

Krankenpflege

Soins infirmiers

Cure infermieristiche



12

Pflegefachpersonen:
Umgang mit Gewalt lernen

50

Personnel infirmier:
acquérir des outils face à la violence

72

Infermieri e infermiere:
strumenti per affrontare la violenza

Bibliothèque des Hautes écoles de
santé et de travail social
Bibliothek der Hochschulen für
Gesundheit und Soziale Arbeit
Route des Arsenaux 16a
1700 Fribourg



Gewalt in der Pflege: mehr Ausbildung für bessere Prävention

Mobbing, Beleidigung, Drohungen, Schläge ... gewalttätige Vorfälle im Gesundheitsbereich nehmen zu. Umso wichtiger ist, dass Pflegenden schon von Beginn an in der Prävention und im Umgang mit Gewalt und Aggression geschult werden, unabhängig davon, wer sie verübt. An der Fachhochschule Freiburg geschieht das in einem dreitägigen Modul.

Text: Bekim Mehmetaj, Claire Coloni-Terrapon, Marie Charrière-Mondoux

Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) schätzt Gewalt und Belästigung weltweit als grosse Bedrohung für die Sicherheit und die Gesundheit von Arbeitnehmenden ein. Das Gesundheitswesen und hier insbesondere die Pflegenden sind besonders stark betroffen: Ein Viertel aller Fälle von Gewalt am Arbeitsplatz findet in diesem Bereich statt. Das Pflegefachpersonal ist bis zu dreimal häufiger Opfer von Gewalt als andere Beschäftigte im Gesundheitswesen. Sie sind deshalb besonders anfällig für verschiedene Formen von Aggression, weil Patient:innen, Familien und Gemeinschaften am häufigsten mit ihnen interagieren und

sie daher die Hauptlast ihrer Frustrationen tragen müssen. Pflegenden können mit verschiedenen Arten von tatsächlicher und versuchter Gewalt konfrontiert werden: aggressives Verhalten, sexuelle, körperliche und/oder verbale Misshandlung, Einschüchterung und Belästigung. Gewalt gibt es in jedem Bereich der Pflege. In der Schweiz haben bis zu 73 Prozent der Beschäftigten in Alters- und Pflegeheimen, Spitex, sozialmedizinischen Zentren und psychiatrischen Institutionen bereits aggressive Verhaltensweisen wie Beleidigungen, Drohungen oder körperliche Angriffe von Seiten der Patient:innen erlebt.



Pflegende sind bei der Arbeit mit verschiedenen Formen von Gewalt und Aggression konfrontiert. Umso wichtiger ist, dass sie in Prävention und Umgang mit Gewalt geschult werden.



Ausbildung der Lehrpersonen

Die Entwicklung und der Unterricht des Modells zu Prävention und Umgang mit Gewalt an der Hochschule für Gesundheit Freiburg erforderte die Beteiligung von zehn Lehrpersonen mit unterschiedlichem Hintergrund und mehreren externen Referent:innen, die über besondere Fachkenntnisse in einem oder mehreren der unterrichteten Themenbereiche verfügten. Es wurden zahlreiche Koordinationen organisiert, um ein gemeinsames Nachdenken und eine kohärente gemeinsame Entwicklung des Moduls zu ermöglichen. Im Vorfeld wurde eine fünftägige Ausbildung der Lehrkräfte durchgeführt, um ihnen den Erwerb von Kompetenzen als Teamausbilder:innen für die Phänomene Aggression und Gewalt in der Pflege zu ermöglichen. Die Lehrpersonen profitierten auch von einer zusätzlichen Ausbildung und regelmässigen Auffrischkursen in Selbstverteidigung. Dafür hat Reta Duverney vom Karateklub Freiburg und Lehrerin für Krav Maga (israelische Selbstverteidigungstechnik), einen Schwerpunkt auf das Erlernen und Entwickeln von an den Kontext der Pflege geeignete Selbstverteidigungsfähigkeiten gelegt.

Schlüsselrolle gegen häusliche Gewalt

Gewalt gegen das Personal in den Notfallstationen der Schweiz nimmt seit etwa zehn Jahren zu. Die Tageszeitung «24 heures» berichtet von rund 5000 Vorfällen in Genfer Notfallstationen im Jahr 2019. Im Berner Inselspital musste der interne Sicherheitsdienst 2022 1800-mal eingreifen, gegenüber 1600-mal im Jahr 2021. Auch andere Spitäler melden



Die Studierenden erwerben nicht nur Fähigkeiten zur Schadensverhütung bei gewalttätigen Vorfällen, sondern verbessern auch ihre Fähigkeiten zur verbalen Deeskalation und zu Risikoeinschätzung.



eine Zunahme von Gewaltvorfällen. Das Pflegepersonal ist aber nicht nur Ziel von Gewalt, sondern betreut auch Opfer. Insbesondere bei Fällen von häuslicher Gewalt spielt es eine Schlüsselrolle. Gewalt gegen Frauen und häusliche Gewalt sind weltweit ein Problem und verursachen viel Leid. In der Schweiz stirbt im Durchschnitt alle zweieinhalb Wochen eine Frau durch häusliche Gewalt und rund 27 000 Kinder pro Jahr sind davon betroffen.

Es macht jedoch den Anschein, dass der Umgang mit Gewalt in der Grundausbildung der Pflegefachpersonen nicht ausreichend thematisiert wird, um Studierende und Berufseinsteiger:innen in die Lage zu versetzen, dass sie in den oft komplexen Situationen wirksam intervenieren können. Das kann dazu führen, dass häusliche Gewalt nicht ausreichend erkannt wird, und es besteht zudem das Risiko, dass Pflegefachpersonen eine kontraproduktive Einstellung gegenüber den Opfern, aber auch gegenüber den Täter:innen entwickeln. Denn auch sie müssen betreut werden, damit sich die Anwendung von Gewalt im häuslichen Umfeld reduzieren und verhindern lässt.

Mobbing und Einschüchterung

Pflegefachpersonen sind zudem anfällig für Gewalt innerhalb des Arbeitsumfelds. Die sogenannte horizontale Gewalt äussert sich in Form von Belästigung und/oder Einschüchterung durch eine oder mehrere Personen in einer Gruppe. In der wissenschaftlichen Literatur wird dafür meist der englische Begriff «bullying» verwendet. Bullying heisst, dass eine Person belästigt, beleidigt, sozial ausgegrenzt oder bei der Arbeit gestört wird und das wiederholt und über einen längeren Zeitraum. Das Opfer dieser missbräuchlichen Verhaltensweisen nimmt schliesslich eine Position der Unterordnung ein. Dieses Phänomen ist die Ursache von sozialen,

psychologischen und psychosomatischen Problemen wie beispielsweise Traumatisierung, Depression oder Schlafproblemen. Studierende in der praktischen Ausbildung und junge Berufseinsteiger:innen haben ein erhöhtes Risiko, am Arbeitsplatz Opfer von Mobbing zu werden. In Frankreich ergab eine Umfrage des nationalen Verbands der Pflegestudierenden im Jahr 2017, dass von 14055 befragten Studierenden 36,9 Prozent diese Form von Gewalt während ihres Praktikums erlebt hatten. Mögliche Folgen sind starke Gefühle von Hilflosigkeit, Angst, der Verlust an Selbstvertrauen oder auch Wut und Feindseligkeit bis hin zum Wunsch, das Studium abzubrechen.

Eine grosse Herausforderung besteht darin, dass es für die Opfer von horizontaler Gewalt schwierig ist, die Erfahrungen, die sie machen, zu benennen. Denn die meisten Formen von Mobbing sind heimtückisch: Es wird zu Beispiel hinter dem Rücken des Opfers geredet, es kommt zu verbalem Missbrauch oder Ausgrenzung, die Person wird wie Luft behandelt oder es werden ihr Informationen vorenthalten. Bei frisch diplomierten Pflegefachpersonen wird horizontale Gewalt zuweilen als ein von den erfahrenen Pflegefachpersonen durchgeführtes «Übergangsritual» angesehen. Nicht selten wird dieser Missbrauch von den neuen Mitarbeitenden akzeptiert. Sie dulden ihn, bis er nachlässt respektive bis eine neue Person kommt, die ihren Platz einnimmt. So können Einschüchterung und Belästigung zu einer gängigen Praxis werden, die als «normal» akzeptiert und aufrechterhalten wird. Ausserdem können negative Arbeitserfahrungen dazu führen, dass sich Berufseinsteiger:innen solche Verhaltensweisen zu eigen machen und damit reproduzieren. Passive, auf Emotionen gerichtete Bewältigungsmuster, wie zum Beispiel Nichtbeachten oder das Vermeiden von Vorfällen, verhindern, dass Studierende und Berufseinsteiger:innen Hilfe suchen oder einen Missbrauch melden.



UMFRAGE AUF INSTAGRAM

Handlungsbedarf vorhanden

Auf Bitte der Redaktion führte Swiss Nursing Students auf Instagram eine Umfrage bei ihren Follower:innen durch. Sie betraf die im Modul behandelten Themen häusliche Gewalt, Umgang mit Mobbing und Aggression von Seiten Patient:innen und Angehörigen. Auch wenn die Befragung in keiner Weise repräsentativ ist, zeigt sie doch den Bedarf der Studierenden nach mehr Wissen in der Prävention und im Umgang mit Gewalt. So gab ein Drittel der Antwortenden an, dass sie nicht gelernt hätten, mit Aggression gegenüber ihrer Person umzugehen. 42 Prozent sagten, dass sie nicht gelernt hätten, Betroffene von häuslicher Gewalt zu erkennen, und nur 28 Prozent haben gelernt, mit Opfern von häuslicher Gewalt umzugehen. Nur jede fünfte der Antwortenden gab an, dass sie Strategien für den Umgang mit Mobbing durch das Team erlernt habe. [mac]

.....

Drei Tage spezifische Ausbildung zu Gewalt

Zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt und Aggression in der Pflege wurde an der Hochschule für Gesundheit Freiburg (HEdS-FR) im Rahmen des Bachelor-Studiengangs ein neues Modul eingeführt. Seit 2021 absolvieren die Studierenden des dritten Jahres einen dreitägigen Kurs zu folgenden Themen: häusliche Gewalt, horizontale Gewalt, Mobbing und Belästigung am Arbeitsplatz sowie Gewalt und Aggression durch Pflegeempfänger:innen oder deren Angehörige. Das Hauptziel des Kurses besteht darin, konkrete Instrumente zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt und Aggression zu vermitteln. In den drei Unterrichtstagen wechseln sich theoretischer Unterricht und praktische Workshops ab. Das Thema häusliche Gewalt wird mit theoretischen Inputs und Vorträgen von verschiedenen Freiburger Fachstellen behandelt, die sich gegen häusliche Gewalt engagieren und Opfer oder Täter:innen begleiten. Anschliessend werden die Studierenden dazu aufgefordert, Videosequenzen zu analysieren. Dazu nutzen sie das Interventionsprotokoll für Fachpersonen des Kantons Freiburg DOTIP. Es beinhaltet die Elemente Erkennen (Dépister) – Unterstützung anbieten (Offrir un message de soutien) – Ressourcen und Vernetzung nutzen (Traiter la situation) – Informieren (Informer) – Schützen und Rückfälle vermeiden (Protéger et Prévenir). Die Analysen werden ergänzt durch Empfehlungen von Géraldine Morel, der kantonalen Koordinatorin im Kampf gegen Gewalt in der Partnerschaft und Thierry Jaffrédou, Experte und Dozent in Notfallpflege und Vertreter des Spitals Freiburg in der kantonalen Kommission gegen Gewalt in der Partnerschaft. In den Lerneinheiten zu horizontaler Gewalt, Mobbing und Belästigung am Arbeitsplatz können die Studierenden die Theorie mithilfe von Rollenspielen verinnerlichen. Sie üben, wie man Mobbingverhalten erkennt und darauf reagiert, in einer sicheren Lernumgebung. Zum Thema Gewalt und Aggressionen seitens der Patient:innen oder ihrer Angehörigen entwi-



Der enge Kontakt zu Patient:innen und Angehörige führt dazu, dass Pflegefachpersonen besonders gefährdet sind, Ziel von aggressivem Verhalten zu werden.

ckeln die Studierenden mithilfe von Simulationen deeskalierende und entschärfende Strategien und erwerben in praktischen Workshops Rückzugstechniken. Für die praktischen Kurseinheiten werden die Studierenden in Gruppen von acht bis zwölf Personen eingeteilt. Zusätzlich steht während der gesamten drei Tage ein Beratungsangebot für Studierende zur Verfügung, die direkt oder indirekt persönlich von Gewalt betroffen waren und bei denen der Umgang mit dem Thema möglicherweise Unbehagen auslösen oder verstärken könnte.

Bewertung des Moduls durch die Studierenden

Die Bewertung der Studierenden umfasste die Anwesenheit im Unterricht, die aktive Teilnahme an den verschiedenen Workshops und die obligatorische gemeinsame Lektüre. Die Teilnehmenden wurden gebeten, das Modul am Ende des Programms zu bewerten. Von 124 teilnehmenden Studierenden beantworteten 78 den Fragebogen. Von diesen waren 82 Prozent (64 Teilnehmende) sehr zufrieden und 18 Prozent (14) zufrieden mit den Inhalten, der Organisation, den Lehrpersonen und den externen Fachpersonen. Die Studierenden bewerteten die Kurse als «sehr interessant und bereichernd», «relevant», «konkret» und «spannend». Das Angebot für psy-





AdobeStock/Lightfield Studios



HedS-FR

Das Modul der Hochschule für Gesundheit Freiburg behandelt drei grosse Themen der Gewalt: häusliche Gewalt, Mobbing/horizontale Gewalt sowie Aggressivität von Pflegeempfänger:innen und Angehörigen gegen Pflegenden.



psychologische Unterstützung wurde sehr geschätzt, auch wenn es nur wenig genutzt wurde. Einige Studierenden bedauerten, dass sie die Schulung erst im letzten Jahr des Studiums erhalten hatten, und hätten sich eine längere Dauer gewünscht.

Ausblick

Ein Kurs zu Prävention und Umgang mit Gewalt und Aggression in der Pflege hat ihren Platz in der Bachelor-Ausbildung. Er fügt sich sinnvoll in den neuen Rahmenlehrplan 2021 des Studiengangs Bachelor of Science HES-SO in Pflege ein, in dem eine der Prioritäten auf die Herausforderungen im Zusammenhang mit Prävention und Gesundheitsförderung gelegt wird.

Besonderes Augenmerk sollte der Identifizierung und dem Erkennen von Mobbing gewidmet werden. Die Sensibilisierung der Studierenden für Mobbing sollte beginnen, sobald sie sich auf ihre Praktika vorbereiten. Dazu gehören Informationen, die sie dabei unterstützen, Gewalt am Arbeitsplatz zu verstehen und zu erkennen, sowie Wissen darüber, wie sie Vorfälle melden können. Die Studierenden müssen ausser-

dem darauf vertrauen können, dass Vorfälle angemessen behandelt werden und dass sie nach einem Ereignis Unterstützung erhalten, einschliesslich Beratung und Debriefing. Da es unseres Wissens auf nationaler Ebene keine Statistiken gibt, die Erfahrungen von Pflegestudierenden mit horizontaler Gewalt erfassen, plant die Hochschule Gesundheit Freiburg, eine entsprechende Prävalenzstudie durchzuführen.



Autor:innen

Bekim Mehmetaj, Claire Coloni-Terrapon, Marie Charrière-Mondoux Dozierende an der Fachhochschule Gesundheit Freiburg HEdS-FR. bekim.mehmetaj@hefr.ch



Das Literaturverzeichnis kann bei den Autor:innen oder der Redaktion angefordert werden.