

<b>Zeitschrift:</b>	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Kanton Zürich
<b>Band:</b>	- (2012)
<b>Heft:</b>	5: Mit Aggressionen umgehen
<b>Artikel:</b>	Professionelle Haltung wahren
<b>Autor:</b>	Spring, Kathrin
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-821961">https://doi.org/10.5169/seals-821961</a>

### 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:** 03.02.2026

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

# Professionelle Haltung wahren

**Handgreifliche Aggression hat die Pflegefachfrau Anja Waser in der Spitez-Arbeit bis jetzt kaum je erfahren. Verbale Aggression hingegen schon. Um in solchen Situationen Sicherheit zu gewinnen, besucht sie einen Kurs in gewaltfreier Kommunikation.**

Ein perfekter Ort, um über Aggression zu reden, denke ich, als ich das Mehrfamilienhaus sehe, in dem die Spitez-Pflegefachfrau Anja Waser wohnt. Das Haus steht nur ein paar Meter neben der Piste des Militärflugplatzes Emmen. Der Lärm der Kampfjets, die hier starten und landen, nervt sogar Leute, die einige Kilometer entfernt in der Stadt Luzern wohnen.

Auch wenn an jenem Montagmorgen in Emmen weit und breit kein Flugzeug zu sehen ist, liegt die erste Frage auf der Hand: Kann man hier wohnen, ohne gegen den Lärm der Kampfjets aggressiv zu werden? «Ja», sagt Anja Waser, «man gewöhnt sich rasch daran. Es wird ja nicht ständig geflogen.» Richtig lärmig sei ohnehin nur der Start, und dann seien die Flugzeuge schnell weg. Bei Flugmeetings steckt sie sich Stöpsel in die Ohren und schaut zu: «Aus der ersten Reihe sozusagen.» Da ist nichts zu machen – die Frau ist in Sachen Lärm offenbar die Ruhe selbst.

## Wichtiges Thema

Im Zusammenhang mit ihrem Beruf ist Aggression für Anja Waser aber durchaus ein Thema. «Ein wichtiges sogar», sagt sie, «über das in der Pflege noch zu wenig gesprochen wird.» Anja Waser hat als Pflegefachfrau früher im Spital gearbeitet. Nach einer Familienpause ist sie bei der Spitez Kanton Zug wieder ins Berufsleben eingestiegen.

Sie hat bei der Regionalstelle Zug-Walchwil ein 30-Prozent-Pensum für Einsätze im Spätdienst. Außerdem betreut sie privat zwei Menschen, die an Demenz erkrankt sind – je einen Vormittag pro Woche zur Unterstützung der Angehörigen.

Anja Waser hat – wie wohl alle Pflegenden – in ihrer Arbeit schon mehrmals Aggression von der Kundschaft erlebt. «Meist handelt es sich um verbale Aggression», sagt sie, «aber bei der Verweigerung von Medikamenten habe ich auch schon non-verbale Wut erlebt, zum Beispiel mit dem Fuss aufstampfen.» Wirklich handgreifliche Angriffe hat sie in ihrer Spitez-Arbeit bisher nur «sehr, sehr selten» erfahren. Sie erinnert sich an «versuchtes Kneifen».

Als Auslöser für Aggression ortet Anja Waser zahlreiche Faktoren. Die häufigsten: Die erwähnte Ablehnung von Medikamenten und Situationen, in denen jemand aus irgendeinem Grund keine Nähe verträgt. Darüber hinaus gebe es bei der Kundschaft aber noch viele andere aggressionsauslösende Faktoren, auf die es vor allem auch im Spätdienst zu achten gelte, erklärt Anja Waser. Dazu gehören:

- körperliches Unwohlsein (z.B. Durst, Hunger, Müdigkeit)
- (unbekannte) Schmerzen
- Reizüberflutung tagsüber, besonders bei demenzkranken Menschen
- Frustration, wenn Menschen Verrichtungen nicht selber ausführen konnten und nun auf Hilfe angewiesen sind (z.B. Körperpflege/Schamgefühl)
- Reaktion auf autoritäres, bevormundendes Verhalten.

Für sie im Spätdienst sei es wichtig, solche Faktoren frühzeitig zu erkennen, um schnell Lösungen zu finden, wie die Aggressivität zu vermindern sei, sagt Anja Waser: «Ziel muss es sein, dass die Kundinnen und Kunden zu einer guten Nachtruhe finden, ausgeschlafen sind und den Morgen stressfrei beginnen können. Das heißt, ich muss zusätzlichen Stress vermeiden und Sicherheit geben. Mit Zuhören, einem ruhigen Gespräch, freundlichen Worten und einem Lächeln lassen sich die meisten Konflikte entschärfen.»

Um sich aber in solchen Situationen noch sicherer zu fühlen, entschied sich Anja Waser, die SBK-Weiterbil-

dung «Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg» zu besuchen. Der Kurs hat erst vor kurzem begonnen. «Die ersten Erfahrungen sind sehr positiv», sagt die Pflegefachfrau. «Die Inhalte sind praxisnah, und der Kurs ging für mich überraschend schnell in die Tiefe.» Ziel ist es, Aggressionen zu hinterfragen, die eigenen Gefühle zu reflektieren, die Balance zwischen einem höflichen und zugewandten Umgangston zu finden und eine professionelle Haltung zu wahren.

## Richtig reagieren

Anja Waser ist zuversichtlich, dass sie nach der Weiterbildung rascher erkennen wird, wann sich Situationen in der Pflege zuspitzen, und richtig reagieren kann: «Das ist vor allem bei psychisch- und demenzkranken Menschen zentral, und diese Krankheitsbilder werden in der Spitez-Arbeit ja immer wichtiger.»

Gegen Ende unseres Gesprächs geht es auf dem Flugplatz doch noch los. Anja Waser springt auf, schliesst rasch alle Fenster. Der Lärm des Kampfjets, der tatsächlich gleich neben dem Haus startet, wird etwas gedämpft. «Wäre ein Fenster offen, müssten wir uns anschreien», sagt Anja Waser lachend – und bleibt die Ruhe selbst.



Mit Zuhören, einem ruhigen Gespräch und freundlichen Worten seien die meisten Konflikte zu entschärfen, sagt Anja Waser.