Fortbildung im KSB vom 14.11.00 über

Konstruktiver Umgang mit Aggressionen und Gewalt im Pflegealltag

---

U. Davatz

I Einleitung

Aggression ist ein natürliches und menschliches Angstverhalten, das ausgelöst werden kann, wenn sich ein Mensch bedroht fühlt und kein Fluchtweg offen steht. Aggression ist immer eine Stressreaktion im Sinne eines Selbstverteidigungsreflexes, Kampf als Verteidigung. Aggression ist eine kurzzeitige Reaktion, eine Akutmassnahme, eine Akutstrategie im Gegensatz zur Gewalt.

Gewalt ist eher eine langfristige Machtstrategie, die in den sozialen Verhaltensstrategien eingebunden und fixiert ist. Auch sie basiert schlussendlich auf einer darunter liegenden Angst, da dieses Verhalten jedoch vermehrt in den Strukturen fixiert ist, nimmt man in der Regel die Angst nicht mehr so wahr.

Aggression werden Sie eher bei Patienten antreffen, Gewalt eher beim Personal, beide Verhaltensmuster basieren auf der menschlichen Angst und dürfen nicht als angeborene Bosheit des Menschen angeschaut werden.

II Situationen, welche beim Patienten Aggressionen auslösen können

- Schon die Tatsache einer Krankheit, die einen Kontrollverlust mit sich bringt, kann Angst und somit Aggressionen auslösen.
- Ist ein Mensch sehr gewohnt, sein Leben selbst zu bestimmen wie z.B. ein freier Unternehmer, löst eine Krankheit, welche ihn stark einschränkt, massiv Aggressionen aus (z.B. Tetraplegie durch Unfall oder Hemiplegie, auch Herzinfarkt).
- Tritt diese Krankheit ganz plötzlich auf, wie z.B. bei einem Unfall, und hat gleichzeitig massiv einschränkende Wirkung, besteht keine Zeit einer Anpassungsmöglichkeit, so ist die Chance für eine aggressive Reaktion sehr wahrscheinlich.

https://adhs.expert

- Werden dem Patienten noch zusätzliche einschränkende therapeutische Massnahmen verordnet, wie absolute Bettruhe bei einem Herzinfarkt eines hyperaktiven Managers, so steigt die Chance nochmals für aggressives Verhalten beim Patienten.
- Ist der Ton der Pflegenden zusätzlich noch belehrend, von oben herab und kurz angebunden, so steigt die Aggressionschance nochmals beim Patienten.
- Sind die Pflegenden noch zusätzlich gestresst und haben selbst einen aggressiven Ton, so steigt die Chance nochmals, dass auch der Patient zurückreagiert mit Aggression.
- Ist der Patient total eingeschränkt in seiner Bewegungsfreiheit und nicht in der Lage, sich auf eine geistig bewegliche Ebene zu begeben, so besteht ebenfalls eine grössere Chance, dass er aggressiv reagiert.
- Menschen mit einem leicht erregbaren Temperament werden schneller aggressiv, nicht weil sie böse sind, sondern weil sie den Stress schneller zeigen, da sie ihre Emotionen schlechter zurückhalten können.

III Situationen, welche beim Personal Aggressionen auslösen können

- Ein unfolgsamer Patient kann bei einer Pflegeperson, die gewohnt ist, dass man ihr gehorcht, Aggressionen auslösen.
- Ein dauernd fordernder Patient, der die Pflegeperson emotionell und funktionell überfordert, kann Aggressionen auslösen beim Personal.
- Ein dauernd nörgelnder Patient, der das Können und die Fachlichkeit des Personals ständig in Frage stellt, kann Aggressionen auslösen.
- Ein Patient, der das Personal untereinander aufhetzt, indem eine der Pflegepersonen immer als besser dargestellt wird und die andern dauernd als untauglich, kann Aggressionen auslösen.
- Ein ständig klagender Patient, der seine Leiden immer im Zentrum jeder Kommunikation hat und mit dem sich über gar nichts anderes kommunizieren lässt, kann Aggressionen auslösen.
- Ein aggressiver Patient kann auch beim Personal Aggressionen auslösen, da Aggressionen ansteckend sind.
- Alles, was die Pflegenden in eine Überforderungssituation bringt, kann Aggressionen auslösen.

https://adhs.expert

- Beim Personal gilt die gleiche Regel wie bei den Patienten, eher impulsive, leicht erregbare Menschen können schneller aggressiv werden, es sei denn, ihre Impulsivität sei ihnen erfolgreich durch die Erziehung abtrainiert worden.

IV Strukturell bedingte Aggressionen beim Personal

- Werden die Pflegenden dauernd durch zu hohe Anforderungen, zu wenig Erholungszeit überfordert, kann auch die zahmste Seele schlussendlich aggressiv werden, wenn sie nicht depressiv oder körperlich krank wird. Die aggressive Reaktion ist noch die gesündeste Reaktion.
- Wenn alle Mitarbeiter ständig am Limit laufen, schleicht sich in der Regel ein aggressiver Ton ein, der wiederum ansteckend ist und den allgemeinen Stress noch erhöht und den Aggressionspegel damit.
- Ständig überforderte Menschen, wenn sie hierarchisch höher sind, wenden in solchen Situationen dann Gewalt gegen ihre Untergebenen oder eben die Patienten an.
- Zu viel ständige Kontrolle gegenüber von selbständig denkenden, verantwortungsvollen Mitarbeitern kann ebenfalls Aggressionen auslösen.
- Zu wenig Erholungsraum bei ständiger nervlich anstrengender Arbeit macht ebenfalls aggressiv.
- Aggressive Vorgesetzte sowie eine allgemeine Stimmung von Stress und Angst im System macht aggressiv.

V Kommunikation der Aggression

- Die Aggression kann über den Inhalt der Worte, über den Ton oder über beides kommuniziert werden.
- Aggressiver Inhalt mit liebem Ton gesagt, kann Aggressionen auslösen.
- Korrekte Dinge mit aggressivem Ton kommuniziert, kann Aggressionen auslösen.
- Je nach Sensibilität des Empfängers wird schon nur ein erregter Ton als aggressiv empfunden.
- In gestresster Situation steigt der Ton in der Regel, auch wenn die Aggression nicht persönlich gemeint ist.

https://adhs.expert

VI Professioneller Umgang mit Aggression und Gewalt

- Nimmt man bei andern Aggressionen wahr, sollte immer analysiert werden, woher sie rühren und nicht einfach sofort persönlich dagegenagiert werden.
- Nach Möglichkeit soll der Schmerz hinter der Aggression angesprochen werden, dann fällt die Aggression in der Regel weg.
- Fordert der Patient Unmögliches von einem, darf auch die eigene Überforderung klar zum Ausdruck gebracht werden.
- Hat das eigene Verhalten etwas mit den Aggressionen des Patienten zu tun, sollte man versuchen, diese zu hinterfragen, nach Möglichkeit zu ändern.
- Hat man selbst Aggressionen, muss man deren Ursache auf den Grund gehen und diese nicht einfach leugnen oder überdecken. Geleugnete Aggressionen machen krank. Häufig steckt dahinter ein zu hoher Anspruch an sich selbst, eine eigene Überforderung und ein nicht Eingestehen der eigenen Ohnmacht.
- Es ist sehr wichtig, dass man auch als Pflegende seine Grenzen sieht und akzeptiert. Ein zu grosser Helferanspruch macht aggressiv, wenn man ihn nicht erfüllen kann. Sie müssen keine Übermenschen sein.

Lernen und üben anhand von Fallbeispielen.

https://adhs.expert