



# Coa

Auf herausforderndes  
Verhalten richtig reagieren

Manche Patientinnen und Patienten verhalten sich während ihres Krankenhausaufenthaltes sehr herausfordernd, wie es eine Pflegende im vorherigen Beitrag berichtet hat. Warum ist das so? Wie sollten Pflegende mit solchen Situationen umgehen?

# aching

## Tipps für den Klinikalltag

Pflegende arbeiten heute häufig am Limit. Da bringen herausfordernde Patienten das Fass zusätzlich zum Überlaufen. Sie fordern die Mitarbeitenden physisch, psychisch und emotional. Damit der Umgang mit herausfordernden Personen nicht jedes Mal zur Feuerprobe wird, lohnt sich ein Blick auf die „pflegeleichteren, nicht auffälligen“ Patienten. Sie haben ein freundliches Auftreten und reagieren angemessen auf Beziehungsangebote. Früher bildeten sie ohne Frage die Mehrheit und damit einen wichtigen Ausgleich im Pflegealltag. Pflegekräfte berichten jedoch, dass sich die Ansprüche der zu Versorgenden in den letzten Jahren drastisch verändert haben. Tendenziell erwartet eine zunehmende Anzahl eine medizinische und pflegerische Behandlung auf Hotel-Niveau. Das verschärft die Situation.

Ein weiteres Phänomen kommt hinzu: In Dienstbesprechungen stellen Pflegende häufig fest, dass nicht jeder Kollege/jede Kollegin denselben Patienten als Herausforderung empfindet. Jeder hat sozusagen seine eigenen schwierigen Patienten, die Nerven kosten und Energie rauben.

Mein Tipp an alle Pflegekräfte: Verschenden Sie keine Energie darauf, sich zu fragen, wieso, warum, wie kann das sein? Klüger wäre es, Sie akzeptieren die Situation und betrachten herausfordernde Patienten als eine Art Boot Camp, also als Trainingslager, und setzen gelernte Coaching-Inhalte in die Praxis um. Damit entwickeln Sie sich persönlich weiter und sind viel souveräner im Umgang mit den Patienten. Folgend einige Praxis-Beispiele und die passende Coaching-Einheit dazu.

### Der fragende Patient

#### Pflegende berichten:

Ein Patient, der alles mehrfach hinterfragt, ist anstrengend. Er akzeptiert keine Antwort und hört nicht richtig zu, wenn mit ihm gesprochen wird. Für Gespräche muss viel Zeit investiert werden, die das Pflegepersonal in der Regel nicht hat.

#### Die Beraterin sagt dazu:

Positiv betrachtet, haben Sie einen sehr interessierten Patienten vor sich, der möglichst viel wissen oder sich korrekt verhalten möchte. Vielleicht hat er im Vorfeld zudem unterschiedliche Informationen erhalten und ist von den aktuellen Begebenheiten überfordert? Interessant sind hierbei die verschiedenen Interpretationen seitens des Pflegepersonals über das Ausmaß des Frageverhaltens. Deshalb überlegen Sie einmal Folgendes: Bringen die Fragen eine souveräne Pflegekraft aus dem Konzept? Oder glauben Sie wirklich, der Patient weiß einiges tatsächlich besser als sie? Wird Ihr Experten-Status als Pflegenden infrage gestellt? Drängt Sie die viele Fragerei in die Defensive und sind Sie deshalb nicht mehr in der Lage, einen Perspektivenwechsel einzunehmen?

#### Coaching-Einheit:

Der Patient sollte Sie an Ihre Fähigkeit erinnern, Geduld zu haben, einen Perspektivenwechsel durchzuführen und seine Bedürfnisse zu erspüren sowie für die geeignete Behandlung zu argumentieren.

## Die schweigsame Patientin

### Pflegende berichten:

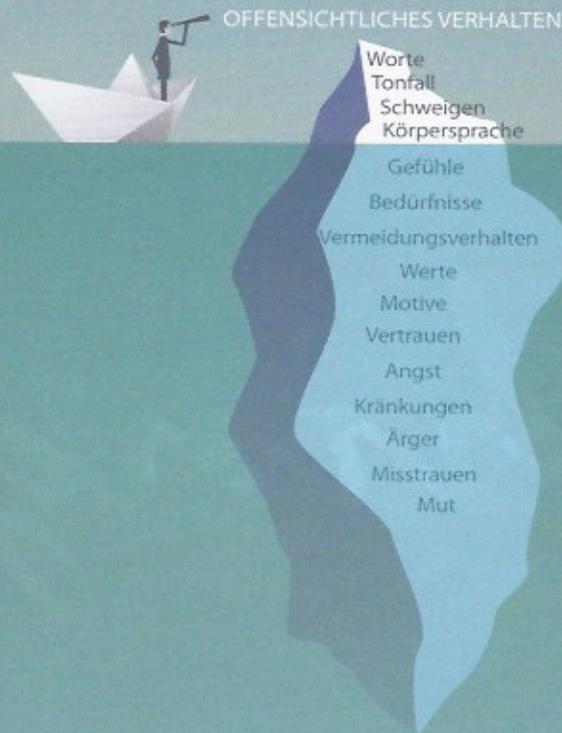
Manche Patienten sind sehr still und zurückhaltend, wirken reserviert und sind schweigsam. Sie geben den Pflegenden das Gefühl, von den Fragen und Gesprächsangeboten genervt zu sein. Es kommt nur sehr mühsam eine Beziehung zwischen Patient und Pflegekraft zustande. Pflegende verlassen das Patientenzimmer oft mit dem unguuten Gefühl, nicht genügend geleistet zu haben.

### Die Beraterin sagt dazu:

In solchen Situationen zitiere ich gern das Eisbergmodell (siehe Grafik). Die Spitze des Eisbergs macht ungefähr 20 Prozent aus und symbolisiert das offensichtliche Verhalten. Wie im beschriebenen Beispiel: Wortkargheit, introvertiert, in Gedanken versunken, vielleicht sogar abweisende Körpersprache. Unter der Wasseroberfläche symbolisiert der Eisberg, was wir nicht sehen: Gedanken, Werte, Gefühle, Glaubenssätze, Erwartungen, Sorgen, Erziehung. Erleben wir eine Patientin im Moment, wissen wir nicht, aus welcher Situation sie gerade kommt, was sie durchgemacht hat, was ihr Sorgen bereitet. Der große Fehler, der dann den Pflegekräften Stress bereitet ist, dieses Verhalten auf sich zu beziehen. Signalisieren Sie diesen Patienten konsequent und wiederholt Ihre Gesprächsbereitschaft und unterstreichen dies mit entsprechend offener Gestik und Mimik.

### Coaching-Einheit:

Die Patientin so akzeptieren, wie sie sich verhält. Nehmen Sie ihr Benehmen nicht persönlich. Machen Sie sich von Erwartungen frei, wie die Patientin sich verhalten sollte.



## Der einst schwer erkrankte, jetzt genesende Patient

### Pflegende berichten:

Lange Zeit hatte das Team große Sorge um den Patienten, hat sich intensiv um ihn gekümmert. Nun geht es ihm wieder besser und er fühlt sich wie ein Teammitglied. Er stellt persönliche Fragen und / oder duzt Kollegen. Die Pflegenden finden es schwierig, dem Patienten das normale Patient-Pflegepersonal-Verhältnis zu vermitteln.

### Die Beraterin sagt dazu:

Im Umgang miteinander erntet man stets, was man sät. Hier haben aus meiner Sicht beide Seiten die Verantwortung. Zum einen braucht Fürsorge im Krankenhaus auch professionelle Distanz. Zum anderen verwechselt der Patient nun scheinbar das Pflegeteam mit seinem Freundeskreis. Von daher spricht nichts dagegen, dem Patienten freundlich und empathisch Grenzen aufzuzeigen, zum Beispiel: „Damit wir die Patienten ungestört besprechen können, bitten wir Sie, das Dienstzimmer zu verlassen.“ Oder: „Weil sich sonst andere Patienten benachteiligt fühlen, möchte ich mich lieber nicht duzen lassen, doch vielen Dank für das Angebot.“

### Coaching-Einheit:

Angemessene Nähe und Distanz auch in herausfordernden Situationen wahren, freundlich Grenzen aufzeigen, persönliche Grenzen spüren.

## Die Klingelliebhaber-Patientin

### Pflegende berichten:

Wir haben die Patientin pflegerisch gut versorgt und verlassen das Zimmer. Kaum beginnen wir mit einem anderen Arbeitsschritt, klingelt sie erneut. Sie lässt sich frisches Wasser oder Tee bringen, möchte das Fenster geöffnet oder wieder geschlossen haben. Die Pflegekraft wird zunehmend ungeduldig, denn es ist viel zu tun. Und wir wissen: Sie könnte sich diese Wünsche auch selbst erfüllen bzw. diese gebündelt äußern.

### Die Beraterin sagt dazu:

Das Pflorgeteam hatte bereits genau die richtigen Erkenntnisse. Diese Patientin fordert heraus, dass man mit ihr gemeinsam die nächsten Schritte plant. Auch das geht sehr freundlich und fürsorglich: „Lieber Frau XY, wir gehen jetzt weiter und müssen aufwändige Verbände versorgen oder frischoperierte Patienten übernehmen. Welche Bedürfnisse haben Sie jetzt noch, um etwa bis zum Zeitpunkt X ohne Unterstützung auszukommen?“ Haben Sie diese Erklärung verpasst, wenden Sie diese einfach beim nächsten Klingeln an. Behalten Sie dabei Ihre Freundlichkeit, denn je abweisender Sie reagieren, umso wahrscheinlicher ist es, dass die Patientin sich erneut Aufmerksamkeit verschaffen möchte.

### Coaching-Einheit:

Vorausschauendes Arbeiten, klare Kommunikation, Grenzen setzen.

## Die helfenden Patienten

### Pflegende berichten:

„Helfende Patienten“ merken, wir haben viel zu tun und meinen es gut, indem sie aufs Klingeln verzichten. Sie versuchen, sich allein zu versorgen, obwohl sie Hilfe bräuchten. Sie stehen z. B. ohne Unterstützung auf und stürzen. Oder sie denken nicht an Ab- und Zuleitungen und entfernen diese versehentlich. Dann sind sie sehr erschrocken darüber, welche Arbeit den Pflegekräften daraus entsteht.

### Die Beraterin sagt dazu:

Das Gegenteil von gut, ist gut gemeint. Diese Patienten müssen auf jeden Fall vor sich selbst geschützt werden. Bei Personen, die kognitiv eingeschränkt sind, empfehle ich vorsichtig mit dem Wort „nicht“ umzugehen, da Menschen es grundsätzlich mental nicht umsetzen können. Das berühmte Beispiel dazu: „Denken Sie jetzt nicht an einen rosa Elefanten“. Die angesprochene Person denkt daraufhin nur noch an rosa Elefanten. Bei Aussagen wie „Stehen Sie bitte nicht allein auf“ oder „Sie dürfen das Bein nicht belasten“ entstehen Bilder im Kopf – und zwar genau von der Situation, die vermieden werden soll. Treffen Sie also besser klare und positiv formulierte Aussagen: „Bitte klingeln Sie unbedingt, wenn Sie aufstehen möchten“ oder „Belasten Sie zum Laufen nur das linke Bein, dazu brauchen Sie unsere Unterstützung.“

### Coaching-Einheit:

Klare, lösungsorientierte Sprache, souveränes statt gehetztes Auftreten vor dem Patienten.



Christiane Fruht  
Kommunikationstrainerin und  
-beraterin für medizinische Einrich-  
tungen und Wirtschaftsunternehmen  
Autorin des Ratgebers für Pflege-  
kräfte: „Ich komme gleich“  
christiane@fruht.de

## Fazit

Es nützt nichts, mit jenen Patienten zu hadern, die nicht den Erwartungen der Pflegekräfte entsprechen, denn um deren Betreuung kommen Sie nicht herum. Sehen Sie zwischenmenschlichen Herausforderungen gelassen entgegen. Denn eines ist gewiss: Der Patient will mit seinem Verhalten nicht die Pflege attackieren, sondern kommt mit sich selbst und der Situation nicht klar. Daher nehmen sie nichts persönlich, sondern sehen Sie es so, dass Sie durch jeden herausfordernden Patienten etwas mehr über die Menschen lernen.