



**Gesellschaft für
Leben und Gesundheit**

Wir tun mehr ... für Ihre Gesundheit



Benjamin Michalewicz und Manon Wolski sind ausgebildete Deeskalationstrainer und bieten ihren Kolleginnen und Kollegen im GLG Martin Gropius Krankenhaus Rat und praktische Übungen für Ausnahmesituationen im Klinikalltag an. Foto: GLG/Hans Wiedl

Presseinformation

Eberswalde, 3. März 2021

Für respektvollen Umgang im Klinikalltag

Professionelles Handeln in Konfliktsituationen durch Deeskalation

Konflikte im Klinikalltag sind ein Thema, über das nicht gern gesprochen wird. Es ist unangenehm, wenn es zu Situationen kommt, die letztlich alle Beteiligten als belastend empfinden. Ein einfaches Missverständnis kann genügen, um Unmut hervorzurufen, der zu Beleidigungen und Beschimpfungen führt. Auch Drohungen, körperliche Gewalt, sexuelle Belästigungen können das normalerweise vertrauensvolle Verhältnis zwischen Patienten und medizinischem Personal erheblich stören. Damit es nicht dazu kommt und im Fall des Falles Aggressionen professionell aufgefangen werden, bieten im GLG Martin Gropius Krankenhaus in Eberswalde speziell ausgebildete Pflegefachkräfte den Beschäftigten Beratung und ein praktisches Deeskalationstraining an.

Manon Wolski arbeitet seit über elf Jahren im GLG Martin Gropius Krankenhaus und hat immer wieder auch Konfliktsituationen kennengelernt, auf die Pflegekräfte allein durch ihre Ausbildung nicht ausreichend vorbereitet sind. Seit 2018 ist sie Deeskalationstrainerin und stärkt seitdem Benjamin Michalewicz, der diese spezielle Qualifikation bereits 2016 erworben hat. Die Schulung erfolgte berufsbegleitend und vermittelte sowohl theoretisch als auch in praktischen Übungen, wie man mit eskalierenden Situationen umgeht, ihnen besser noch von vornherein gezielt entgegenwirkt.

„Man erlernt den professionellen Umgang mit Konflikten, Aggressionen und Gewalt im eigenen Arbeitsumfeld“, sagt Manon Wolski. „Dies ermöglicht uns bei Bedarf ein zielgerichtetes de-

Fortsetzung nächste Seite ►

eskalierendes Handeln. Als Deeskalationstrainer stehen wir unseren Kolleginnen und Kollegen beratend zur Seite und bieten ihnen konkrete praxisbezogene Anleitungen an.“

Es sind Ausnahmesituationen und nicht die Regel – umso unvorbereiteter treffen sie das medizinische Personal, dessen Ausbildung sich vor allem auf die umfangreichen Inhalte ihres jeweiligen Fachgebietes konzentriert. Auf einem Poster werben Manon Wolski und Benjamin Michalewitz für ihr Beratungsangebot. „Ich habe selbst am Arbeitsplatz Situationen erlebt, die überraschend eskalierten“, sagt Benjamin Michalewitz. „Deeskalation ermöglicht es, kritische Situationen samt auslösenden Faktoren frühzeitig zu erkennen und angemessen zu agieren.“

Laut einer aktuellen Befragung der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) gaben 76 Prozent der Pflegekräfte aus Krankenhäusern an, innerhalb der vorangegangenen zwölf Monate körperliche Gewalt am Arbeitsplatz erlebt zu haben. 97 Prozent, also so gut wie alle, hatten verbale Gewalt erfahren.

Wo liegen Gründe dafür? „Menschen im Krankenhaus sind in einer Ausnahmesituation. Diese kann sich durch strukturelle Umstände oder akute Auslöser noch verstärken, zum Beispiel, wenn die Zeit fehlt, Pflegemaßnahmen zu erklären, oder die Notaufnahme überlastet ist und lange Wartezeiten den Stresspegel erhöhen. Auch Sprachbarrieren können zu Missverständnissen führen, aus denen sich Konflikte aufbauen“, sagt Benjamin Michalewitz.

In jüngster Zeit nehmen Berichte zu, nach denen sich beispielsweise Rettungskräfte nicht nur mit Gaffern, sondern auch mit Beleidigungen und Tätlichkeiten am Einsatzort auseinandersetzen müssen. Sind die Menschen insgesamt aggressiver geworden, wird diese Zunahme auch im Krankenhaus beobachtet und welche Gründe gibt es dafür? Prof. Dr. Uta-Susan Donges, die Ärztliche Leiterin des Krankenhauses, schätzt dazu ein: „Wir wissen, dass z.B. häusliche Gewalt während der Pandemie zugenommen hat. Ängste und Existenzsorgen entladen sich in Aggressivität. Menschliche Kontakte, die beruhigend wirken können, fehlen aufgrund der Einschränkungen. Eine schwierige psychosoziale Situation für die Menschen.“

Pflegekräfte haben Anspruch auf einen gesunden und sicheren Arbeitsplatz, Patienten auf eine freundliche, zuvorkommende Behandlung. So sieht es Raphael Schubert, der Pflegedienstleiter des Krankenhauses. Er sagt: „Es gibt räumliche, technische und organisatorische Maßnahmen, die der Vorbeugung und dem Schutz bei Aggressionen dienen. Personenbezogen ist das deeskalierende Verhalten entscheidend. Wir möchten mit dem Beratungsangebot sowohl erfahrene Beschäftigte, als auch Auszubildende in der Pflege erreichen. Professionelle Deeskalation heißt Hinsehen und Zuhören, auf berechnete Bedürfnisse ebenso wie auf unberechnetes Verhalten angemessen, bestimmt und umsichtig zu reagieren. Unser Krankenhaus soll sich durch die Prädikate Achtsamkeit, Freundlichkeit und ein gutes Verhältnis von Patienten und Beschäftigten auszeichnen. Ich freue mich deshalb sehr, dass wir die entsprechenden Kompetenzen durch professionelle Deeskalationstrainer stärken können, die ihr Wissen und ihre Erfahrungen gern weitergeben.“

GLG Öffentlichkeitsarbeit, Telefon: 03334/69-2105, E-Mail: andreas.gericke@glg-mbh.de