

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift

**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz

**Band:** 80 (2009)

**Heft:** 4: Energie : wie die Stromkosten gesenkt werden können

**Artikel:** Kommunikationstraining für Pflegefachleute ins Ausbildung : wie umgehen mit aggressiven Patienten?

**Autor:** Wenger, Susanne

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-804883>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 05.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Informationen:

[www.gesundheit.bfh.ch](http://www.gesundheit.bfh.ch); Sibylle Matt, Leiterin Ressort Kommunikationstraining, Telefon 031 848 35 63, sibylle.matt@bfh.ch.

### Kommunikationstraining für Pflegefachleute in Ausbildung

## Wie umgehen mit aggressiven Patienten?

Gesundheitspersonal hat es oft mit aggressiven Patienten und Angehörigen zu tun, wie eine Studie der Berner Fachhochschule belegt. Die Schule bereitet angehende Pflegefachleute mit realitätsnahen Kommunikationstrainings auf solche Situationen vor.

Susanne Wenger

Herr Bänziger, ein gestresster Bauunternehmer, hat eine Gallenblasenoperation vor sich. Beim Eintrittsgespräch beschwert er sich darüber, dass er bereits am Vortag des Eingriffs ins Spital eintreten und nun schon seit geraumer Zeit in seinem Zimmer warten muss. Als ihm die Pflegende auch noch ankündigt, geplante Untersuchungen verschoben sich wegen eines Notfalls, wird Herr Bänziger ausfällig. Als sich die Pflegende höflich, aber bestimmt, diesen Ton verbietet, beruhigt sich der Patient etwas.

Die Szene ist gespielt. Sie findet im «Skills-Center» des Fachbereichs Gesundheit der Berner Fachhochschule (BFH) statt. Herr Bänziger wird von einem professionellen Schauspieler und Kommunikationstrainer gemimt, die Pflegende ist echt, eine Studentin der BFH. Sie erhält nach der auf Video aufgezeichneten Übung ein Feedback des Kommunikationstrainers. Lob gibts dafür, dass die junge Frau «nicht mit in die Eskalation gegangen» sei, sondern eine Grenze gezogen habe. Ungünstig sei hingegen der Zeitpunkt gewesen, an dem sie dem bereits enervierten Patienten die Verzögerung der Untersuchung mitgeteilt habe.

### Schlagen, Spucken, Treten

Das Kommunikationstraining – in seiner Art gemäss den Verantwortlichen einzigartig in der Schweiz – ist Teil der Ausbildung im Bachelorstudiengang Pflege der BFH. Es soll die Studierenden auf anspruchsvolle Situationen vorbereiten, denen sie später im Pflege-

alltag begegnen werden: Wie reagiere ich auf Drohungen? Wie gehe ich mit einer Patientin um, die kaum Deutsch spricht? Wie tröste ich einen Schwerkranken? In geschütztem Rahmen, aber möglichst realitätsnah, können die Auszubildenden Verhaltensmuster ausprobieren und reflektieren, wie die Leiterin des Kommunikationstrainings, Sibylle Matt, darlegt. Zuvor wird ihnen theoretisches Wissen zum Aggressionsmanagement vermittelt.

Ob Aggression von Gepflegten gegen das Personal oder Gewalt von Pflegenden gegen Heimbewohner wie im Zürcher Pflegezentrum Entlisberg – «das Grundthema bleibt dasselbe: es geht um Umgang mit Aggression», sagt Cornelia Oertle Bürki, Leiterin des Fachbereichs Gesundheit der BFH. Diesbezügliche Kompetenzen seien zunehmend gefragt, wie auch erste Auswertungen einer seit 2007 laufenden Studie der BFH über Aggressionseignisse in Schweizer Akutspitälern belegen. Von 2491 befragten Spitalmitarbeitenden gaben 85 Prozent an, bereits Aggression durch Patienten oder Angehörige erfahren zu haben. Am häufigsten auf verbaler Ebene wie Beschimpfungen und obszöne Kommentare (60 Prozent), gefolgt von körperlichen Angriffen wie Schlagen, Spucken oder Treten (22 Prozent) sowie Drohungen (20 Prozent). Die Hälfte der Befragten hatte solches im letzten Jahr erlebt.

### Heime können Training buchen

Je näher die Pflegetätigkeiten am Körper ausgeführt werden, desto wahrscheinlicher sei es für Pflegende, Aggression zu erfahren, sagt Studienleiterin Sabine Hahn. Sie sieht aber auch strukturelle Gründe – der hektische Alltag in der Klinik, kaum Zeit für die Patienten. In der Studie werden nun auch noch die Patienten befragt, zudem wird der Einfluss der räumlichen Umgebung analysiert. Ziel ist es gemäss Sabine Hahn, gute Präventions- und Interventionsinstrumente zu entwickeln. Ihr Kommunikationstraining bietet die Fachhochschule auch Dritten an – Heime beispielsweise können es für ihre interne Weiterbildung buchen.