

Mit Aggressionen richtig umgehen

Sorgen, Ängste, Depressionen, schlechte Laune – viele Ursachen können zu Gewalt gegenüber Pflegepersonen führen. Nicht immer sind sie vermeidbar.

Wichtig ist, den richtigen Umgang mit entsprechenden Situationen zu erlernen.

Text: Ass. jur. Michael Irmeler



Foto: Adobe Stock/untit

Kennen Sie auch solche Situationen? Man sucht den Pflegeempfänger auf und gerade ist dessen Sohn oder seine Tochter anwesend. Man merkt sofort, dass man zu einem ungelegenen Moment kommt. Doch die Arbeit muss getan werden, Zeit ist knapp, sodass man nicht auf jede Befindlichkeit Rücksicht nehmen kann. Aus der etwas gereizten Atmosphäre wird schnell mehr. Beschimpfungen sind die Folge nach dem Motto, nichts würde

richtig gemacht, aber jede Menge Geld werde verlangt. Ein Wort holt das andere.

Situationen wie diese sind heute leider keine Seltenheit mehr. Aggressionen sind allgegenwärtig. Die Corona-Pandemie, bei der die Menschen oft lange und eng beieinander sein mussten, hat das Thema „Häusliche Gewalt“ in nahezu erschreckender Weise aufflammen lassen. Doch auch vor

Außenstehenden wird nicht mehr Halt gemacht. Wertschätzung und Dankbarkeit für eine sehr gute Versorgungssituation sind Fehlanzeige. Das Positive wird gar nicht mehr wahrgenommen, aber alles, was stören könnte, lässt schnell Eskalationen aufkommen.

Doch das ist es nicht allein, was zu Konflikten beitragen kann. Auf die Pflegefachkraft wirken unzählige Faktoren permanent ein. In ihrer Funktion als Pflegefachkraft muss sie dem Druck des Pflegeempfängers standhalten. Oft werden an dessen Seite noch Angehörige, Betreuer oder Vorsorgebevollmächtigte zu finden sein, die vielfach ihre ganz eigenen Vorstellungen umgesetzt wissen wollen. Aber auch das private Umfeld der Pflegefachkraft darf nicht vernachlässigt werden. Vorgaben des Arbeitgebers, die eigene momentane Gesundheit, private Sorgen oder sonstige Umstände wie das Verhältnis zu den Kollegen und Kolleginnen, unklare Behandlungsfälle bis hin zu einer rechtlichen Unsicherheit müssen verarbeitet werden (Abb. 1). Stress-Resilienz und damit der Umgang mit als schwierig empfundenen Situationen unterliegen einer Unmenge von teilweise auch nicht beherrschbaren Begleitfaktoren.

Aber wie sollte man sich in solchen Situationen verhalten? Vielfach ist das Thema Gewalt und Aggression gegenüber Pflegefachkräften noch heute ein Tabu. Bei manch einem Betreiber eines ambulanten Pflegebetriebs sollte am besten alles wie am Schnürchen laufen, Gewinne sollen erzielt werden, aber dass die Mitarbeitenden auch zufrieden sein sollten, das wird leider unbeachtet gelassen.

Pflege aus Distanz heraus führt in die falsche Richtung.

Pflegekräfte mitunter schlecht vorbereitet

Nicht immer sind die Pflegeempfänger oder ihre Angehörigen alleine daran schuld, dass Konflikte entstehen. Vielfach wird es auch daran liegen, dass die Pflegefachkräfte zu wenig auf schwierige Situationen vorbereitet sind, selbst gestresst sind und manches Mal ihre eigenen, privaten Sorgen mit sich herumtragen müssen.

Dabei gibt es vielfältige Möglichkeiten, konfliktträchtige Vorfälle zu vermeiden oder zumindest besser in den Griff zu bekommen. So können etwa bereits regelmäßige Teamgespräche helfen, bei denen es aber nicht nur ganz

schnell um die aktuelle Situation der Kundschaft geht, sondern eben auch Konflikte thematisiert werden. Denn der ständige Austausch mit Vorgesetzten und Kollegen und Kolleginnen beinhaltet oft wertvolle Tipps aus deren eigener Erfahrung heraus.

Vielen bekannt dürfte auch die Supervision sein, bei der sich bewusst mehr Zeit genommen wird, um Schwierigkeiten im Arbeitsalltag gezielter angehen zu können. Besonders erfolgversprechend ist dabei die externe Supervision, bei der ein Außenstehender wie ein Mediator hinzugezogen wird. Dieser kann nämlich ohne Einbindung in arbeitsrechtliche Strukturen wesentlich freier oder objektiver Sachverhalte bewerten und Lösungswege aufzeigen. Allerdings kostet der Externe Geld – und das scheut so mancher Arbeitgeber. Dabei ist es – wie viele Untersuchungen zeigen – gut investiertes Geld. Mitarbeitende sind wesentlich zufriedener, wenn ihre Probleme ernst genommen werden, wenn ihnen Hilfestellungen angeboten werden und sie sich dadurch auch sicherer fühlen. Zufriedene Mitarbeitende sind überdies seltener krank. Es entsteht eine klassische Win-Win-Situation für die Arbeitgeber- und die Arbeitnehmerseite.

Druck vom Arbeitgeber

Leider üben aber Arbeitgeber bisweilen sogar Druck auf einzelne Mitarbeitende aus. Nicht selten heißt es, als Pflegefachkraft müsse man in der Lage sein, auch Dinge, Vorfälle wegzustecken. Man benötige eine gewisse professionelle Distanz. Doch Pflege aus der Distanz heraus führt in die falsche Richtung. Pflegeempfänger und ihre Angehörigen erwarten zu Recht eine empathisch und hingewendete Leistungserbringung. Dienst nach Vorschrift, schnelle Aufgabenerledigung allein ist nicht Sinn einer pflegerischen Tätigkeit. Nicht umsonst betonen Gerichte immer wieder die Notwendigkeit einer an den Grundrechten orientierten Versorgung. Die Achtung von Menschenwürde, Selbstbestimmungsrecht, Religion und Weltanschauung dürfen nicht auf der Strecke bleiben.

Und trotzdem werden Aggressionen der Menschen, auf die man im Pflegealltag stößt, unumgänglich sein. Denn auch

diese Menschen haben manches Mal Sorgen, Ängste, Depressionen oder sind einfach nur schlecht gelaunt. Sich dann selbst zu beherrschen, gelingt nicht jedermann. Gerade aber diese menschlichen Unzulänglichkeiten sollte man im Auge behalten – ein gutes Mittel ist oft der Perspektivwechsel. Vielleicht habe ich ja ein paar, meist nur sehr wenige, Informationen oder Anhaltspunkte, warum der andere sich so verhält, wie ich es gerade wahrnehme. Dann kann ich mir trotzdem die Frage stellen, wie würde ich mich selbst in dieser Situation verhalten? Das kann bisweilen sehr viel dazu beitragen, die andere Seite ein wenig besser zu verstehen. Auch wenn aggressives Verhalten – aus welchem Grund auch immer – eigentlich ein No Go sein sollte. Den anderen irgendwie verstehen können, wird eskalierend wirken. Es kann empathischer und verständnisvoller reagiert werden.

Wertschätzend kommunizieren

Immer auch hilfreich ist eine wertschätzende Kommunikation. „Ich kann Sie ja verstehen...“ ist oft wesentlich besser als „So lasse ich nicht mit mir reden“. Richtet man an den anderen Bitten, so empfindet er sich als wahrgenommen, beginnt im besten Fall darüber nachzudenken und wird sich beruhigen. Kritisiere ich aber sein Verhalten, empfindet er dies als Angriff und seine Erregung wird mehr und mehr werden. „Ich hätte mir gewünscht, dass...“ ist ein Beispiel für eine gelebte, wertschätzende Kommunikation bei regelmäßig deeskalierender Wirkung. „Warum kommst du so spät?“ ist wie ein Angriff, eine Kritik formuliert. „Ich hätte mich gefreut, wenn du pünktlich gekommen wärst.“ beinhaltet zwar auch diese Kritik, ist aber so verpackt, dass der andere es nicht automatisch als Angriff wahrnimmt.

Viel macht auch die Körpersprache aus. Untersuchungen zeigen, dass Aggressionen verstärkt werden, wenn man sich einer aufgebracht Person frontal von vorne nähert. Das kann in diesem Moment für denjenigen wie eine Bedrohung wirken. Und nicht zuletzt sollte man vielleicht auch mal kurz das Zimmer verlassen, gerne mit den Worten „Das

Wertschätzende und selbstreflektierte Kommunikation wirkt deeskalierend.

wird mir jetzt gerade zu viel“ verbunden, ehe man sich auf eine immer schärfer werdende Diskussion einlässt. Situationen einfach akzeptieren, wie sie sind, hilft uns, den Bezug zur Realität im Auge zu behalten. Und natürlich müssen dem Gegenüber auch mal Grenzen aufgezeigt werden. Bisweilen redet sich jemand derart in Rage, dass er es selbst nicht mehr wahrnimmt, aber durch eine klare Ansage wieder geerdet wird. Pauschale Tipps sind indessen nahezu unmöglich.

Eskalationsstufen-Modell

nach Friedrich Glasl

1 Verhärtung der Standpunkte

2 Debatte und Polemik

3 Taten statt Worte

4 Allianzen werden gebildet

5 Ziel: Gesichtsverlust des Gegners

6 Drohungen

7 Begrenzte Vernichtungsschläge

8 Zersplitterung

9 Gemeinsam in den Abgrund



Auch Pflegekunden können aus verschiedenen Gründen die Selbstbeherrschung verlieren.

lich, da sehr vieles situativ zu entscheiden ist. Die beteiligten Menschen, die Begleitumstände und viele weitere Faktoren erfordern immer wieder ein etwas anderes Herangehen.

Das Eskalationsstufen-Modell

Warum aber Führungskräfte oder die Arbeitgeberseite nicht zu lange zuwarten sollte, wenn es zu Konflikten kommt, hat der Kommunikationsforscher Friedrich Glasl durch ein Stufen-Modell sehr anschaulich herausgearbeitet (Abb. 2).

Denn Erfahrungen aus Mediationen und Streitschlichtungen zeigen, in den ersten drei (blau dargestellten) Stufen lässt sich eine Auseinandersetzung noch relativ gut und mit überschaubarem Aufwand in den Griff bekommen. In den mittleren drei (gelb dargestellten) Stufen ist ein Konflikt schon so weit vorangeschritten, dass der Aufwand wesentlich größer wird. Die Streitparteien werden sich anfangs nicht mehr an einen Tisch setzen wollen. Einzelgespräche verteuern also jeden Lösungsweg. In den letzten drei (rot dargestellten) Stufen ist ein Konflikt nahezu nicht mehr beherrschbar.

Vom Sender zum Empfänger

Eine gute Erklärung, warum es überhaupt zu Missverständnissen, Unstimmigkeiten und letztlich Konflikten kommt, hat der vielen bekannte Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun in seinem Kommunikationsquadrat erarbeitet. Unterhalten sich zwei Menschen, so nennt er den sprechenden Partner als Sender, den Zuhörer als Empfänger. Es werden nach seiner Untersuchung vier Botschaften (also praktisch mit vier Mündern) gesendet, die der Empfänger seinerseits mit vier Ohren empfängt. Es geht bei einer Unterhaltung eben nicht nur um den Austausch von Sachinhalten, sondern auch darum, was man damit

über sich selbst offenbart, wie man zu dem anderen eingestellt ist und was man bei diesem erreichen möchte. Vier Aspekte, die Missverständnisse und Konfliktpotential mit sich bringen. Der Empfänger versteht etwas nicht so, wie es der Sender rüberbringen wollte. Viele kennen sicherlich die Redewendung „Wie man in den Wald hineinschreit, so hallt es heraus“ oder „Der Ton macht die Musik“. Wertschätzende, selbstreflektierte Kommunikation wirkt gerade deswegen deeskalierend.

Wir kommunizieren immer, nicht nur durch Worte, auch durch unser Verhalten, die Körpersprache. Kommunikation ist uns angeboren, aber leider nur sehr unvollständig. Das Miteinander muss deswegen geübt werden, denn in einer konkreten Auseinandersetzung bekommt man vieles nicht mehr auf die Reihe. Gerade aber an dieser Stelle müsste die Arbeitgeberseite aufhören, als unangenehm empfundene Gegebenheiten zu tabuisieren. Man sollte stattdessen etwas Geld in die Hand nehmen, den Mitarbeitenden Schulungen für eine gelingende Kommunikation mit Deeskalationsübungen anbieten und ggf. auch externe Unterstützung einladen. Ein harmonisches Arbeitsumfeld ist ein Gewinn für alle – die Kunden, die Pflegeempfänger, die (durch solche Maßnahmen seltener kranken) Mitarbeitenden und das gute Image für die Arbeitgeberseite. ➔



Foto: Privat

Ass. jur. Michael Irmeler

Mediator und Hochschuldozent
CIRS-Healthcare Rechtsexperte

www.ersberg.de