



Vom Gefühl der Schuld

Ob durch eigene Fehler oder nicht – Pflegende geraten ständig in Situationen, die sie **mit ihrem Gewissen hadern** lassen. Warum ist das so? Wir haben uns einige Gedanken zum Thema Schuldgefühle gemacht.

Michael Krauss, damals gerade frisch examinierter Gesundheits- und Krankenpfleger, ahnte nichts Böses, als er an einem Winternachmittag auf der Landstraße ein Auto am Randstreifen stehen sah. Drinnen ein bewegungsloser Fahrer, den seine Frau heftig an der Schulter schüttelte. Michael Krauss hielt an. „Hans, Hans“ – die Frau war völlig aufgelöst, ihr Mann leblos, ohne Atmung. Wie sich später herausstellte, hatte er einen Herzinfarkt gehabt. Michael Krauss setzte einen Notruf ab und reanimierte. Nach ein paar Minuten wurde der Mann rosig und schien wieder zu atmen, sodass der Pfleger die Wiederbelebung unterbrach – und versuchte, die Ehefrau zu beruhigen. „Nach zwanzig Minuten kam endlich der Notarzt“, erzählt Michael Krauss. Wenige Stunden später verstarb der Mann. Und der Pfleger konnte die ganze Nacht nicht

schlafen. „Ich war aufgewühlt – könnte der Mann noch leben, wenn ich nicht aufgehört hätte zu reanimieren?“ Am nächsten Tag hängt er sich ans Telefon und redet mit „Experten“, die er kennt – dem Stationsleiter der Intensivstation und einer Tante, die Anästhesistin ist. „Nachdem sie mich beruhigt und mir bestätigt hatten, dass ich nichts falsch gemacht hatte, ging es mir besser“, sagt er.

Schuld versus Schuldgefühle

Die meisten Pflegenden können Michael Krauss' Sorge, falsch gehandelt und damit eventuell Schuld auf sich geladen zu haben, wahrscheinlich gut nachvollziehen. Das Thema „Schuld“ und „Schuldgefühle“ ist trotzdem so komplex, dass Philosophen und Ethiker ganze Bände von Gedanken dazu formulieren. Sie sprechen zum Beispiel von Schuld, wenn jemand gegen sittliche, ethisch-moralische

oder gesetzliche Wertvorstellungen verstößt. Vorausgesetzt wird, dass der Schuldige die Möglichkeit hatte, die schlechte Tat zu unterlassen, er also wählen konnte. Daneben hat Schuld etwas damit zu tun, für sein eigenes Tun verantwortlich zu sein und dafür geradezustehen. Außerdem müssen das eigene Handeln und der Schaden, den ein anderer erlitten hat, ursächlich zusammenhängen. Die Folgen können ganz unterschiedlich sein, je nachdem um welche Schuld es sich handelt, wer man ist und in welchem Land man lebt: keine Konsequenzen, Gefühle der Schuld oder juristische Sanktionen bis hin zur Todesstrafe.

Schuldgefühle entstehen in uns, wenn wir bewusst oder unbewusst überzeugt sind, etwas Falsches oder jemandem Unrecht getan zu haben. Die Fähigkeit, diese Gefühle zu erleben, wird laut tiefenpsychologischer Theorien in bestimmten Kindheitsphasen erworben.

**GEWISSENSBISSE**

Laut der Psychologin Dr. Doris Wolf neigen besonders Menschen zu Schuldgefühlen, die zum Beispiel eine hohe Sensibilität für Probleme und das Leid anderer haben.

»FEHLER PASSIEREN ÜBERALL, AUCH PFLEGENDE SIND KEINE MASCHINEN.«

Wichtig: Schuld und Schuldgefühle gehören nicht zwangsläufig zusammen. So soll es Mörder geben, die trotz schrecklicher Taten mit ruhigem Gewissen zu Bett gehen. Andere Menschen würde dagegen kein Gericht der Welt je für irgendetwas verurteilen können, und sie fühlen sich dennoch ständig schuldig.

Schmerzen – wegen mir

Wie häufig und wie schwer Pflegende unter Schuldgefühlen leiden, darüber gibt es keine verlässlichen Zahlen. Die Gesundheits- und Krankenpflegende Anika Schroeder, die seit Jahren in der ambulanten Pflege arbeitet, schätzt, dass ihr alle drei bis vier Wochen im Dienst etwas passiert, das ein „ungutes Gefühl bis hin zu Gewissensbissen“ bei ihr hinterlässt. Zum Glück sind es in der Regel keine Situationen, in denen es um Leben und Tod geht wie bei Michael Krauss – aber meistens um die Gesundheit und das Wohlbefinden der Patienten. Zuletzt war es eine neue Patientin, der die Pflegende beim Transfer vom Bett in den Rollstuhl half und dabei vergaß, dass diese eine Parese im linken Bein hatte. Im Stand verdrehte sich das Bein deshalb fürchterlich. „Sie schrie wie am Spieß vor Schmerzen, und die Angehörigen schrien auch“, erzählt Anika Schroeder. Ernsthaft verletzt war die alte Dame zum Glück nicht, aber der Ehemann machte

der Pflegenden heftige Vorwürfe. Am Ende des Spätdienstes dachte sie immer noch an das Schreien der Patientin – und rief ihre Chefin an. „Sie blieb gelassen, meinte, so etwas kommt leider vor. Das hat mich beruhigt.“

Offen mit dem Irrtum umgehen

Grundsätzlich hält Anika Schroeder es für richtig, offen mit Gefühlen von Schuld umzugehen. Oft sei Offenheit aber schwierig. „Bei manchen Kollegen herrscht die Einstellung vor, dass Pflegende Superhelden sind, die immer alles im Griff haben“, sagt sie. „Zuzugeben, dass etwas nicht gut gelaufen ist, wird einfach als Zeichen von Schwäche ausgelegt.“ Ältere Kollegen würden bei Fehlern eher schweigen, Gras über die Sache wachsen lassen und negative Gefühle verdrängen. Solch eine Haltung gaukelt eine Sicherheit vor, die trügerisch ist, denn Fehler passieren überall, auch Pflegende sind keine Maschinen. Besonders fatal an dieser Einstellung: Wenn Fehler oder Beinahe-Fehler verschwiegen werden,

können ihre Ursachen nicht beseitigt werden, sodass dieselben Fehlritte unter Umständen wieder und wieder passieren. Fehleranalysen zeigen, dass es in den seltensten Fällen das Versagen eines Einzelnen ist, sondern oft eine Kette von Ereignissen, die nicht selten durch bestimmte Strukturen begünstigt werden. Für einen offeneren Umgang mit Fehlern in Pflege und Medizin setzt sich das Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. ein (www.aktionsbueundnis-patientensicherheit.de). Es veröffentlichte die Broschüre „Aus Fehlern lernen“, in der bekannte Pflegende und Mediziner offen und schonungslos über ihre persönlichen Fehler im Beruf berichten – und was sie daraus gelernt haben, denn die Folgen waren zum Teil schlimm für ihre Patienten.

Mittlerweile haben sich in etlichen Kliniken „Critical Incident Reporting“-Systeme etabliert (www.cirsmedical.de). Alle Mitarbeiter können hier anonym und online über Fehler oder Beinahe-Fehler berichten. Jede Meldung analysiert ein Expertenteam, das auch Vorschläge macht, wie solche Ereignisse in Zukunft vermieden werden können.

Gewissensbisse können krank machen

Noch hat sich in Deutschland aber nicht überall ein offenerer Umgang mit Fehlern und Schuldgefühlen durchgesetzt. Zeit- und Kon-

kurrenzdruck wirken hinderlich. Wie offen Pflegende mit Fehlern umgehen und an wen sie sich bei Schuldgefühlen wenden können, hängt oft davon ab, ob sie Vertrauen zur Stationsleitung oder einer Kollegin haben. Michael Krauss erzählt, dass für ihn die beste Unterstützung von außerhalb kam: Er ging zu einem Coaching. „Durch die Gespräche bin ich im Berufsalltag viel souveräner geworden. Ich habe gelernt, dass Selbstbewusstsein auch bedeutet, sich seiner Fehler bewusst zu sein. Ich akzeptiere jetzt, dass ich Fehler mache.“

Schuldgefühle können so quälend werden, dass es sinnvoll sein kann, sich professionelle psychologische Hilfe zu suchen. Die Diplom-Psychologin und Psychotherapeutin Dr. Doris Wolf beschäftigt sich seit mehreren Jahrzehnten mit diesem Thema und hat dazu den Ratgeber „Wenn Schuldgefühle zur Qual werden. Wie Sie Schuldgefühle überwinden und sich selbst verzeihen lernen“ geschrieben. Sie beobachtet, dass sich Schuldgefühle verschieden äußern können, von leichter Gereiztheit und innerer Unruhe über Bauchschmerzen, Schlafstörungen, Wutanfälle bis hin zu depressiven Verstimmungen, selbstverletzendem Verhalten und Suiziden. „Manchmal sind sich Menschen ihrer Schuldgefühle gar nicht bewusst“, schreibt sie. „Sie fühlen sich einfach nur schlecht oder stürzen sich ohne Unterlass in Arbeit.“

Persönlichkeitsmerkmale

Doris Wolf beschreibt einige Persönlichkeitsmerkmale, die empfänglich für Empfindungen der Schuld zu machen scheinen. Eines davon ist Perfektionismus: Menschen mit einem unerfüllbar hohen Anspruch an sich selbst, die von sich erwarten, dass sie sich immer richtig verhalten und ihre hohen moralischen Wertvorstellungen erfüllen. Für weitere Merkmale hält Doris Wolf Selbstzweifel und Minderwertigkeitskomplexe. Dazu kommen eine hohe Sensibilität für Probleme und das Leid anderer sowie die Überzeugung, die Gefühle anderer durch das eigene Verhalten steuern zu können – dies kennt Anika Schroeder aus eigener Erfahrung: „Wir betreuen eine sehr alte, verwirrte Dame, die nie aggressiv war“, erzählt sie. „Nur zweimal – und das jeweils bei mir. Beim zweiten Mal würgte sie mich, bis ich blau war und mir schlecht wurde.“ Ein halbes Jahr sah die Pflegende die Patientin nicht mehr, fragte sich aber, ob sie diese Aggression verursacht hatte. „War ich unbewusst patzig oder unfreundlich gewesen?“ Seit einiger Zeit versorgt Anika Schroeder die Patientin wieder und ist erleichtert, wie glatt alles läuft. „Sie wurde medikamentös neu eingestellt und jetzt ist mir auch klar, dass sie an dem Tag damals vielleicht schlecht gefrühstückt oder ein anderes Problem hatte. Jedenfalls lag ihr Verhalten nicht an mir.“

Eingestehen und besser machen

Auch wenn Schuldgefühle quälend sind, werden die meisten Menschen zustimmen, dass sie in manchen Situationen ihre Berechtigung haben. Doris Wolf vertritt dazu eine radikalere Ansicht: „Ich halte diese Empfindungen für überflüssig und schädlich.“ Die Psychologin begründet dies damit, dass die Schuldgefühle ein fehlerhaftes Verhalten nicht ungeschehen machen und nicht zwangsläufig dazu führen, dass jemand sein Verhalten in Zukunft ändert. „Um uns für einen Fehler zu entschuldigen oder diesen zu korrigieren, brauchen wir keine Selbstverurteilung. Es genügt, wenn wir den Fehler eingestehen, bereuen und uns Verbesserungsmöglichkeiten überlegen.“

Um besser mit den Empfindungen umzugehen, empfiehlt Doris Wolf, seinen Fehler zunächst zur Kenntnis zu nehmen und die Ver-



»MAN SOLLTE FEHLER, NICHT DIE EIGENE PERSON NEGATIV BEWERTEN.«

antwortung dafür zu übernehmen, zum Beispiel: „Die Patientin hat Schmerzen, weil ich ihr Bein verdreht habe.“ Wichtig: Pflegende sollten dann lediglich diesen Fehler und nicht ihre Person negativ bewerten. Also: „Ich habe nicht im besten Interesse der Patientin gehandelt, aber es ist nun passiert. Ich bin ein Mensch, der Fehler macht, und habe die Situation falsch eingeschätzt.“ So lässt sich ruhiger überlegen, wie man den Fehler korrigieren oder vermeiden kann, etwa: „In Zukunft werde ich bei jeder Übergabe nach Lähmungen fragen.“

Reden ist Gold

Eine Patentlösung für alle Arten von Schuldgefühlen gibt es dennoch nicht. Bei einer kleinen Umfrage von „ThiemeliebtPfleger“ auf Facebook sollten Teilnehmer den Satz: „Schuldgefühle überkommen mich bei der Arbeit, wenn ...“ vervollständigen. Über zwei Drittel gaben an, sich schlecht zu fühlen, wenn sie wegen des Arbeitsstresses zu wenig Zeit für Patienten aufbringen konnten, die diese gebraucht hätten. Hier hilft vielleicht die deutliche Antwort einer anderen Teilnehmenden: „Ich kann nichts dafür, wenn das System mir wenig Zeit für Patienten und Schüler gibt. Das kann ich bedauern, aber mehr auch nicht – sonst wird man ja verrückt!“

Auf die Frage, was gegen die negativen Gefühle hilft, gab es in der Umfrage nur eine Antwort: Reden! Dieser Ansicht sind auch Michael Krauss und Anika Schroeder. Die Pflegende erinnert sich, wie sie an einem schlechten Tag einmal sehr ungeduldig und gereizt mit einer Patientin umging, die langsam und kompliziert war und sehr oft fragte, warum und wie sie sich nun die Zähne putzen sollte. „Es tat mir sofort danach leid“, sagt Anika Schroeder. „Damals trank ich aber immer noch eine Tasse Kaffee, die der Ehemann bereitstellte. Da hatte ich dann Zeit, mich zu entschuldigen, und als ich ging, war die Sache wieder aus der Welt.“

Reden braucht Zeit und Raum. Wenn die Arbeit heute beides nicht zulässt, spricht Anika Schroeder über Gewissensbisse mit ihrem Ehemann. Ihre Tochter hatte noch einen anderen Tipp: Auf die Frage, ob sie sich schon mal wegen einer Sache schuldig gefühlt hätte, antwortete die Zehnjährige sehr zögernd mit „Ja“. „Und was hast du dann gemacht?“ „Ich hab's in mein Tagebuch geschrieben.“

Silja Schwencke

CNE INFO

CNE.online

Miniumfrage

Kennen Sie diese quälenden Gewissensbisse, oder sind Sie in der Lage, sich davon frei zu machen? Die aktuelle Miniumfrage lautet: **„Plagen auch Sie am Ende einer Schicht öfter Schuldgefühle?“** Teilnahme unter: cne.thieme.de/cne-webapp/p/survey

CNE.fortbildung

Wie Sie mit Fehlern richtig umgehen und zur Patientensicherheit beitragen können, erfahren Sie in der aktuellen **Lerneinheit** **„Zur Sicherheit – Aus Fehlern lernen“**.