

Kommunikation - Konfliktmanagement

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbeugung, Frühwarnzeichen erkennen	1
2	Aggression durch Pflegende erkennen und verhindern:	2
3	Automatische Reaktion bei unerwartetem Reiz	3
4	Aufgeregte wütende Menschen beruhigen	5
5	Krankheitsverarbeitung - Möglichkeiten der Stärkung	6

1 Vorbeugung, Frühwarnzeichen erkennen

Wenn ein Gefühl entsteht, dann überkommt es uns in Millisekunden und steuert, was wir tun, sagen und denken. Es wird als das Wissen für einige Zeit in den Hintergrund gedrängt. Die Phase in der wir also nicht aufnahmefähig sind wird Refraktärzeit genannt.

Wenn ich in diesem Zeitraum etwas entgegensetze wird das überhört.

Tipp: Es ist wichtig die Emotionen des Gegenübers zu akzeptieren. Emotionen eskalieren nicht, wenn sie akzeptiert werden.

Emotionen werden sofort im Körper ausgedrückt, gezeigt. (Gesichtsausdruck, Stimme, Körperhaltung). Sie könne also wahrgenommen und akzeptiert werden. Das bedeutet nicht, dass man die damit verbunden Argumente auch für richtig halten muss, und auch nicht dass man die damit verbunden Gedanken (Ursache der Wut) kennen muss.

Die genaue Beobachtung der Körpersignale sind eine wichtige Vorbeugungsmaßnahme. Eine weitere ist die eigene Antwort in Bezug auf Emotionen und damit auch auf die eigenen Körpersignale.

Offenheit und Entspanntheit reduzieren die Wahrscheinlichkeit einer Eskalation.

Eskalation

ist das stufenweise Anwachsen der aggressiven Interaktion. Das Verhalten ist meistens zielgerichtet, die aggressive Person möchte also etwas damit erreichen.

Breakwell (1998) unterscheidet fünf Phasen Breakwell [1]

1. Auslösephase: entfernt sich von Normalverhalten
2. Eskalationsphase: Ausdruck in Bewegung, auf Thema fixiert, nicht mehr rational erreichbar, Intervention jetzt wichtig und besonders wirksam
3. Krise: starke körperliche und psychische Erregung, Kontrollverlust
Intervention besonders unwirksam, wichtig für die (eigene) Sicherheit zu sorgen
4. Erholungsphase: langsame Rückkehr zum Norm-verhalten, Achtung auf nachträgliche Spitzen.
5. Depression: nach Krise (Erschöpfung) eventuell Gefühlsausdruck, Schuld, Scham, Reue

Deeskalation

- Versuchen Sie die Situation zu beherrschen und nicht den Aggressor / Patienten
- Begegnen Sie einem Aggressor mit Respekt, Wertschätzung, Empathie, Aufrichtigkeit, Fairness
- Sorgen Sie für (Ihre) Sicherheit : Nähe / Abstand, Position im Raum, Fluchtmöglichkeit,

- Eigene Emotionen bewusst machen
- Keine Belehrungen (Argumente) zum falschen Zeitpunkt
- Aggression und Gewalt gut dokumentieren
- Opfer brauchen Hilfe

Nolting [2] Walter, Nau und Oud [3]

Links:

http://www.wernerschell.de/Rechtsalmanach/Heimrecht/gewalt_in_der_pflege.php

<http://www.aggressionsmanagement.at/>

2 Aggression durch Pflegende erkennen und verhindern:

Aggression durch Pflegende und Krankentötungen können in jeder Einrichtung vorkommen. Das Risiko kann aber vermindert werden. Im Rahmen einer offenen Unternehmenskultur müssen die MitarbeiterInnen von Gesundheitsinstitutionen für die verdeckten Hinweise sensibilisiert werden und diese auch ansprechen.

Warum werden Menschen aggressiv — mögliche Erklärungsansätze

Menschen werden nicht grundlos aggressiv. Vielfach ist es ein Zusammenspiel mehrerer Faktoren. Ausschlaggebend kann eine persönliche Disposition des «Täters» sein. Viele Menschen haben es nie gelernt, mit Problemen anders umzugehen, als in aggressiver Weise zu reagieren. Hat man in der Vergangenheit erlebt, dass aggressives Verhalten zum Erfolg führt, kann das die Tendenz bestärken, auch in zukünftigen Situationen so vorzugehen. Schließlich kann auch die konkrete Situation zum Auslöser werden. Beleidigende Aussagen wie «Wenn ich den schon sehe!», aber auch äußere Faktoren wie aggressive Lichtverhältnisse, räumliche Enge etc. können die Aggressionsentstehung fördern. Osterbrink [4]

Prüffragen zur Risikobewertung in der eigenen Einrichtung

Abschließend einige Fragen, die Sie sich als Mitarbeiterin oder als Mitarbeiter einer Einrichtung im Gesundheitswesen stellen können, um den Gefährdungen an ihrem eigenen Arbeitsbereich auf die Spur zu kommen. Die Fragen sind gedacht als Anregungen für einen Reflexionsprozess, der die Auseinandersetzung mit sensiblen Punkten fördern soll.

- Würden wir Auffälligkeiten bei der Anzahl der Todesfälle und/oder den Umständen in Verbindung mit Anwesenheitszeiten von Mitarbeitern kurzfristig registrieren?
- Ist genügend Achtsamkeit für Teamprozesse vorhanden? Werden z.B. Kollegen ausgegrenzt? Werden Regeln nicht beachtet, ohne dass darauf reagiert wird? Gibt es Hinweise auf eine verrohte Sprache?
- Ist ein respektvoller und wertschätzender Umgang der Mitarbeiter untereinander, gegenüber Patienten und Bewohnern vorhanden?
- Hat eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter einen verdächtigen Spitznamen?
- Fördern wir die sozialen und kommunikativen Kompetenzen unserer Mitarbeiter, die Selbstwahrnehmung und den Umgang mit Konflikten hinreichend?
- Gibt es bei uns die Möglichkeit zur anonymen Meldung kritischer Ereignisse: Critical Incident Report System?
- Führen wir regelmäßigen Austausch in berufsübergreifenden klinischen Fallkonferenzen durch?
- Reichen unsere Fort- und Weiterbildungen aus?
- Ist es hilfreich, jetzt (zusätzlich?) Balint Gruppen, externe Supervision und/oder Coaching einzuführen?
- Ist die Qualität der Leichenschau in unserem Haus ausreichend?
- Wie gut ist unsere Medikamentenkontrolle? Würden Fehlbestände sofort auffallen, könnten Sie Personen zugeordnet werden?
- Teilen wir in unserem Haus alle die Überzeugung, dass menschliches Leben uneingeschränkt schützenswert ist, auch wenn es voraussichtlich nicht mehr lange dauert?
- Begegnen wir gesellschaftlichen Entwertungstendenzen von alten, kranken, behinderten, sterbenden Menschen mit der ausreichenden Deutlichkeit?

402

aus: Karl H Beine. *Krankentötungen in Kliniken und Heimen: aufdecken und verhindern*. Lambertus-Verlag, 2011

3 Automatische Reaktion bei unerwartetem Reiz

Ein Jahrtausende altes Gefahrenabwehrsystem wird angeworfen, in dessen Zentrum zwei kleine Gebilde hinter dem Schläfenlappen unseres Gehirns stehen: die **Mandelkerne**, auch **Amygdala** genannt. Dieses System hat sich in der Evolution herausgebildet, ist millionenfach bewährt und steuert unser Verhalten noch heute.

Wenn die Amygdala übernimmt, werden wir auf die Bewältigung unmittelbarer Gefahren getrimmt und unser System schaltet auf Kampf, Flucht oder Totenstarre. Unser Körper wird

darauf in Sekundenschnelle vorbereitet: Muskelspannung, Herzschlag und Blutdruck steigen.

Die Symptome im Verhalten sind schnell erkennbar: hektisches, aufgeregtes Agieren ohne Plan und Ziel, schnell eskalierende Konflikte, Rückzug und Resignation. Viele Betroffene stecken einfach den Kopf in den Sand.

Das hat oft eine fatale Wirkung. Fatal an der Sache ist: diese automatische Reaktion half uns zwar in der Vergangenheit mit Angreifern und unmittelbaren Bedrohungen umzugehen, aber heutige Bedrohungen sehen anders aus: sie wirken langfristig und sorgen für Dauerstress. Und darauf ist das System nicht ausgelegt – es hat sogar ungemein schädliche Folgen:

Das Vermeidungssystem wird aktiviert. Wir reagieren im Sinne von „weg von“ statt „hin zu“. Die praktische Folge: Menschen machen sich kein Bild von der Lage, analytische Fähigkeiten werden reduziert. Unsere Aufmerksamkeit wird auf die unmittelbare Bedrohung gerichtet. Wir sind auf Lauer- und Dauer- spannung, reagieren übereilt und überhitzt. Wichtige Informationen werden in der Hektik übersehen.

Je ausgelieferter und ohnmächtiger wir uns fühlen, desto mehr wird das Stresshormon Cortisol ausgeschüttet. Das hat fatale Folgen: Es zerstört Hirnstrukturen, die für die Lagebeurteilung, wichtig sind.

Ein teuflischer Kreislauf entsteht: Menschen werden unter Dauerstress immer unfähiger, auf Herausforderungen gut zu reagieren, psychische und psychosomatische Störungen häufen sich.

So schädigen unkontrollierbare Situationen

Ist die Situation aber kontrollierbar wird die Reaktion schwächer, weil die Amygdala von der gestärkten vorderen Hirnrinde, in der unser bewusstes Denken stattfindet, gebremst wird. In diesem In diesem Fall steigt die Fähigkeit des Menschen Krisen zu bewältigen.

4 Aufgeregte wütende Menschen beruhigen

In Ausnahmesituationen reagiert jeder von uns noch immer nach dem gleichen Schema wie unsere Vorfahren aus der Steinzeit. Wir brauchen sowohl für unsere Verteidigung als auch für die Flucht sehr sehr schnell sehr viel Energie. Dies wird durch das Hormon Adrenalin zur Verfügung gestellt. Blitzschnell wird das „Kampfhormon“ ausgeschüttet sobald Gefahr im Verzug ist. Sobald das Adrenalin aber den ganzen Körper und den Kopf überschwemmt, fängt der Mensch an zu kämpfen. Leider hat der Mensch aber im Moment des Kampfes keinen Zugriff auf den Verstand, der ist gerade durch das Adrenalin mehr oder weniger komplett abgeschaltet und so sind die Worte, die gewählt werden, häufig völlig daneben. Die Stimme wird lauter und lauter, der Mensch schreit vielleicht, ist böse und ungerecht. Das ist durch die Adrenalinausschüttung zwar durchaus zu erklären, allerdings nicht wirklich zu entschuldigen.

Tipps Was kann man machen, wenn die Wogen hoch schlagen und man einen Menschen beruhigen will?

Für jeden persönlich gilt: Vermeiden Sie unbedingt Ansteckungsgefahr! Patentlösungen gibt es keine, aber es gilt: - Nehmen Sie die aggressiven Untertöne nicht persönlich! - Gehen Sie mit Verständnis auf die negativen Gefühle ein! - Argumentieren Sie nicht zu früh dagegen! Atmen Sie immer wieder tief durch. Ein Mensch der ruhig atmet, signalisiert dem Gehirn: Alles in Ordnung, keine Gefahr hier für mich.

Der nächste Schritt ist dem Gesprächspartner aus seinem „Hormonnebel“ heraus zu helfen. Je schneller, desto besser. Selbst wenn jemand völlig außer sich ist, nach 6 bis 8 Minuten wird die Produktion des Adrenalins im Normalfall eingestellt. Weitere Tipps:

1. Hören Sie dem anderen zu, auch wenn es schwer fällt. Gerade wenn man ungeduldig ist, fällt ein richtiges Zuhören schwer. Atmen, atmen, atmen! Aber „nur“ gut zuzuhören reicht nicht aus.
2. Wir denken 7-mal schneller, als ein anderer reden kann. Also ist es absolut normal, wenn man ein Gegenargument oder gar einen Lösungsvorschlag im Kopf hat. Halten Sie sich trotzdem zurück! Ein zu früher Lösungsvorschlag kann noch nicht aufgenommen werden. („Hormonnebel“!)
3. Haben Sie Verständnis und sprechen sie es auch aus! Der Mensch will seinen Ärger loswerden! Nehmen Sie die Gefühle ernst, sie sind eine Tatsache! Dabei helfen z.B. folgende Formulierungen: „Es tut mir leid, dass Sie sich ärgern. Ich verstehe, dass Sie darüber ärgerlich sind.“ „Es tut mir sehr leid, dass Sie enttäuscht worden sind.“
4. Rechnen Sie damit, dass Sie einige Minuten Toben über sich ergehen lassen müssen! Machen Sie kurze Sätze. Kommen Sie auf den Punkt.

“Was können wir jetzt machen, damit wir zu einer Lösung kommen...“ kann man sagen, wenn der Aggressive sich wieder beruhigt hat.

Vergleiche: https://cdn.wehrfritz.com/documents/pdf/Bauer-Banzhaf_Problem.pdf
Heinke Bauer-Banzhaf Barnberg

5 Krankheitsverarbeitung - Möglichkeiten der Stärkung

1. Phase: Schock Nicht-Wahrhaben-Wollen, Überforderung

In dieser Phase ist der oder die Kranke empfindungslos. Die Situation ist geprägt von Verleugnung gegenüber der Krankheit. Betroffene denken: "Es wird nicht so schlimm sein"

Wie kann man in dieser Phase konstruktive Strategien stärken?

- ✓ Patient nicht alleine lassen, zuhören
- ✓ Vertrauen schaffen, Kompetenz zeigen
- ✓ Angehörige über Gewohnheiten fragen
- ✓ Informieren

2. Phase: Aufbrechende Emotionen, Überkompensation, Agieren, Aktionismus

In dieser Phase versuchen Betroffene alles in Bewegung zu setzen. Es treten starke Gefühle wie Wut, Trauer, Freude, Zorn, und Angst auf. Oft wird auch nach einem "Schuldigen" gesucht.

Wie kann man in dieser Phase konstruktive Strategien stärken?

- ✓ Erleben und Zulassen aggressiver Gefühle, Trauer nicht verdrängen
- ✓ Schuldgefühle verarbeiten und beseitigen
- ✓ klare Informationen, offene und transparente Kommunikation
- ✓ interdisziplinäre Gespräche anbieten
- ✓ konkrete, überschaubare Aufgaben geben

3. Phase: Verhandeln, Depression, Ermüdung

In dieser Phase sind Betroffene zeitweise ruhiger und entspannter, dann wieder traurig und deprimiert. Zur Depression kommt es als Reaktion auf die wahrgenommenen Verluste.

Wie kann man in dieser Phase konstruktive Strategien stärken?

- ✓ noch ungelöste Probleme können aufgearbeitet werden
- ✓ keine Bewertungen machen
- ✓ Hoffnung zulassen, aber die, die unrealistisch sind, nicht schüren
- ✓ aktives Zuhören, geduldiges Hinhören, was jetzt gut tut
- ✓ gemeinsames Aushalten der Tränen
- ✓ in der Frage unterstützen, wie es weiter gehen kann

4. Phase: Anpassung an die Realität, Neuer Selbst- und Weltbezug

In dieser Phase sind Betroffene bereit mit Situation umzugehen. Es kommt zu einer realistischen Einschätzen der Situation.

Wie kann man in dieser Phase konstruktive Strategien stärken?

- ✓ Ziele können entwickelt werden (vorher sind es Wünsche)
- ✓ Anregen zum Gestalten

Kast [6] Klein [7] Schulz [8] Jiranek und Edmüller [9] Schroeter [10] Erbacher [11] Birkenbihl [12]

Literatur

- [1] Glynis M Breakwell. "Aggression bewältigen". In: *Umgang mit Gewalttätigkeit in Klinik, Schule und Sozialarbeit* (1998).
- [2] Hans-Peter Nolting. *Lernfall Aggression 1: Wie sie entsteht-wie sie zu vermindern ist-Eine Einführung*. Bd. 1. Rowohlt Verlag GmbH, 2010.
- [3] Gernot Walter, Johannes Nau und Nico Oud. "Aggression und Aggressionsmanagement". In: *Bern: Verlag Hans Huber* 619 (2012).
- [4] Franziska Osterbrink Jürgen; Andratsch. *Gewalt in der Pflege, Wie man sie erkennt. Was wir dagegen tun können*. C:H:Beck München, 2015.
- [5] Karl H Beine. *Krankentötungen in Kliniken und Heimen: aufdecken und verhindern*. Lambertus-Verlag, 2011.
- [6] Verena Kast. *Trauern: Phasen und Chancen des psychischen Prozesses*. Verlag Herder GmbH, 2018.
- [7] Susanne Klein. *Wenn die anderen das Problem sind*. GABAL Verlag, 2012.
- [8] Rolf Schulz. *Toolbox zur Konfliktlösung: Konflikte schnell erkennen und erfolgreich bewältigen*. Stark, 2015.
- [9] Heinz Jiranek und Andreas Edmüller. *Konfliktmanagement.: Konflikten vorbeugen, sie erkennen und lösen*. Bd. 1365. Haufe-Lexware, 2017.
- [10] Linda Schroeter. *Konflikte führen: Die 5-Punkte-Methode für konstruktive Konfliktkommunikation*. Business Village, 2018.
- [11] CE Erbacher. "Grundzüge der Verhandlungsführung (3., verb. Ausg.)" In: *Zürich: vdf Hochschulverl* (2010).
- [12] Vera F Birkenbihl. *Kommunikationstraining: zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten*. mvg Verlag, 2010.

MMag.Philipp Seitz

www.ph-seitz.at | philipp@seitznet.at