

Jetzt wird's aber persönlich!

Unsachlichen Vorwürfen begegnen Es war schon immer ein Thema, doch seit der Corona-Pandemie berichten viele Pflegepersonen, dass dieses Thema präsenter wird. Öfter als bisher sind sie mit unsachlichen Vorwürfen und persönlichen Beleidigungen konfrontiert. Was tun, um auf eine sachliche Ebene zu kommen und diese Vorwürfe nicht selbst persönlich zu nehmen?

Es gibt Vorwürfe, die vertraut sind, weil man sie schon oft gehört und darauf geantwortet hat. In der Ambulanz: „Es ist unglaublich, wie lange es heute dauert.“ oder „Was? Warum habe ich erst in drei Monaten einen Termin.“, auf der Intensivstation: „Warum dürfen nur zwei von uns gleichzeitig zu unserem Angehörigen ins Zimmer?“, auf der Normalstation: „Was heißt Besuchszeiten? Ich habe halt so lange Dienst und kann nicht früher.“, im Pflegeheim: „Warum liegt meine Mutter noch immer im Bett?“ oder „Warum hat sie Flecken vom Essen auf ihrer Weste?“.

Schwierig wird es vor allem dann, wenn die Vorwürfe oder Beschwerden persönlich werden: „Ihr habt meine Mutter umgebracht!“, „Euch sind die Patienten ja völlig egal“, „Gibt es hier eigentlich auch jemanden, der sich auskennt?“, „Seid ihr alle so blöd?“, „Jetzt verstehe ich, warum die Zeitungen schreiben, dass unser Gesundheitssystem am Ende ist.“, „Euch bring ich in die Zeitung!“ – ich bin überzeugt, Ihnen fallen noch mehr Beispiele ein. Um in solchen Situationen zu einer Lösung zu kommen, gilt es, zwei Ebenen auseinanderzuhalten: die emotionale und die sachliche.

Deine und meine Emotionen

Auf der emotionalen Ebene stellen sich zwei Fragen:

1. Wie kommt es zu der Emotion beim anderen? Wenn ich die verstehe, fällt mir eine elegante Reaktion leichter.
2. Wie kann ich mich von dieser Emotion abgrenzen?

Um die Emotion des anderen zu verstehen, ist es hilfreich zu wissen, wie Emotionen entstehen. Viele Menschen sind der Meinung, Emotionen sind eine direkte Reaktion auf das, was gerade erlebt wird. Doch diese Meinung stimmt nur teilweise. Emotionen sind eine Reaktion auf das, was man darüber denkt, was gerade passiert. Emotionen sind eine Reaktion auf die eigenen Vorstellungen, letztlich auf das eigene „Kopfkino“.

Es gibt Patienten, die sehen die volle Ambulanz, und es beginnt ein innerer Film zu laufen: „Oje, das wird dauern“. Dann sehen sie womöglich eine Pflegeperson und eine Ärztin von einem Behandlungszimmer in ein anderes wechseln. Es ist gerade sehr stressig, eine der beiden hat zur Entspannung der Situation eine witzige Bemerkung gemacht, die andere lacht. Das sieht der Patient und denkt sich: „Kein Wunder, dass hier nichts weiter geht. Die arbeiten nicht, die machen sich einen feinen Lenz. Ich sitze hier, habe Schmerzen,

muss wieder zur Arbeit, bekomme Probleme mit meinem Chef und die – die haben es lustig.“ Im Kopfkino sieht der Patient, wie hinter den verschlossenen Türen Kaffee getrunken und getratscht wird, dann sieht er, wie ihm sein Chef Vorwürfe macht und beginnt sich zu ärgern: „All diese Probleme, weil die nichts arbeiten“.

Ist das wirklich so? Natürlich nicht. Nur im Kopfkino des Patienten. Doch auf diese Vorstellung reagiert er mit Emotionen, mit Ärger. Der nächste Schritt ist, dass er Sie mit rotem Kopf und zusammengebissenen Zähnen fragt: „Arbeitet bei euch eigentlich auch irgendwer?“ Umgekehrt sind Sie mitten in einem heftigen Dienst, wissen nicht, wo Ihnen der Kopf steht und hören diesen unsachlichen Vorwurf. Dass dies nun umgekehrt bei Ihnen Ärger auslöst, ist naheliegend: Sie denken daran, was Sie alles für die Patienten machen, dass Sie nicht mal Pause machen und statt Wertschätzung bekommen Sie so eine Gemeinheit an den Kopf geworfen.

■ **Wenn es Ihnen gelingt, souverän zu bleiben, haben Sie die Basis für ein lösungsorientiertes Gespräch gelegt.**

Die Inhalts-Falle

In dem Moment sind Sie in die „Inhaltsfalle“ getappt. Sie reagieren auf diesen unsachlichen Vorwurf, als wäre er der Inhalt des Vorwurfes – das, was zur Emotion geführt hat. Doch tatsächlich ist es das Gedankenkarussell des anderen, das der wahre Grund für die Emotion ist. Wo die Emotionen ursprünglich entstanden sind, wissen wir oft nicht. Der Ursprung kann im Privatleben liegen. Viele Menschen machen sich Sorgen über die Zukunft: Steigende Preise, Krieg, ungewisse Zukunft. Diese düsteren Vorstellungen lassen Emotionen entstehen, die nur mühsam unterdrückt werden. Dann reicht oft eine Kleinigkeit wie eine Wartezeit, ein scheinbar unfreundlicher Blick, eine Regel, um deren Einhaltung ersucht wird – und die gesamte Emotion entlädt sich wie ein Blitz an einem Blitzableiter. Sie wiederum kennen diese Hintergründe nicht und sind völlig überrascht über die negative Emotion, die Ihnen entgegenschlägt und reagieren darauf. Die klassischen Reaktionsmuster heißen fight – flight – freeze:

- Fight (Kampf) – Sie werden ebenfalls ärgerlich, es startet eine Eskalationsspirale.
- Flight (Flucht) – Sie ziehen sich zurück, versuchen Abstand zu gewinnen und aus dieser Situation zu kommen.
- Freeze (Erstarren) – Sie haben ein momentanes Blackout, Sie schauen überrascht, lassen alles über sich ergehen, aber sind in dem Moment der Überraschung nicht in der Lage, etwas Sinnvolles zu antworten.

Der erste Schritt zur Lösung

Alle drei Varianten sind wenig hilfreich für eine positive Lösung der Situation. Diese findet sich nur, wenn es Ihnen gelingt, nicht in die Emotion des anderen und den unsachlichen Vorwurf einzusteigen, sondern den Weg zum eigentlichen Thema zu finden.

Von einem Bekannten habe ich dazu das SABTA-Akronym gelernt: In einem Gespräch erklärte er mir, dass man ohne SABTA im Leben verloren ist. In der Schule, auf der Universität, auf der Arbeit: Ohne SABTA hat man keine Chance. SABTA steht für „Souveränes Auftreten Bei Totaler Ahnungslosigkeit“. Wenn man das „A“ von Ahnungslosigkeit durch „Ü“ wie Überraschung ersetzt, ist man genau beim Thema: Wie bleibt man souverän, auch wenn man von dem Vorwurf völlig überrascht ist?

SABTA in der Praxis

Bei Menschen, die sehr souverän und elegant selbst auf persönliche Angriffe reagieren, habe ich zwei Dinge beobachtet: Das erste ist die Kunst, ruhig zu bleiben und sich die Überraschung nicht anmerken zu lassen. Das suggeriert dem anderen: „Ich habe die Situation unter Kontrolle“. Dieser erste Teil besteht aus den Elementen: atmen – nicken – klug dreinschauen – aus der Schusslinie gehen.

Atmen: Bei Überraschung neigt man dazu, einzuatmen, aber kaum wieder auszuatmen. Der Brustkorb bleibt hochgezogen, die Atmung ist flach, die Augen werden groß und man signalisiert nonverbal seine momentane Überforderung. Sowohl bei mir als auch beim anderen wirkt deeskalierend, wenn ich mir die Zeit für einen kompletten, ruhigen Atemzug nehme – inklusive Ausatmen und dabei den Augenkontakt halte.

Nicken: Während des Atemzuges ein langsames Nicken. Kein schnelles, zustimmendes „Du hast Recht“ – nicken, sondern ein langsames, kontrolliertes „Ich höre deine Worte“ – Nicken. Manche garnieren das mit einem langgezogenem „Ooo-kay...“.

Klug dreinschauen: Ein Atemzug, währenddessen langsam nicken und dabei die Mimik kontrollieren: Keine großen oder verkniffenen Augen, kein leichtes Kopfschütteln, sondern ein kluges, souveränes Gesicht aufsetzen. Üben Sie das mal vorm Spiegel.

Aus der Schusslinie gehen: Während des Atemzuges achten Sie auf Ihre Position im Raum zum anderen. Oft kommt der „Aggressor“ frontal auf einen zu und steht auch frontal vor einem. Das ist unangenehm. Emotionalisierte Menschen kommen meist näher, als es eine angemessene Gesprächsdistanz gebieten würde, der Volksmund sagt dazu: „Er ist einen Schritt zu weit gegangen“. Das erzeugt Stress, weil es unbewusst eine Bedrohungssituation suggeriert.

BEISPIELE AUS DER PRAXIS

- „Ihr habt meine Mutter umgebracht!“ Mögliche Antwort: „Das klingt heftig. Helfen Sie mir, nur damit ich Sie richtig verstehe: Was genau ist passiert, dass Sie den Eindruck haben, es wäre bei Ihrer Mutter ein Fehler passiert?“ (Die Verwendung des Wortes „Eindruck“ ist eine gute Möglichkeit, Verständnis für die Emotion zu signalisieren, ohne Recht zu geben.)
- „Euch sind die Patienten ja völlig egal.“ Mögliche Antwort: „Das klingt jetzt schlimm. Helfen Sie mir, nur damit ich Sie richtig verstehe: Worum genau geht es gerade?“
- „Gibt es hier eigentlich auch jemanden, der sich auskennt?“ Mögliche Antwort: „Helfen Sie mir, nur damit ich Sie richtig verstehe: Worum geht es gerade?“
- „Seid ihr alle so blöd?“ Mögliche Antwort: „Stopp, nur damit ich Sie richtig verstehe: Was ist passiert?“
- „Jetzt verstehe ich, warum die Zeitungen schreiben, dass unser Gesundheitssystem am Ende ist.“ Mögliche Antwort: „Das müssen Sie mir jetzt genauer erklären: Wie meinen Sie das?“
- „Euch bring ich in die Zeitung!“ Mögliche Antwort: „Was genau ist passiert, dass Sie meinen, das müsste in die Zeitung?“

riert. Das frontale Stehen nimmt den Fluchtweg. Gerne schießen die Angreifer durch ihre Handgesten mit ihren Fingern in die Richtung ihres Gegenübers. All das kann die Muster „fight, flight or freeze“ auslösen. Haben Sie schon einmal beobachtet, wie Kolleginnen oder Kollegen in der Pause bei Unterhaltungen zusammenstehen? Sie werden selten frontal stehen, sondern immer in einem offenen Winkel zueinander. Sie stehen nicht in der wechselseitigen „Schusslinie“. Dadurch bleibt der Fluchtweg offen, drohende Finger zeigen nicht auf mich, sondern an mir vorbei und sie werden schon alleine deswegen ein wenig ruhiger bleiben können.

Um in Momenten der Überraschung nicht sprachlos zu sein, hilft es, Fragen parat zu haben, die auf jeden Vorwurf passen.

Atmen, nicken, klug dreinschauen und währenddessen das Gewicht ein wenig verlagern und aus der Schusslinie gehen hilft, den unsachlichen Angriff an Ihnen vorbeizulassen. Doch Sie sollten nach dem Atemzug auch etwas auf diese Vorwürfe sagen. Das ist Schritt 2 von SABTA: Der „Zeitschinderfrage“.

Zeitschinderfrage: Vermutlich kennen Sie den Satz aus der Kommunikation: „Wer fragt, der führt“. Um in Momenten der Überraschung nicht sprachlos zu sein, hilft es, Fragen parat zu haben, die auf jeden Vorwurf passen. Diese Fragen haben dreifachen Nutzen:

- Sie wissen, was Sie sagen können und sind nicht sprachlos.
- Sie spielen den Ball zurück und führen das Gespräch. Das signalisiert Souveränität.
- Sie gewinnen Zeit während der Antwort, in der Sie sich die weiteren Fragen bzw. den Gesprächsverlauf überlegen können.

Hilfreiche Fragen sind zum Beispiel:

- „Worum geht es Ihnen?“ – als höfliche Formulierung: „Helfen Sie mir, nur damit ich Sie jetzt richtig verstehe: Worum genau geht es Ihnen gerade?“
- „Was ist passiert, dass Sie den Eindruck haben, wir hätten...?“
- Paraphrasieren: „Habe ich Sie richtig verstanden: Sie haben jetzt gerade gesagt: ... (Vorwurf wiederholen)? – bei einer Zustimmung – „Können Sie mir das bitte genauer erklären?“

All die Fragen haben den Zweck, dass Sie nicht in die Inhaltsfalle tappen, sondern über die Emotion hinweg zum eigentlichen Thema zurückkommen. Wenn es Ihnen dann auch noch gelingt, souverän zu bleiben (Teil eins von SABTA), haben Sie die Basis für ein lösungsorientiertes Gespräch gelegt. Wenn der Start ins Gespräch passt und Sie nicht in die Schockstarre verfallen, fallen einem zumeist dann auch die richtigen Worte ein.

Sie haben Beispiele für Situationen, die sich so nicht lösen lassen? Schreiben Sie mir! Ich freue mich auf Ihre Beispiele und stehe Ihnen gern mit weiterführenden Tipps zur Seite. ▶||

! PFLEGE EINFACH MACHEN

Bei unsachlichen Vorwürfen gilt es, die emotionale und die sachliche Ebene auseinanderzuhalten.

Um in Momenten der Überraschung nicht sprachlos zu sein, hilft es, Fragen parat zu haben, die auf jeden Vorwurf passen.

Wenn der Start ins Gespräch passt und Sie nicht in Schockstarre geraten, fallen einem zumeist dann auch die richtigen Worte ein.

Schlüsselwörter: Emotionen, Gesprächsdistanz, SABTA



Alexander Seidl

Organisationsberater und -trainer für
das Gesundheitswesen
health care communication
Schönauer Straße 15
A-2542 Kottlingbrunn
a.seidl@healthcc.at

Aktualisierte Schmerzdiagnostik und Schmerztherapie



Bernatzky et al.

Schmerzbehandlung in der Palliativmedizin

71,95 €

ISBN: 978-3-662-64328-0

- Symptomkontrolle, Vorbeugung und Therapie von Nebenwirkungen
- Übersichtliche Umrechnungstabellen, Dosisempfehlungen, Arzneimittelinteraktionen