

■ Aggressives Verhalten im Pflegealltag:

Gewalt kompetent begegnen

Britta Maubach und Norbert Pätzold*

Gewaltsituationen in der pflegerischen Arbeit sind keine Seltenheit. Deshalb sollten Pflegende Maßnahmen zur Prävention von Gewalt kennen und diese in ihren beruflichen Alltag integrieren.

Gewalt kann viele unterschiedliche Gesichter haben. Es muss nicht immer der tätliche, physische Übergriff sein, sie kann sich auch viel subtiler zeigen. Um die verschiedenen Formen der Aggression besser zu verstehen, sollte man die einzelnen Erscheinungsformen kennen.

Formen der Gewalt

Prinzipiell ist zwischen verbaler und physischer Gewalt zu unterscheiden.

Die Aggressionsform, mit der Pflegekräfte am häufigsten konfrontiert sind, ist die verbale. Sie ist deswegen als belastend zu bewerten, da gerade verbale Attacken sehr „schmerzhaft“ sein können. Menschen können sich gegenseitig mit Worten stark „verletzen“.

Ein Beispiel: Herr L. aus W. kommt zum wiederholten Mal in die Klinik und ist als unangenehmer Patient bekannt. Aus organisatorischen Gründen wird das Frühstück an diesem Morgen verspätet ausgegeben. Die Krankenschwester bringt Herrn L. sein Tablett, woraufhin er, anstatt sich zu bedanken, mit gereiztem Unterton die Schwester fragt: „Das hat aber lange gedauert. Wahrscheinlich haben Sie erst mal in Ruhe Kaffee getrunken, anstatt die Patienten so zu versorgen, wie Sie es eigentlich gelernt haben sollten. Haben Sie sich denn wenigstens die Hände gewaschen, bevor Sie mir mein Frühstück gebracht haben?“ Solche und ähnliche Situationen sind aus dem klinischen Alltag durchaus bekannt. Des Weiteren gibt es verschiedene passive Formen

Abb. 1

Ein leicht seitlicher Stand verringert die eigene Angriffsfläche.

(Fotos: KUGA®)



der Gewalt, die durch ihre verdeckte Art schwer als solche zu erkennen sind. Patienten können Pflegende durch ihr Schweigen ignorieren. Die Befindlichkeit und Stimmung des Schweigenden können nur erahnt werden. Menschen, die schweigen, wenn sie sich mitteilen sollen, können hoch aggressiv sein. Die körperlich aktive Aggression stellt die wohl bekannteste Form der Gewalt dar. Damit sind nicht nur gewalttätige Handlungen wie Schlagen, Treten oder Würgen gemeint, es ist schon ausreichend, gegen seinen Willen angefasst oder festgehalten zu werden.

Gewalt in der Psychiatrie

In einer sechsmonatigen Studie im Auftrag des Gemeindeunfallversicherungsverbandes Westfalen-Lippe wurden für sechs psychiatrische Kliniken folgende Zahlen bezüglich gewalttätiger Übergriffe ermittelt:

- ◆ In diesem Zeitraum gab es 155 Patientenübergriffe mit 170 betroffenen Mitarbeitern.
 - ◆ Dabei kam es überwiegend zu kleineren physischen Schäden; 10 Prozent der Opfer begaben sich in ärztliche Behandlung; 5 Prozent der Betroffenen wurde Arbeitsunfähigkeit attestiert. In einem Fall war ein längerer Krankenhausaufenthalt aufgrund mehrerer Messerstiche notwendig.
 - ◆ Circa 14 Prozent der Betroffenen wiesen nach einem Übergriff ein posttraumatisches Syndrom auf (Richter 1999).
- Erinnert man sich an Situationen, in denen man selbst Aggressionen ausgesetzt war, wird einem die große Hilflosigkeit bewusst, mit der man solchen Situationen gegenüberstand. Unkontrolliertes Handeln, Unter- oder Überreaktionen oder Handlungsunfähigkeit sind nur einige Reaktionen, die strukturiertes Vorgehen erschweren oder gar unmöglich machen.

Zusammenfassung

Der Umgang mit krankheitsbedingten Aggressionen und gewalttätigen Situationen ist Arbeitsalltag vieler Mitarbeiter in Gesundheitseinrichtungen, vor allem im psychiatrischen Bereich. Insbesondere Pflegekräfte haben ein deutlich erhöhtes Risiko, Opfer eines Übergriffs durch aggressive Patienten zu werden. Hier ist es sinnvoll, präventiv zu agieren und somit Eskalationen zu vermeiden. Die KUGA-Methode® bietet den Pflegenden eine Alternative im Umgang mit Gewalt. In Praxisseminaren erlernen die Teilnehmer, wie präventiv und systematisch aggressiven Situationen vorgebeugt werden kann.

Schlüsselwörter: Aggression, Gewaltprävention, KUGA®

* Die Autoren arbeiten als Pflegende in einer geschlossenen Akut-Aufnahmestation einer psychiatrischen Klinik. Norbert Pätzold ist in der Funktion als stellvertretende Stationsleitung tätig. Beide Autoren haben die Ausbildung zu KUGA®-Multiplikatoren absolviert.



Abb. 2

Diese Position signalisiert ein Kommunikationsangebot und bietet gleichzeitig die Möglichkeit für schnelle Abwehrbewegungen.

Abb. 3

Durch einen gewissen Sicherheitsabstand sind schnelle Ausweich- oder Fluchtbewegungen möglich.



Abb. 4

Drohende Haltung kann Patienten zusätzlich provozieren.



KUGA®

Um Mitarbeitern in sozialen Berufen mehr Sicherheit für ihr Handeln zu vermitteln, gibt es in Deutschland ein spezielles Trainingsprogramm, in dem der kontrollierte Umgang mit Gewalt und Aggression (KUGA) erarbeitet wird. In Praxisseminaren werden effektive, sanfte, nicht verletzende Lösungen erarbeitet. Das Personal lernt, gewalttätige Eskalationen zu vermeiden bzw. bewusster und sicherer in bedrohlichen Situationen zu agieren.

Ziele der Methode

Die Basisseminare umfassen mindestens einen, im Optimalfall zwei oder mehrere Tage. Der Vormittag des ersten Tages ist zum Großteil der Vermittlung von theoretischem Basiswissen vorbehalten, um das Problem Gewalt und Aggression in der Klinik von verschiedenen Seiten zu beleuchten. Die juristischen Grundlagen werden erläutert, nach denen die Anwendung von körperlicher Gewalt gesetzlich erlaubt ist. Begriffe wie Notwehr, Nothilfe und Notstand spielen hierbei eine zentrale Rolle und werden definiert. Grundsätzliches Ziel des Seminars ist es, den Pflegenden Kompetenzen zu vermitteln, die es ihnen ermöglichen, bei Konfrontation mit Gewalt den Respekt, die Würde und Sicherheit für Personal und Patienten zu wahren. Stellen am menschlichen Körper, die leicht verletzbar sind, sogenannte Tabuzonen, werden als solche benannt und im Verlauf des Seminars immer wieder berücksichtigt.

An den theoretischen Teil schließen sich praktische Übungen an. Alle erlernten Techniken basieren auf anatomischen Gege-

benheiten, die körperliche Kraft der Mitarbeiter ist somit nicht entscheidend für die Durchführung der Übungen.

Multiplikatoren

Die Multiplikatoren werden von ihren Einrichtungen zu Schulungen entsandt und sind nach bestandener Lehrprobe dazu befähigt, die Kenntnisse von Mitarbeitern, die ein KUGA-Basisseminar besucht haben, aufzufrischen. Nach theoretischem Unterricht über Aggressionsursachen, Selbsteinschätzung, Phasen der Gewalt, juristische Aspekte, Deeskalationsgrundlagen, Tabuzonen und Semingestaltung nehmen die praktischen Übungen der Multiplikatorenschulung die meiste Zeit in Anspruch. Die korrekte Anwendung der Methode lebt von den regelmäßig stattfindenden Auffrischungsseminaren, in denen genügend Zeit zur Verfügung steht, unter fachlicher Anleitung die Techniken zu vertiefen.

Ausblick

Seit über einem Jahr bieten die Autoren regelmäßig Auffrischkurse in ihrer Einrichtung an. Das Ziel der Autoren ist es, jeden Mitarbeiter zweimal pro Jahr zu schulen. Darüber hinaus möchten sie in naher Zukunft Seminare für ganze Teams anbieten, damit die Teilnehmer die Techniken aufeinander abgestimmt erlernen und üben können. Hier kann Rücksicht auf Stärken und Schwächen einzelner Teammitglieder genommen werden. Dies vermittelt zusätzliche Sicherheit im Umgang mit gewalttätigen Patienten – auch wenn die Autoren hoffen, dass nie einer der Teilnehmer sich in einer Situation wiederfindet, in der er gezwungen ist, die erlernten Techniken anzuwenden.

Rheinische Kliniken Viersen, Johannisstraße 70, 41749 Viersen

Die Literaturliste zu diesem Beitrag kann unter der Telefonnummer (07 11/78 63-74 72) angefordert oder von der Homepage www.pflegezeitschrift.de heruntergeladen werden.

Links zum Thema: www.KUGA.de