

# „Und morgens massieren Sie mir die Waden“

Ständig in Eile, angetrieben von Patienten und Ärzten und oft am Rand der Verzweiflung – so geht es vielen Menschen, die in der Pflege arbeiten. Unsere Autorin hat ein paar gute Tipps, wie sich Krankenschwestern und Pfleger besser durch den Klinik-Alltag schlagen können

VON CHRISTIANE FRUHT

„Ich komme gleich“ ist der wohl am häufigsten verwendete Satz einer Krankenschwester bei der Arbeit. Ständig ist sie in Eile und hechelt von einem Patientenzimmer zum nächsten. Überall warten geduldige und vor allem ungeduldige Patienten darauf, von der Krankenschwester umsorgt und gepflegt zu werden. Sonderwünsche inklusive. Mit den Worten „Ich komme gleich“ verschafft sich die Krankenschwester Zeit, um schnell noch ein paar andere wichtige Dinge zu erledigen, bevor sie zum nächsten wichtigen eilt. Klingt unbefriedigend und ist es auf Dauer auch.

Konkret sind es Kliniksituationen wie diese, die jede Krankenschwester neben der ständigen Eile zusätzlich an der Rand der Verzweiflung und Resignation bringen können: Ein Patient macht seinem Ärger Luft und schimpft über alles wie ein Rohrspatz: schlechtes Essen, Unsauberkeit und lange Wartezeiten. Oder ein Kollege macht ständig eine neue Kollegin vor anderen mies. Und dann auch noch dies: Der Oberarzt hat zum x-ten Mal einen Tobsuchtsanfall. Was bleibt der Krankenschwester in solchen Situationen? Die Flucht ergreifen oder einfach nur in Deckung gehen? Beides funktioniert nicht. Krankenschwestern müssen mit diesen herausfordernden Situationen fertig werden und ihren Dienst verrichten. Schließlich arbeiten sie mit Menschen und für Menschen. Sie müssen den Spagat zwischen warmer Ausstrahlung und kühlem Kopf hinkriegen. Von ihnen wird erwartet, dass sie neben den pflegerischen Tätigkeiten, medizinisches Wissen haben, tolerant sind, einfühlsam und verantwortungsbewusst. Aber wie soll das gehen?

Schlüssel für ein konstruktives Miteinander ist aus meiner Sicht Kommunikation. Es ist hilfreich, für gewisse prägnante Situationen mit Patienten, Kollegen und Ärzten, die im Alltag einer Krankenschwester immer wieder kehren, Musterantworten und -Reaktionen zurechtzulegen. Ein Beispiel für so eine Situation: Ein Patient möchte, dass die Krankenschwester das Fenster jetzt öffnet und exakt zehn Minuten später wieder schließt. Kurz darauf sagt derselbe Patient: „Schwester, bringen Sie mir bitte zum Abendbrot eine Scheibe Zitrone und massieren Sie mir morgens die Waden“.

Ein Tipp, wie eine Krankenschwester in dieser Situation reagieren sollte: Dieser Patient bekommt bereits bei der Pflegeanamnese den freundlichen Hinweis, wofür Sie als Krankenschwestern verantwortlich sind – und wofür nicht. „Wir sind so besetzt, dass wir uns um x und y kümmern können“ oder „Wir sind für Sie da, dass Sie sich jeden Tag frisch gewaschen fühlen“. Ein anderes Beispiel: Der Dauerklingler. Babys brüllen so lange bis die Mutter kommt. Manche Patienten klingeln so lange bis die Schwester kommt. Die Klingel wird als Druckmittel benutzt, das Sie leider nicht ausstellen können. Auch wenn Sie am liebsten die Wände hochgehen würden – sie sind nun mal verpflichtet, auf das Signal zu reagieren. Der Dauerklingler klingelt nicht nur im falschen Moment – etwa, wenn Sie in Isolierkleidung stecken oder Ihre Schicht beenden – sondern quasi rund um die Uhr. Und häufig ohne wirklich dringenden Anlass.

Reagieren Sie mit einem Perspektivenwechsel: Was ist der Grund für die ständige Klingelei? Vielleicht ist es eine Überraschungshandlung – der Patient hat vielleicht Angst vor einer Diagnose, ist verzweifelt, fühlt sich einsam und verlassen, zum Beispiel von seiner verstorbenen Lebenspartnerin. Sprechen Sie diese Gefühle an: „Ganz schön doof hier alleine. Schade, dass Ihre Kinder heute keine Zeit haben...“ Ein gutes Gespräch muss nicht lange dauern. Wichtig ist das



**Pfleger mit Grenzen.** Mehr als 200 Krankenschwestern und -pfleger bildeten vor einiger Zeit eine Menschenkette um ein Klinikum in Bremen, um gegen Überbelastung in ihrem Job zu demonstrieren. Die Personaldecke ist in vielen Krankenhäusern dünn. Sich gute Antworten für häufig wiederkehrende schwierige Situationen mit Patienten und Ärzten zurecht zulegen, kann dabei ein wenig helfen. Foto: Carmen Jaspersen/dpa

treffende Thema und die Tiefe. Investieren Sie Ihre Aufmerksamkeit gleich zu Schichtbeginn und besprechen Sie mit ihm in Ruhe, was er für die nächsten Stunden braucht. Aus meiner Erfahrung haben Sie danach umso mehr Ruhe, denn der Patient fühlt sich beachtet.

Im Umgang mit den Ärzten ist zum Beispiel wichtig, sich vor Augen zu führen, dass es kein Privileg für eine Krankenschwester ist, ärztliche Tätigkeiten auszuüben, sondern ein Ausnahme in Notfällen bleiben sollte. Wenn Sie Arzt-Themen übernehmen, dann seien Sie sich bewusst: Es ist nichts Geringeres als ein Geschenk Ihrerseits. Blut abnehmen, Spritzen setzen – gerade jungen Pflegekräften schmeichelt es, wenn sie ärztliche Aufgaben übernehmen „dürfen“. Schwester Jasmin kann angeblich besser Flexülen legen als jeder Arzt und versteht die Übertragung als „Ritterschlag“. Manche lehnen diese Aufgaben aber ab – und stehen dann als unkooperativ, zickig oder widerspenstig da. Die Lösung: Treffen Sie im Team einheitliche Regelungen für den Umgang mit ärztlichen Tätigkeiten. An diese Regelungen hat sich jeder zu halten.



Christiane Fruht ist die Autorin des Buches: „Ich komme gleich. Der Ratgeber für die patente Krankenschwester“, 71 Seiten, 14,90 Euro, Informationen unter [www.erfolgsdiologie-shop.de](http://www.erfolgsdiologie-shop.de)

## REGELN FÜR DEN ALLTAG IN DER PFLEGE

### Sich nicht von Seidenpyjamas der Privatpatienten beeindruckern lassen

#### MIT PATIENTEN

##### 1. Rigoros rebellisch

Patienten, die Mitpatienten aufwiegen, sollten Sie zur Rede stellen, von der Gruppe separieren oder Beschwerden schriftlich formulieren lassen.

##### 2. Unglaublich überheblich

Auch überhebliche Patienten freundlich behandeln – solange sie nicht respektlos sind. In diesem Fall Vorgesetzten hinzuziehen.

##### 3. Null kooperativ

Beratungsresistente Patienten wiederholt aufklären oder mit Erfolgsszenarien motivieren. Humor einsetzen. Erfolgreiche Maßnahmen dokumentieren.

##### 4. Klingelklingel

Bei Dauerklinglern auf Ursachenforschung gehen, nach Gefühlen und Nöten fragen. Bei Schichtbeginn Bedürfnisse und Zeitplan absprechen.

##### 5. Voll die Diva

Übertrieben anspruchsvolle Patienten in die Krankenhaus-Regelungen einweißen und an der Genesung mitarbeiten lassen.

##### 6. Niemals gut genug

Unzufriedenen Patienten begegnen Sie betont ruhig. Sie besprechen Lösungsmöglichkeiten und achten darauf, dass diese umgesetzt werden.

##### 7. Privatpatienten

Seidenpyjamas können täuschen. Vorurteile gegenüber Privatpatienten hinterfragen – diese Menschen sind oft verständnisvoller, kooperativer und angenehmer als ihr Ruf.

##### 8. Alle mal mitkummern!

Bei zeitlicher Überlastung den Patienten freundlich in den Klinikalltag mit einbeziehen, in der Möglichkeitsform fragen und verbindlich danken.

##### 9. Ständig warten

Wartende Patienten sind leichter zu ertragen, wenn der Wartebereich ordentlich, der Patient beschäftigt oder externe Unterstützung organisiert ist.

##### 10. Auf die Lästertour

Patienten, die über Ihre Kollegen herziehen, sind bei Ihnen an der falschen Adresse. Zeigen Sie Ihr Missfallen oder blocken Sie mit einer Standardformulierung ab.

##### 11. Multikulti am Krankenbett

Andere Kultur – anderes Schmerzempfinden. Stellen Sie sich auf unterschiedliche Trost-, Rede- und Besuchsbedürfnisse ein. Deutschland ist nicht der Maßstab aller Völker.

##### 12. Reden ist gold!

Viel Feedback geben, die eigenen Bedürfnisse äußern, bei Unklarheiten ansprechen und auf das kleine Wörtchen „aber“ verzichten – so geht gute Kommunikation!

#### MIT KOLLEGEN

##### 13. Aufregend anders

Menschen sind verschieden und auch nervige Kollegen haben Talente, die die gemeinsame Arbeit bereichern. Stellen Sie sich positiv darauf ein und finden Sie einen kleinsten gemeinsamen Arbeitsnennner.

##### 14. Willkommen im Teufels-Kreis

Miesmacher-Kollegen zeigen Sie klar, dass Sie für grundsätzlich negatives und Intrigen nicht zur Verfügung stehen.

#### MIT ÄRZTEN

##### 15. Einfach schreiben lassen

Tobenden Ärzten begegnet man mit Verständnis, mit der Hono-

lulu-Technik, aus der Mutter-Kind-Perspektive oder mit unterschiedlichen Trost-, Rede- und Besuchsbedürfnisse bei der Klinikleitung.

##### 16. Der übt noch

Mit unerfahrenen Ärzten fair kooperieren, Kontakt zur Ausbildungsstelle halten und den Ablauf von Visiten gemeinsam planen.

##### 17. Dr. Schwester

Ärztliche Tätigkeiten zu übernehmen ist kein Privileg, sondern sollte die Ausnahme in Notfällen bleiben.

##### 18. Anordnung von oben

Aufgaben bei Schichtbeginn klären. Was nicht erledigt werden kann, wird sachlich und konstruktiv mit dem Arzt geklärt oder schriftlich dokumentiert.

##### 19. Der Stress bleibt

Ein Notfall tritt ein und kein Arzt weit und breit? Solange hinterher telefonieren, bis Sie den Verantwortlichen oder dessen Vorgesetzten erreichen. Nur Mut zur eigenen Penetranz.

##### 20. Sisyphos lässt grüßen

Sie arbeiten sich auf und sind nie

mit allem fertig? Bekämpfen Sie diesen Frust mit Abgrenzung und sorgen Sie gut für sich selbst.

##### 21. Komplett überfordert

Der Mangel an Anerkennung und Wertschätzung verstärkt das Gefühl von Überforderung und Kranksein. Klinikleitung oder Hausarzt konsultieren. Loyal bleiben.

##### 22. Nicht mein Tag!

Lassen Sie sich selbst schlechte Laune nicht einfach durchgehen. Mundwinkel nach oben, bewusst einen Witz machen und die To-Do-Liste des Tages abarbeiten.

##### 23. Stopp zum Job

Hamsterrad-Stress schalten Sie am schnellsten mit aktiver Entspannung und bewusstem Tapeutenwechsel ab. Setzen Sie auf besondere Momente statt auf flache Routine.

##### 24. Für sich selbst sorgen

Ohne Pausen durch die Schichten zu rackern bringt Erschöpfung und erhöht die eigene Fehlerquote. Kümmern Sie sich selbstbewusst und konsequent um Essen, Trinken, Toilettenpausen.

## PINNBRETT

### Workshop: Systemaufstellung für Psychologen und Supervisoren

Eine Fortbildung zum Thema „Systemaufstellungen im Einzelsetting von Psychotherapie, Beratung, Coaching und Supervision“ vom 8. bis 10. April bietet das Institut für Systemaufstellungen ISA Berlin an. Der Workshop richtet sich an Psychotherapeuten, Berater, Coaches, Supervisoren und andere Interessierte. Die Teilnehmer erfahren anhand aktueller persönlicher Themen und Fallarbeiten unmittelbar in der Praxis verschiedene Möglichkeiten, etwa mit Hilfe von Figuren, in der Einzelarbeit Aufstellungen zu simulieren und weiterführende Lösungen zu erarbeiten. Bei Aufstellungen mit Figuren ist vom Therapeuten/Berater eine besondere Erfahrung im Lesen verschiedenster Aufstellungskonstellationen gefordert. Ein weiterer wesentlicher Baustein des Seminars wird die „Schulung der Intuition und der feinsensorischen Wahrnehmung des Beraters sein“. Neben den Möglichkeiten werden auch die Grenzen und möglichen Hindernisse in der Arbeit mit dieser Methodik vorgestellt. Die Teilnahme kostet 430 Euro. Weitere Informationen im Internet unter [www.isa-berlin.de](http://www.isa-berlin.de) oder unter der Telefonnummer 030-342 45 93. Tsp

### Mediationsausbildung für Manager, Ärzte, Pfleger und Juristen

Am 21. April startet eine Mediationsausbildung der Firma IK Berlin. In mehr als 200 Stunden lernen die Teilnehmer komplexe Konfliktsituationen zu begleiten. Erworben werden theoretische und praktische Kenntnisse in systemischer Mediation, Wirtschaftsmediation, Familienmediation und Mediation im Team. Die Ausbildung richtet sich an Manager, Trainer, Personalentwickler, aber auch an Personen aus medizinischen oder pflegerischen Berufsfeldern, an Ingenieure und Juristen. Entsprechend den Standards des Bundesverbandes Mediation (BM) gliedert sich die Ausbildung bei IK Berlin in acht Module und findet verteilt über ein Jahr berufsbegleitend statt (jeweils Donnerstag 19-21.30 Uhr, Freitag und Sonnabend 9.30-18.00 Uhr, Sonntag: 9.30-13.00 Uhr); Kosten für Einzelteilnehmer: 3200 Euro, für Unternehmen: 3600 Euro. Ratenzahlung ist nach Absprache möglich. Die IK Mediationsausbildung ist vom Land Berlin und Brandenburg als Bildungsurlaub anerkannt. Informationen per Mail unter [www.ikberlin.com](mailto:www.ikberlin.com); kontakt@ikberlin.com oder unter der Telefonnummer 030-85 99 47 88. Tsp

### Seminar für Frauen: Führungsstrategien

„Strategien für Führungsfrauen – Vom Umgang mit Macht, Erfolg und Verantwortung“ lautet der Titel eines Seminars am 21. und 22. April bei der Paritätischen Akademie im Haus der Parität an der Tucholskystraße in Berlin. Es richtet sich an weibliche Führungskräfte und Frauen, die eine Führungsposition anstreben. Die Teilnehmerinnen befassen sich mit folgenden Fragen: „Was bedeutet für mich Erfolg? Was passt als Führungsstil zum Unternehmen, was zu mir? Was verstehe ich unter Macht und welche Macht will ich?“. Neben der Reflexion theoretischer Grundlagen reflektieren sie das eigene Selbstbild als Führungskraft. Hinzu kommt der Umgang mit alltäglichen Führungssituationen werden vermittelt, an Hand von Beispielen der Referentin so wie der Teilnehmerinnen. Sie lernen auch persönliche Strategien zur Bewältigung schwieriger Situationen. Dozentin ist Karrierecoach und Buchautorin Regina Michalik. Das Seminar kostet 319 Euro für Mitglieder, sonst 369 Euro, Anmeldeschluss ist am 24.3. Anmeldung unter im Internet unter [www.akademie.org/bildungsangebote/detail/seminar/3162388.html](http://www.akademie.org/bildungsangebote/detail/seminar/3162388.html). Tsp

ANZEIGE

## UNTERRICHT

**FORUM BERUFSBILDUNG**

Mit IHK-Abschluss  
 > Betriebswirt/in  
 > Wirtschaftsfachwirt/in  
 > Fachwirt/in im Sozial- und Gesundheitswesen  
 > Veranstaltungsfachwirt/in  
 > Meister/in für Veranstaltungstechnik

Berufswege zum Verliebten!

Weiterbildung mit Zukunft

Charlottenstr. 2, 10969 Berlin  
 Infos unter 030 / 259 008-0

Bis zu 100% gefördert!

[forum-berufsbildung.de/berufswege](http://forum-berufsbildung.de/berufswege)

**GEGEN GEWALT AN SCHULEN!**

Aktionsbündnis Amoklauf Winnenden  
 Stiftung gegen Gewalt an Schulen

Spendenkonto-Nr. 150 572 75  
 Kreissparkasse Waiblingen  
 BLZ: 602 500 10

[www.stiftung-gegen-gewalt-an-schulen.de](http://www.stiftung-gegen-gewalt-an-schulen.de)

**AFIB – Akademie für Internationale Bildung GmbH**  
 mit Albert-Einstein-Fachoberschule International

Schule mit Kick, drive and fly...

**Mediengestaltung – Sozialwesen – Wirtschaft**  
 Abi\* einmal anders

Wir führen Sie zur allgemeinen Fachhochschulreife!  
 Bei uns erwerben Sie wirtschaftliche, internationale, soziale Handlungskompetenz. Wir bieten verbunden mit Allgemeinbild. und fachbezog. Unterricht auch Extrakurse:

- Kommunikationstraining
- Fremdsprachen
- Praktika im In- und Ausland
- Mentales-Intuitives Training
- Film, Theater, Kunst, Musik
- Individuelle Berufswegplanung
- Management
- Rettungsschwimmen, Tauchen
- schulpädagogische Begleitung
- Existenzgründung
- Pilotenscheine
- Auslandspraktikum

• für Schüler/-innen mit Mittleren Schulabschluss,  
 • Abgänger/-innen der 10., 11. und 12. Klasse des Gymnasiums oder  
 • Hauptschulabschluss und einschlägiger Berufsausbildung

Teilnahmegebühr: von 100,- € bis 460,- €  
 Beginn: August 2016, Dauer: 2 Jahre  
 Ort: 10585 Berlin-Charlottenburg, Haubachstr. 8, U 7 Richard-Wagner-Platz

Wir freuen uns auf Sie!

„Die Lehrer sind hier einfach menschlich.“  
 (In: Die Welt und Berliner Morgenpost)

[www.afib-berlin.de](http://www.afib-berlin.de) Telefon 34 70 87 54

Englisch: Intensivkurs, max. 6 Teilnehmer, 60 Unterrichtsst., 340,- €, DIE NEUE MA, Dt, Engl, Franz, 6.50 €/45 Min v. Stud. SCHULE, 8 73 03 73, www.neueschule.de Kl.4- Abi 015792340417