

# Professionelle Haltung wahren

Autor(en): **Spring, Kathrin**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2012)**

Heft 5: **Mit Aggressionen umgehen**

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-821961>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Professionelle Haltung wahren

**Handgreifliche Aggression hat die Pflegefachfrau Anja Waser in der Spitex-Arbeit bis jetzt kaum je erfahren. Verbale Aggression hingegen schon. Um in solchen Situationen Sicherheit zu gewinnen, besucht sie einen Kurs in gewaltfreier Kommunikation.**

ks // Ein perfekter Ort, um über Aggression zu reden, denke ich, als ich das Mehrfamilienhaus sehe, in dem die Spitex-Pflegefachfrau Anja Waser wohnt. Das Haus steht nur ein paar Meter neben der Piste des Militärflugplatzes Emmen. Der Lärm der Kampffjets, die hier starten und landen, nervt sogar Leute, die einige Kilometer entfernt in der Stadt Luzern wohnen.

Auch wenn an jenem Montagmorgen in Emmen weit und breit kein Flugzeug zu sehen ist, liegt die erste Frage auf der Hand: Kann man hier wohnen, ohne gegen den Lärm der Kampffjets aggressiv zu werden? «Ja», sagt Anja Waser, «man gewöhnt sich rasch daran. Es wird ja nicht ständig geflogen.» Richtig lärmig sei ohnehin nur der Start, und dann seien die Flugzeuge schnell weg. Bei Flugmeetings steckt sie sich Stöpsel in die Ohren und schaut zu: «Aus der ersten Reihe sozusagen.» Da ist nichts zu machen – die Frau ist in Sachen Lärm offenbar die Ruhe selbst.

## Wichtiges Thema

Im Zusammenhang mit ihrem Beruf ist Aggression für Anja Waser aber durchaus ein Thema. «Ein wichtiges sogar», sagt sie, «über das in der Pflege noch zu wenig gesprochen wird.» Anja Waser hat als Pflegefachfrau früher im Spital gearbeitet. Nach einer Familienpause ist sie bei der Spitex Kanton Zug wieder ins Berufsleben eingestiegen.

Sie hat bei der Regionalstelle Zug-Walchwil ein 30-Prozent-Pensum für Einsätze im Spätdienst. Ausserdem betreut sie privat zwei Menschen, die an Demenz erkrankt sind – je einen Vormittag pro Woche zur Unterstützung der Angehörigen.

Anja Waser hat – wie wohl alle Pflegenden – in ihrer Arbeit schon mehrmals Aggression von der Kundschaft erlebt. «Meist handelt es sich um verbale Aggression», sagt sie, «aber bei der Verweigerung von Medikamenten habe ich auch schon non-verbale Wut erlebt, zum Beispiel mit dem Fuss aufstampfen.» Wirklich handgreifliche Angriffe hat sie in ihrer Spitex-Arbeit bisher nur «sehr, sehr selten» erfahren. Sie erinnert sich an «versuchtes Kneifen».

Als Auslöser für Aggression ortet Anja Waser zahlreiche Faktoren. Die häufigsten: Die erwähnte Ablehnung von Medikamenten und Situationen, in denen jemand aus irgendeinem Grund keine Nähe verträgt. Darüber hinaus gebe es bei der Kundschaft aber noch viele andere aggressionsauslösende Faktoren, auf die es vor allem auch im Spätdienst zu achten gelte, erklärt Anja Waser. Dazu gehören:

- körperliches Unwohlsein (z.B. Durst, Hunger, Müdigkeit)
- (unbekannte) Schmerzen
- Reizüberflutung tagsüber, besonders bei demenzkranken Menschen
- Frustration, wenn Menschen Verrichtungen nicht selber ausführen konnten und nun auf Hilfe angewiesen sind (z.B. Körperpflege/Schamgefühl)
- Reaktion auf autoritäres, bevormundendes Verhalten.

Für sie im Spätdienst sei es wichtig, solche Faktoren frühzeitig zu erkennen, um schnell Lösungen zu finden, wie die Aggressivität zu vermindern sei, sagt Anja Waser: «Ziel muss es sein, dass die Kundinnen und Kunden zu einer guten Nachtruhe finden, ausgeschlafen sind und den Morgen stressfrei beginnen können. Das heisst, ich muss zusätzlichen Stress vermeiden und Sicherheit geben. Mit Zuhören, einem ruhigen Gespräch, freundlichen Worten und einem Lächeln lassen sich die meisten Konflikte entschärfen.»

Um sich aber in solchen Situationen noch sicherer zu fühlen, entschied sich Anja Waser, die SBK-Weiterbil-

dung «Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg» zu besuchen. Der Kurs hat erst vor kurzem begonnen. «Die ersten Erfahrungen sind sehr positiv», sagt die Pflegefachfrau. «Die Inhalte sind praxisnah, und der Kurs ging für mich überraschend schnell in die Tiefe.» Ziel ist es, Aggressionen zu hinterfragen, die eigenen Gefühle zu reflektieren, die Balance zwischen einem höflichen und zugewandten Umgangston zu finden und eine professionelle Haltung zu wahren.

## Richtig reagieren

Anja Waser ist zuversichtlich, dass sie nach der Weiterbildung rascher erkennen wird, wann sich Situationen in der Pflege zuspitzen, und richtig reagieren kann: «Das ist vor allem bei psychisch- und demenzkranken Menschen zentral, und diese Krankheitsbilder werden in der Spitex-Arbeit ja immer wichtiger.»

Gegen Ende unseres Gesprächs geht es auf dem Flugplatz doch noch los. Anja Waser springt auf, schliesst rasch alle Fenster. Der Lärm des Kampffjets, der tatsächlich gleich neben dem Haus startet, wird etwas gedämpft. «Wäre ein Fenster offen, müssten wir uns anschreien», sagt Anja Waser lachend – und bleibt die Ruhe selbst.



Mit Zuhören, einem ruhigen Gespräch und freundlichen Worten seien die meisten Konflikte zu entschärfen, sagt Anja Waser.