

# Umgang mit Aggressionen und Gewalt in der Pflege



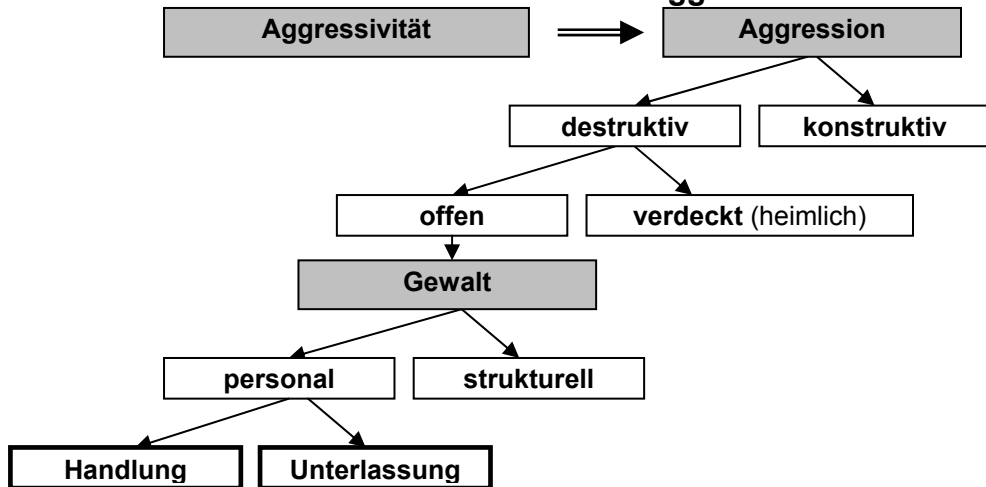
## 10. 12. 98: Erkennen von Aggression und Gewalt sowie deren Ursachen

- 8:30 Begrüßung, Organisatorisches
- 9:00 Vorstellung der Teilnehmer und ihrer Erwartungen
- 10:00 Kaffeepause
- 10:15 Gemeinsames Verständnis von Aggression und Gewalt
- 11:45 Mittagspause
- 12:30 Ursachen / Auslöser von Aggression und Gewalt beim Pflegenden
- 14:00 10 Min.-Päuschen
- 14:10 Wahrnehmung aggressiver Gefühle vor der gewalttätigen Handlung
- 15:15 Kaffeepause
- 15:25 Ursachen / Auslöser von Aggression und Gewalt beim Gepflegten
- Erkennen aggressiver Gefühlsäußerungen vor der gewalttätigen Handlung
- 16:30 Schluss

## 11. 12. 98: Bewältigungsstrategien

- 8:30 Maßnahmen um Aggressionen des Pflegenden vorzubeugen
- 10:00 Kaffeepause
- 10:15 Maßnahmen um Aggressionen des Gepflegten vorzubeugen
- 11:45 Mittagspause
- 12:30 Maßnahmen um Aggressions- und Gewalthandlungen zu beenden
- 14:00 10 Min.-Päuschen
- 14:10 Resümee
- 14:30 Schluss

### Gemeinsames Verständnis von Aggression und Gewalt



Aggressivität:	Angriffsbedürfnis, Angriffsbereitschaft
Aggression:	Angriffsverhalten kann gerichtet sein ➤ gegen Gegenstände ➤ gegen Personen • andere • sich selbst
Gewalt:	nach außen und auf andere gerichtete schädigende oder machterhaltende ➤ Handlung oder ➤ Unterlassung

## Pflege, Zwang, Misshandlung, Gewalt

**Gewalt, Zwang und Misshandlungen sind immer eine Frage der Intensität**

- des Ausübens (Täter) und
- des Empfindens (Opfer)

**Zwang, Misshandlung und Gewalt können in der Pflege ausgeübt werden bei:<sup>1</sup>**

- der Kommunikation,
- der Mobilität,
- der Aufrechterhaltung vitaler Funktionen des Lebens,
- der Körperpflege,
- dem Essen und Trinken,
- der Ausscheidung,
- dem Kleiden,
- dem Ruhen und Schlafen,
- der Gestaltung des Lebensumfeldes, der Beschäftigung und des Wohnens,
- dem Umgang mit geschlechtsspezifischen Fühlen / Verhalten Älterer,
- der Sorge für eine sichere Umgebung,
- der Sicherung sozialer Bereiche des Lebens,
- dem Umgang mit existentiellen Erfahrungen des Lebens.

### 1. Kommunikation

- unaufgefordertes Duzen
- Kritik vor anderen Menschen
- Rügen wie z.B. "Haben Sie sich schon wieder vollgemacht?"
- abfällige Äußerungen wie z.B. "Frau X sabbert."
- Lautes Reden, besonders bei Schwerhörigen
- Verwendung von Schimpfwörtern
- Bevormundung
- Zwang zur Kommunikation
- Sprechverbot
- Verweigern von Hörgeräten oder des Putzens der Brille
- Entzug von Zuwendung
- Konfliktvermeidung, Unterlassung
- Unaufmerksamkeit, Nichtbeachtung, Desinteresse
- Unterschätzung
- Unterhaltung m. Dritten über den Kopf des älteren Menschen hinweg
- Vermeidung von Blickkontakt auch beim Sprechen
- Verniedlichung des Namens, respektlose Anrede wie z.B. "Oma"

### 2. sich bewegen

- Liegenlassen im Bett
- Fixierung (körperlich, medikamentös)
- "Seniorenstessel" aufzwingen (Stuhl mit indirekter Fixierung durch angebrachten Tisch)
- Einschränkung des Bewegungsspielraums, .B. Rollstuhl zu eng an den Tisch schieben
- Blockieren der Ausgänge
- unangemessene Unterstützung der Bewegungen zu fest, zu grob, zu unachtsam)
- unangemessene Form der Berührung

### 3. vitale Funktionen des Lebens aufrechterhalten

- "Durchzug machen"
- Lüften bzw. zuviel Lüften
- Lüften, wenn jemand nackt ist
- schlechte Gerüche belassen
- Wassertemperatur bestimmen
- den Bedürfnissen nicht angepasste Kleidung anziehen zu warm oder zu kalt)
- falsches Bettzeug zuteilen
- Rationalisierung von geäußerten Bedürfnissen: z.B. "Sie brauchen keine Decke, es ist doch nicht kalt draußen."

---

<sup>1</sup>

DBfK (Hrsg.): Gewalt in der Pflege, 1994

- Verweigerung einer Wärmflasche
- Vorenthaltung von Konziliarärzten, einer Logopädin, von Ergo- bzw. Beschäftigungstherapien, ...

### 4. sich pflegen

- nächtliches Waschen
- Zwang zur Körperpflege, Vollbad, Dusche oder Haarwäsche
- zwanghafte Anwendung eigener Hygienevorstellungen
- feste Einrichtung eines Badetags
- unzureichendes oder übertriebenes Abfrottieren
- Haare schneiden gegen den Willen
- ungewolltes Fingernägel schneiden
- ungewolltes Rasieren bzw. Belassen eines Bartes
- Zwangsparfümierung
- ungewollte Anwendung von Babypflegemitteln
- Organisation einer "Waschstraße" (mehrere Bewohner des Heims werden gleichzeitig im Bad gewaschen)

### 5. essen und trinken

- Vorenthaltung von Eß- bzw. Trinkhilfen
- Missachtung gewohnter Esssitten und Eßgewohnheiten
- Anwendung von Lätzchen oder Plastikgeschirr
- Einflößen von Nahrung
- Stopfen, zu schnelles "Füttern"
- Verwendung des Wortes "Füttern"
- nicht ausreichend Nahrung bzw. Flüssigkeit geben
- unerreichbare Platzierung des Essens
- durch starre Essenszeiten in festen Tagesablauf zwingen
- Verabreichung des Essens auf dem Nachtstuhl
- Anwendung von keiner oder zuviel Mundpflege
- Vorenthaltung der Zahnprothese
- Festlegung des Speiseplans
- routinemäßige Verabreichung passierter Kost

### 6. Ausscheidung

- Sitzen lassen auf der Toilette
- "drin liegenlassen"
- Anbringen eines "Dauerkatheters"
- Einrichtung von "Abfuhrtagen"
- Einführen von "Analtampons" / Fäkalkollektoren
- Waschen auf dem Toilettenstuhl
- zu wenig Toilettengänge
- Verabreichung von Abfuhrmitteln an Stelle von entsprechender Kost

### 7. sich kleiden

- Einschließen von Kleidung
- ungewolltes Anziehen
- ungewolltes Anziehen von Jogginganzügen, Morgenmänteln oder Strumpfhosen statt Strümpfen
- auch tagsüber nur Nachthemden bzw. Nachtkleider anziehen
- "Strampelsack"
- Anziehen von ungewollter Rollstuhlkleidung
- generell Kleider von Verstorbenen als Stationskleider anbieten
- Verweigern von Miederwäsche
- zwanghafte Lagerung
- Zwangsmobilisation
- Verweigerung bzw. Nichtanpassung von Gehhilfen
- Verweigerung eines speziell angepassten Rollstuhls
- Nichtanpassung an motorische Fähigkeiten (z.B. beim Gehen: zu schnell gehen, mitziehen)
- Ausführen von ruckartigen Bewegungen
- Anbringen eines "Bewegungsmelders" wider Willen

### 8. ruhen und schlafen

- zu zeitiges Wecken
- nächtliche Waschungen
- Verabreichung von Schlafmitteln ohne Information oder ungewollt)
- Anstrahlen der Bewohner mit Taschenlampen während der Nachtwachen
- Verordnung von Zwangsruhe oder Mittagsschlaf
- Verweigern des Mittagsschlafes
- Heimbetten statt eigenem Bett
- Heimbettwäsche statt eigener Bettwäsche

### 9. sich beschäftigen, wohnen, Lebensfeldgestaltung

- Vorenthalten von Orientierungshilfen
- Kindergartenspiele
- Missachtung der persönlichen Sphäre (z.B. nicht anklopfen)
- Anstaltsmöbel
- keine Möglichkeit zur Eigenmöblierung lassen
- Zwang zum Einhalten eines starren Tagesablaufs
- Zwang zum Feiern bzw. Fröhlichsein
- Vorenthalten von Feiern
- älteren Menschen Tätigkeiten aufzwingen, die üblicherweise junge Menschen gerne tun z.B. Basteln mit Salzteig, Seidenmalerei usw.)
- private Möbel ungefragt zum Sperrmüll geben
- Verkümmern lassen von geistigen Aktivitäten

### 10. sich als Mann oder Frau fühlen oder verhalten

- Verhindern von zwischengeschlechtlichen Beziehungen
- Schneiden von Einheitsfrisuren
- Frauen ungewollt in "Jogginghosen stecken"
- Schamgefühl verletzen
- Waschungen im Intimbereich ohne Sichtschutz oder bei offener Tür
- sexuelle Äußerungen älterer Menschen negativ kommentieren oder belächeln
- Anbringen eines Katheters
- Anbringen eines Urinkondoms (in der Gebrauchsanweisung steht, Personal soll das Glied erigieren)
- unreflektierter Einsatz von Inkontinenzmaterial, Netzhosens
- keine Beachtung des jeweiligen Geschlechts bei der Zuteilung des beim Waschen behilflichen Pflegepersonals

### 11. für eine sichere Umgebung sorgen

- Fixierung bzw. Bettgitter
- Überversorgung
- Entzug von Maßnahmen zur Sicherheit
- Vertrauensbruch
- Nichteinhaltung von Verabredungen
- unterstützende Mittel vorenthalten (z.B. Brille in den Nachtschrank legen oder Gehhilfen wegstellen)
- defekte Steckdosen nicht reparieren
- Legen eines Kabels mitten durchs Zimmer
- Entwenden der Klingel
- zu feuchtes Wischen
- Stehen lassen von Wasserlachen
- Uhren und Kalender nicht aufhängen
- keine Handläufe anbringen

### 12. soziale Bereiche des Lebens sichern

- jemand sich selbst überlassen
- "aus dem Zimmer werfen"
- Beaufsichtigung ("ins Zimmer setzen")
- Mehrbettsäle einrichten
- "Taschengeld" verweigern
- Einrichten von festen Besuchszeiten
- keine Außenkontakte ermöglichen oder fördern
- reizarmes Umfeld

## Umgang mit Aggressionen und Gewalt in der Pflege

- Dauerberieselung durch Fernsehen / Radio
- Zwangsberieselung durch Fernseher bzw. Radio, .B. bei Übertragung von Gottesdiensten
- Nichtachtung des Musikgeschmacks der Bewohner z.B. durch Spielen von Techno- oder Popmusik)
- Ausschließen der Angehörigen
- Zwangsvermittlung unter den Bewohnern  
(z.B. "Frau X, ich setze Sie jetzt mal zu Frau Y ins Zimmer, dann können sie sich schön unterhalten)
- Vernachlässigung oder Überbewertung der Wünsche der Angehörigen
- Weigerung, Einkäufe für die Bewohner auszuführen
- Aufzwingen von Gesprächen
- Hausordnung

### 13. Umgang mit existentiellen Erfahrungen des Lebens

- Missachtung oder Nichtbeachtung der Religiosität
- Vermitteln von Hoffnungslosigkeit
- Verbreiten von plumpem Optimismus, .B. in Form von Floskeln wie: Na, das wird schon wieder!"
- "Negativgespräche"
- Abblocken von Gesprächen
- Versuch, Gespräche über das Sterben und den Tod zu unterdrücken.

### Ursachen von Aggressionen und Gewalt bei Pflegenden

Belastungsfaktoren (Erleben und Umgang individuell sehr unterschiedlich!)

Pfleger Angehöriger	Professionelle Pflegekraft
konfliktvolle Beziehung	Ähnlichkeit zu einer unsympathischen Person
familiäre Probleme	schlechtes Betriebsklima
Schlafdefizit	
Vereinsamung aufgrund der Pflege	
Rollenwechsel	
Hadern mit dem Schicksal / unerfüllte Wünsche	
unzureichende Kenntnisse vom Krankheitsbild	
mangelndes Verständnis für die Situation des Kranken	
Überlastung (Burn out), Gedankenlosigkeit, Unachtsamkeit, Ignoranz	
finanzielle, soziale, gesundheitliche Probleme, Ekel	
körperliche Angriffe des zu Pflegenden	
Beschuldigungen, Misstrauen, Verhaltensstörungen des Kranken	
Konflikte wurden schon immer gewalttätig „gelöst“ ...	

### Auslöser von Aggressionen und Gewalt bei Pflegenden

- Häufung verschiedener Belastungsfaktoren
- Überschreiten der Belastungsgrenze
- vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle
- plötzliche Enttäuschung

### Ursachen von Aggressionen und Gewalt beim Gepflegten

- krankhafte Ursachen (Veränderungen im Gehirn)
- krankheitsbedingter Kontrollverlust über die Gefühle
- Ähnlichkeit zu einer unsympathischen Person
- Konflikte wurden schon immer gewalttätig „gelöst“ ...
- Hadern mit dem Schicksal / unerfüllte Wünsche (fehlende Lebensqualität)
- fehlende Selbstbestimmung, Abhängigkeit, Rollenwechsel
- Hilflosigkeit, Angst, Verzweiflung,
- früher geübte Arten der Konfliktbewältigung stehen krankheitsbedingt nicht mehr zur Verfügung
- Medikamente
- Milieu (Temperatur, Reizüberflutung, Unruhe,...)
- Freiheitsentzug

### Auslöser von Aggressionen und Gewalt beim Gepflegten

- Eindringen in die Intimsphäre
- Verkennen der Situation (ständige Missverständnisse)
- Missachtung von Gefühlen und Bedürfnissen
- Unangemessener Umgang
- Zwang, Misshandlung, Gewalt

### Maßnahmen um Aggressionen des Pflegenden vorzubeugen

Pflegender Angehöriger	Professionelle Pflegekraft
Psychische Entlastung, z.B. durch – psychosoziale Einzel- und / oder Familienberatung – Krisenintervention – Angehörigengruppen	Teamgeist stärken Supervision ggf. Personal austauschen ggf. Stelle wechseln (u.U. im Haus)
physische / zeitliche Entlastung, z.B. durch – ambulante Dienste, ... – Tagesstätte, Kurzzeitpflege – häusliche Entlastungsbetreuung – Heimeinweisung	Rückzugsmöglichkeiten Pausen ausreichendes Personal
Pflegekurse z. Umgang m. Dementen	Fort- und Weiterbildung
Selbsthilfekontakte nutzen	Berufsverband
Umgebung der Krankheit anpassen	
Selbstwahrnehmung und rechtzeitiges Gegensteuern schulen	
persönliche Entlastungsstrategie entwickeln (z.B. sich selbst belohnen)	
technische Hilfsmittel nutzen	

### Maßnahmen um Aggressionen des Gepflegten vorzubeugen

- eigenes Verhalten und Umgebung der Krankheit anpassen
- angenehmes Milieu schaffen bzw. erhalten
- aggressive Gefühlsäußerungen beachten: falls möglich, Situation verlassen
- Zwang, Misshandlung, Gewalt soweit wie möglich vermeiden
- Biographie, Rituale, Gewohnheiten, Vorlieben, Abneigungen beachten (den Kranken verstehen)
- Wohlbefinden des Kranken über die Wahrheitsliebe stellen
- ggf. Medikation wechseln
- Bedürfnisse und Gefühle wertschätzen und ausleben lassen
- Ähnlichkeit zu Personen vermeiden, die der Kranke nicht mag

### Maßnahmen um Aggressions- und Gewalthandlungen zu beenden

Zwang, Misshandlung, Gewalt wird ausgeübt vom	
Gepflegten	Pflegenden
➤ Verhalten spiegeln	➤ Situation übernehmen
➤ Situation vorübergehend verlassen	➤ Situation beenden
	➤ Situation ändern
➤ das hinter dem Verhalten liegende Gefühl ansprechen	➤ hinterher Situation taktvoll besprechen
➤ die auslösende Ursache beseitigen	
➤ Schuld auf sich nehmen	
➤ Tonfall ändern	