

Theo Kienzle – Barbara Paul-Ettlinger:

AGGRESSION IN DER PFLEGE

Umgangsstrategien für Pflegebedürftige und Pflegepersonal

Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart 2013, 7. Auflage, 144 S., 2 Abb., 3 Tab., € 12,90

ISBN 978-3-17-024382-8

„Patienten haben auch Angehörige“. Dieser Satz gilt für alle Kranken, vor allem aber seelisch Erkrankte und hier - gleichsam als Sonderstellung, die jeden von uns treffen kann - den pflegebedürftigen älteren Menschen mit allen psychischen, körperlichen und psychosozialen Konsequenzen. Dies ist ggf. hart für den Betroffenen, möglicherweise aber noch härter für die Pflegepersonen, vor allem im familiären Bereich. Hier eine konkrete Hilfe zu leisten, ist geradezu die Pflicht von Ärzten, Psychologen, Pflegekräften und Beteiligten jeglichen Aufgabenbereichs, falls möglich auch Verwandten, Bekannten, Nachbarn.

Aber das ist leichter gesagt als getan. Man glaubt nicht wie viele Einzel-Probleme und Alltags-Schwierigkeiten hier zu bewältigen sind. So vielfältig das Leben des Menschen in gesunden Tagen, so belastend das gleiche Leben im erkrankten Zustand und vor allem im höheren Lebensalter. Glücklicherweise gibt es dafür inzwischen Anleitungen, praxis-orientiert, aber auch wissenschaftlich fundiert. Eine davon ist das Taschenbuch des Juristen (Spezialgebiete: Sozial-, Medizin- und Betreuungsrecht) Theo Kienzle und der Dipl.-Psychologin und Pädagogin Barbara Paul-Ettlinger. Beide als Dozenten an verschiedenen Fachhochschulen und Fortbildungseinrichtungen tätig, was sich bei der Lektüre ihrer „Anleitung“ *Aggression in der Pflege* dem Leser sofort positiv erschließt. Und deshalb inzwischen auch die 7. erweiterte Auflage seit 2010.

Ein besonderes Problem ist in der Tat die Aggression, was einem im Alltag häufig begegnet, in der Pflege aber verwunderlich erscheint. Doch das ist ein Irrtum. Nun wird jeder denken: Aggressive Übergriffe seitens pflegender Angehöriger oder Pflegepersonen auf hilflose Personen. Das ist sicher ein Problem, das traurig und vor allem nicht selten sein dürfte. Und deshalb gibt es auch zahlreiche Untersuchungen und Veröffentlichungen dazu. Interessant aber ein Aspekt, der so gut wie nie zur Sprache kommt, teils aus Scham (Angehörige), teils aus nachvollziehbarer Vorsicht

(Pflegekräfte). Gemeint ist die Misshandlung von Betreuenden durch die Betreuten. Das muss man wahrscheinlich zweimal lesen, um das Ungewöhnliche dieser Konstellation zu begreifen. Tatsächlich wird der Aspekt der Misshandlung fast nur von Seiten der Betreuten, der psychisch Kranken, der Behinderten oder der alten Menschen beschrieben und erklärt. Ganz selten kommt zur Sprache, dass es natürlich und seit jeher auch Übergriffe durch Betreute, eigentlich hilflose Personen gibt - und dies nicht nur hin und wieder.

In entsprechenden Untersuchungen spricht man von solchen Erfahrungen in über 80% der Pflegenden (also nochmals: nicht der betreuungsbedürftigen Patienten). Das ist eine schwere Belastung im Berufsalltag: Nicht nur eine körperliche Gefährdung, auch eine seelische „Verletzung“, nämlich Aggression und gewalttätiges Verhalten gegenüber einer Person, die es eigentlich „gut mit mir meint“. Das verlangt deshalb auch „ein hohes Maß an sozialer Kompetenz, um diese Angriffe nicht persönlich zu nehmen, sondern sein eigenes Handeln zu hinterfragen und angemessen zu reagieren, wie die Autoren in ihrem Vorwort schreiben. Was aber muss man wissen und wie sieht „angemessenes Verhalten in schwierigen Konfliktsituationen“ aus?

Das ist die Aufgabe, die sich die Autoren mit ihrem komprimierten und inhalts-dichten Buch gestellt haben, um Pflege- und Betreuungspersonal in stationären und ambulanten Einrichtungen praktische Hilfestellung zu geben.

Interessant zur Einleitung die Danksagung, die hier nicht den Experten, sondern den Schülerinnen der verschiedenen Fachschulen und den Fortbildungsteilnehmern gelten, die mit ihren Fallbeispielen und Anregungen zur Praxisnähe dieses Buches beigetragen haben. Dann die psychologischen Definitionen von Aggression und Gewalt, die Darstellung verschiedener Aggressions-Theorien und Erklärungsversuche von Sigmund Freud bis zu aggressions-fördernden Medikamenten.

Wichtig im folgenden Teil die Umstände, Hintergründe und Reaktionen auf aggressives Verhalten: Beispiele: beruhigen, aus dem Wege gehen, Hilfe holen, ablenken, ignorieren, verharmlosen/verniedlichen, drohen, bestrafen usw. Und auf der anderen Ebene mögliche Erklärungen, nämlich Pflegepersonen, Personalsituation, räumliche Ausstattung, Führungsstil der Institution, berufliches Ansehen und Prestige, Persön-

lichkeit der Pflegekraft, Macht-Motiv, Helfer-Motiv, Kommunikationsfähigkeit und Umgang mit Leid usf.

Danach die wichtigen Ausführungen zu Prävention von Gewalt und Aggression: Professionelle Pflege, Teamgespräche, Supervision, Fort- und Weiterbildung, vor allem aber soziale-, Fach- und Selbstkompetenz, methodische Aspekte (Arbeitsorganisation) usw. – Und nicht zu vergessen: Selbstpflege, positives Selbstbild, Entspannung, Freizeitbeschäftigung, persönliche Beziehungen, Erholungsphasen und die „persönliche Schatzkiste“ für die Betroffenen, nämlich die Pflegenden.

Falls es Unklarheiten zur persönlichen Schatzkiste gibt, hier einige Hinweise: Zur Füllung eines in der Tat leeren (Schuh)-Kartons wie Lieblings-CD oder -DVD, Schokolade, Gummibärchen, Telefonnummern von Freunden für alle Notlagen, aber auch von Friseur, Kosmetikerin, Physiotherapeutin, Entspannungs-Vorschläge wie Waldspaziergang, Kino, Stadtbummel, Fitnessstudio u. a. Man kann darüber schmunzeln, aber nur, wenn man nicht in vergleichbarer Situation auf so etwas letztlich angewiesen ist. In würdigen Lehrbüchern findet man derartige Tipps natürlich nicht; aber dafür sind ja diese komprimierten praxis-relevanten Anleitungen da und so erfolgreich.

Im rechtlichen Teil der Ausführungen geht es um juristische Einordnungen von Aggressionen und um Rechtfertigungsgründe bei Gegenwehr: strafrechtlich Notwehr, Notstand, Einwilligung und zivilrechtlich desgleichen; ferner um Dokumentation und arbeitsrechtliche Aspekte. Wichtig auch die rechtlichen Reaktionsmöglichkeiten wie Strafanzeige, Schadensersatz, Unterbringung, Kündigung des Heimvertrages, Maßregelvollzug usw.

Und schließlich wieder ein Aspekt, der gerne untergeht, nämlich die Schutz-Pflicht gegenüber Dritten (insbesondere Mitpatienten bzw. Mitbewohner). Dabei gibt es auch Begriffe wie „erlaubtes Risiko“ und schließlich „Rest-Risiko“. Gleichwohl gibt es auch einen Verhältnismäßigkeits-Grundsatz mit der notwendigen Rechtsgüter-Abwägung, sonst droht der Vorwurf der Fahrlässigkeit.

Den Schluss dieses empfehlenswerten Bandes bildet eine zusammenfassende Darstellung von Aggressionsformen und möglichen Reaktionen aus psychologischer und juristischer Sicht, eine hervorragende Übersicht zur Sofort-Information und - was in

jedem guten Lehrbuch unverzichtbar sein sollte - ein leistungsfähiges Glossar sowie Stichwortregister mit einem Literaturverzeichnis, das sich ebenfalls erfreulich praxisrelevant zeigt.

Schlussfolgerung: Nicht umsonst die 7. Auflage und mit Sicherheit nicht die Letzte, weil schlichtweg und nochmals betont: empfehlenswert (VF).

Anregungen zur Selbstpflege

Die Anforderungen an die fachlichen und sozialen Kompetenzen sind im Pflegeberuf sehr hoch. Dazu kommen die eigenen Erwartungen und Ansprüche an sich selber. Dazu das Problem, trotz Personal- und Zeitmangels eine gute und dauerhafte Pflegeleistung zu erbringen. Das setzt eine hohe Konfliktbereitschaft und Selbstsicherheit voraus. Und eine bewusste Selbstpflege, sprich Psychohygiene um im Gleichgewicht zu bleiben oder es im Bedarfsfalle wieder herzustellen, sonst droht Burnout.

Nachfolgend einige Hinweise zur psycho-physischen Stabilisierung in pflegerischen Belastungssituationen nach Th. Kienzle und Barbara Paul-Ettliger, 2013:

- Bedürfnisse, Gefühle und Wünsche wahrnehmen und auf folgende Anzeichen achten:
 - „Es stört die Fliege an der Wand“, d. h. übertriebene Äußerungen über Kleinigkeiten. Das sind oft Anzeichen für Unzufriedenheit über Dinge, die nicht direkt ausgesprochen werden, z. B. Erschöpfung durch Überlastung
 - Persönlichkeitsveränderungen, die man an sich selber beobachtet (z. B. von früher freundlich zu jetzt öfter gereizt)
 - Häufigere Infekt-Anfälligkeit
 - Emotionale Härte bis hin zu aggressiven Regungen gegenüber anderen
 - Appetitlosigkeit mit Gewichtsverlust oder Frust-Essen mit Gewichtszunahme
 - Gesteigerter Gebrauch zum Aufputzen (Kaffee) bzw. Beruhigen (Alkohol), wenn nicht gar zu entsprechenden Medikamenten (z. B. Amphetamine u. a.)
 - Vernachlässigung des Freundeskreises bis hin zu Rückzug und Isolationsgefahr
 - Offen ausgetragene Familienkonflikte oder ständige „Gewitterstimmung“ daheim
 - Schuldgefühle den Angehörigen oder der restlichen Familie gegenüber

- Angst zu versagen bzw. den Anforderungen nicht gerecht zu werden
- Grundlose Traurigkeit
- Pessimismus bis hin zur Resignation
- Alles selbst machen wollen, d. h.
 - Hilfe ablehnen
 - sich für alles verantwortlich fühlen
 - sich unabhkömmlich fühlen
 - kein anderer erledigt die Arbeit gut genug
 - nicht um benötigte Hilfe bitten
 - kurz: Anzeichen für ein Helfer-Syndrom, das zu entgleisen droht

Mod. Auszug aus Th. Kienzle u. Barbara Paul-Ettliger: Aggression in der Pflege.