

Gewalt und Aggression war bis vor kurzem und ist teilweise noch immer ein tabuisiertes Thema im Gesundheitswesen. Obwohl in vielerlei Hinsicht von hoher Relevanz, werden Auswirkungen und Folgen für den einzelnen als auch für die Organisation kaum diskutiert. Für die Mitarbeiter wie für die Organisationen ergeben sich hohe Folgekosten materieller und immaterieller Natur. (Vgl. Steinert et al., Management von Aggression und Gewalt in psychiatrischen Krankenhäusern, 2004).



„Konflikte können durch professionelle Kommunikation deutlich reduziert werden!“

Internationale Studien belegen, dass die Inzidenz von Aggression und Gewalt in Gesundheitsberufen erschreckend hoch ist.

„Sickness and potential life-threatening factors cause stress in patients, their family members, and personnel in the health workplace. Such stress can aggravate factors that lead to violence; the levels of which are reportedly and the increase in society in general, and in the health workplace in particular.

Workplace violence is universal and pervasive. The impact of psychological violence is as great if not greater than physical violence. It is also more widespread.“ (ICN Abuse and Violence Against Nursing Personnel, 2006).

Mögliche Folgen von Aggression und Gewalt im Gesundheitsbereich sind auf der Seite der Betreuer individuelles Leid, sinkende Motivation, Burn out, Suchtverhalten, Berufsausstieg bis hin zu posttraumatischen Belastungsstörungen, um nur einige zu nennen.

„Aggression ist ein demütigendes, herabsetzendes oder anders Verhalten, das einen Mangel an Respekt vor der Würde und dem Wert einer Person zeigt. Gewalt ist destruktives Verhalten gegenüber anderen Personen“ (ICN – International Council of Nurses, 2001).

International gut untersucht sind Aggressions- und Gewaltereignisse in psychiatrischen Einrichtungen. Wenige Studien beschäftigen sich mit Allgemeinen Krankenhäusern, Geriatrischen Einrichtungen und dem Sanitätswesen. Es scheint aber nur geringe Unterschiede in der Häufigkeit zu geben, wohl aber in der Qualität der Gewaltereignisse. Vor allem verbale Aggression und Gewalt sowohl von Patienten und Angehörigen aber auch unter den Mitarbeitern einer Organisation kann zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Betreuungsqualität und Kommunikationsbeeinträchtigungen führen. Die daraus resultierenden Konflikte können durch professionelle Kommunikation zwar nicht gänzlich verhindert, aber deutlich reduziert werden.

Training „Aggression & Gewalt“

⇒ Ziele/Nutzen:

- ❖ Reduzierung von Angst und Unsicherheit in emotionalen Situationen
- ❖ Sicherheit auch in kommunikativ schwierigen Situationen
- ❖ Gesteigerte Selbstreflexionsfähigkeit, Hinterfragen der eigenen Handlungen und Einstellungen im Umgang mit Aggression und Gewalt
- ❖ Verfeinerung der persönlichen kommunikativen und sozialen Kompetenzen
- ❖ Positive Auswirkungen im Umgang mit Patienten, Angehörigen sowie mit dem eigenen (auch interdisziplinären) Team
- ❖ Aktiver Beitrag zur Fehlervermeidung: 70-80% aller Fehler in Gesundheitseinrichtungen werden durch Kommunikationsprobleme verursacht!

Die 5 Schritte zum individuellen Seminar-Angebot

- 1. Erstkontakt (Kontaktdaten siehe Fußzeile):**
Bei einem ersten Gespräch definieren wir gemeinsam Ihre Ziele bzw. Anliegen und Ihre Rahmenbedingungen.
- 2. Maßgeschneidertes Programm:**
Unsere angebotenen Seminare sind Beispiele für mögliche Programme. Da uns Kundenzufriedenheit und Praxisrelevanz ein echtes Bedürfnis sind, entwickeln und kalkulieren wir auf Basis des Erstgespräches Ihr individuelles Programm.
- 3. Anbotspräsentation:**
Bei der Anbotspräsentation stellen wir fest, ob das von uns entwickelte Programm auch aus Ihrer Sicht die gesetzten Ziele erreicht.
- 4. Evaluation:**
Um die Wirksamkeit der gesetzten Interventionen zu überprüfen, überlegen wir mit Ihnen eine angemessene Evaluation. Wir arbeiten hier, je nach Bedarf, mit Fragebögen, Teilnehmerbefragungen oder universitären Untersuchungen.
- 5. Nachbesprechung:**
Ca. 3 - 6 Monate nach der Veranstaltung kontrollieren wir die langfristigen Effekte der gesetzten Intervention. Auch hier gilt es, die ideale Vorgehensweise in Abhängigkeit der Art der Veranstaltung zu klären. Möglichkeiten sind nochmalige kurze Fragebögen, Gespräche oder eine Follow-Up Veranstaltung.

Wir freuen uns von Ihnen zu hören!
Ihr HCC-Team