



„Gewaltprävention in der Pflege und Betreuung“

Dr. Gerhard Kapl

Lärchenauerstraße 2a, 4020 Linz

Tel.: 0732 / 78 78 05

Mail: office@kapl.at

Homepage: www.kapl.at

Themenschwerpunkte

- Wie treten Aggression und Gewalt in der Pflege und Betreuung in Erscheinung?
- Was sind Auslöser für Aggression und Gewalt (bei den Betreuten, Angehörigen und MitarbeiterInnen)?
- Was ist für eine wirksame Gewalt-Prophylaxe erforderlich?
- Wie kann ein Programm zur „gewaltfreien Pflege und Betreuung“ in einer Organisation eingeführt werden?

Aggression

ist eine lebenserhaltende, aktive Energie:

1. „Ich will etwas“ ... und verschaffe es mir
2. „Ich will etwas nicht“ ... und wehre es ab

Definition von „Gewalt“

Gewalt ist alles das, was den Menschen in seiner Individualität einschränkt, ihn zwingt bzw. zwingen soll, etwas gegen seinen Willen zu tun oder gegen seinen Willen zu unterlassen.

Alternativdefinition:

Gewalt ist der Einsatz wie auch immer gearteter Zwangsmittel mit dem Ziel, einen Menschen gegen seinen Willen zu einer Verhaltensveränderung zu bewegen.

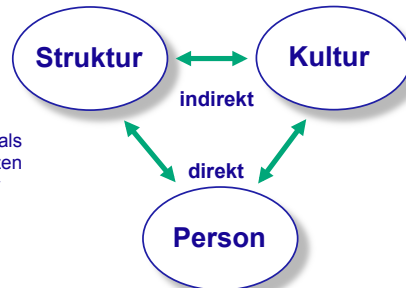
Pflegebedürftige erleben als Gewalt, wenn sie

- das Gefühl vermittelt bekommen, zu stören oder nichts zu verstehen
- das Gefühl vermittelt bekommen, überflüssig und nur geduldet zu sein
- das Gefühl haben, ausgenutzt zu werden
- das Gefühl vermittelt bekommen, Andere auszunutzen
- keine Wahl haben
- nichts selbst machen dürfen
- vermittelt bekommen, nichts richtig zu machen
- respektlos behandelt werden
- ignoriert werden
- nicht gehört werden oder wenn ihnen nicht zugehört wird

Ebenen der Gewalt in Betreuungsbeziehungen

Beispiele:

- Mangelhafte Diagnostik
- Mangelhafte Lebensräume
- Sicherheit vor Lebensqualität
- Inhumane Arbeitsbedingungen
- Unzureichende Kontrollinstanzen
- Unzureichender Personalschlüssel
- Mangelhafte Qualifizierung des Personals
- Unzureichende Umsetzung von Gesetzen
- Finanzielle Ziele kommen vor ethischer Pflicht



Beispiele:

- Akzeptanz von Gewalt
- Vorurteile gegen betreuungsbedürftige Menschen
- Scham der Opfer vor der Öffentlichkeit
- Starre Beziehungsmuster zwischen den Generationen
- „Sendungsbewusstsein“ der Professionellen

Beispiele:

- Symptome nicht ernst nehmen
- Beschämen, bloßstellen, drohen
- Beschimpfen, anschreien, beleidigen
- Schlagen, verletzen, fesseln, einsperren
- Medikamente vorenthalten / überdosieren
- Nahrung vorenthalten, vernachlässigen, isolieren
- Sexuell belästigen
- Finanziell ausbeuten

Aggression äußert sich über:

- Sprache
- Stimmlage
- Gesichtsausdruck
- Körperhaltung
- Taten

Formen von Gewalt in der Pflege und Betreuung

- **Psychische Misshandlung**
- **Körperliche Aggression bzw. Misshandlung**
- **Aktive Vernachlässigung**
- **Passive Vernachlässigung**
- **Arzneimittelmissbrauch**
- **Freiheitsentziehende Maßnahmen**
- **Finanzielle Ausnutzung**
- **Sexuelle Gewalt**
- **Einschränkung des freien Willens**

Psychische Misshandlung

Alle Verhaltensweisen, die beim Anderen Angst hervorrufen bzw. die Würde und Seele verletzen, z.B.:

- Anschreien, bedrohen, einschüchtern
- Beleidigen, beschimpfen, kränken, abwerten, kritisieren (vor Anderen)
- Konsequenz schweigen
- Nicht hören, Äußerungen nicht ernst nehmen, missachten
- Unangemessen ansprechen (Omi, Schatzi, unerlaubtes Duzen)
- Infantilisierung (Babysprache)
- Übertriebene Forderungen stellen, Bevormundung
- „Scherze“, lächerlich machen, bössartige Gerüchte verbreiten
- Schlechtes Gewissen machen
- Missachten der Privatsphäre

Körperliche Aggression bzw. Misshandlung

- Grobe, rohe Umgangsformen
- Schubsen, ziehen
- Schmerzen zufügen (z.B.: kneifen, auf die Finger klopfen, einen Klaps geben)
- Zwang ausüben (z.B.: fixieren)
- Lange auf der Toilette sitzen lassen
- Zwingen, etwas zu essen oder zu trinken, was der Betreute nicht mag

Aktive Vernachlässigung, z.B.:

- Notwendige Pflegeleistungen unterlassen (z.B.: Prophylaxen, unzureichende Versorgung mit Nahrung, Flüssigkeit, Medikamenten)
- Sicherheits- und Hygienemaßnahmen nicht beachten
- Ignorieren
- Mangelnde Reinigung des Bettes
- Verweigerung ärztlicher Hilfe
- Notwendige Hilfestellungen vorenthalten
- Absichtlich langsam reagieren

Passive Vernachlässigung

- Durch Nichterkennen von problematischen Umständen unterbleiben notwendige Handlungen, was zu gesundheitlichen Schäden führen kann (z.B.: Mangelernährung, Austrocknung, Dekubitus)

Freiheitsentziehende Maßnahmen, z.B.:

- Isolation
- Einschließen
- Leibgurt
- Bettgitter
- Stecktisch am Stuhl
- Arretierung des Rollstuhls
- sedierende Medikamente
- ...

Finanzielle Ausnutzung

- Geld bzw. Vermögensteile widerrechtlich verwenden bzw. vorenthalten (z.B.: zu Geldgaben verleiten, zu Testamentsänderungen bewegen)

Sexuelle Gewalt

- Verbale Übergriffe
- Tätliche Übergriffe

Einschränkung des freien Willens, z.B.:

- Schlafenszeiten
- Speiseplan
- Mobilisation

Aggression seitens der Betreuten

- Schlagen, kratzen, beißen, treten, stoßen, an den Haaren ziehen
- Mit Fenstern und Türen knallen
- Mit Kleidern und Gegenständen werfen
- Gegenstände zerstören
- Durcheinander anrichten
- Mehrarbeit provozieren (z.B. absichtliches Verschütten, absichtliches Einnässen)
- Ständig klingeln
- Wände beschmieren
- Unnötige Unselbständigkeit
- Boykottieren des Pflegeprogramms
- Permanentes Nörgeln und Klagen
- Übertriebene Erwartungshaltungen bzw. Forderungen
- Sexuelle Belästigung
- Autoaggression

Auslöser für Aggression

- **Bedrohung**
- **Angst**
- **Frustration (enttäuschte Erwartungen)**
- **Zielblockaden**
- **„Volle Rabattkarte“**
- **Niedriges Selbstwertgefühl**

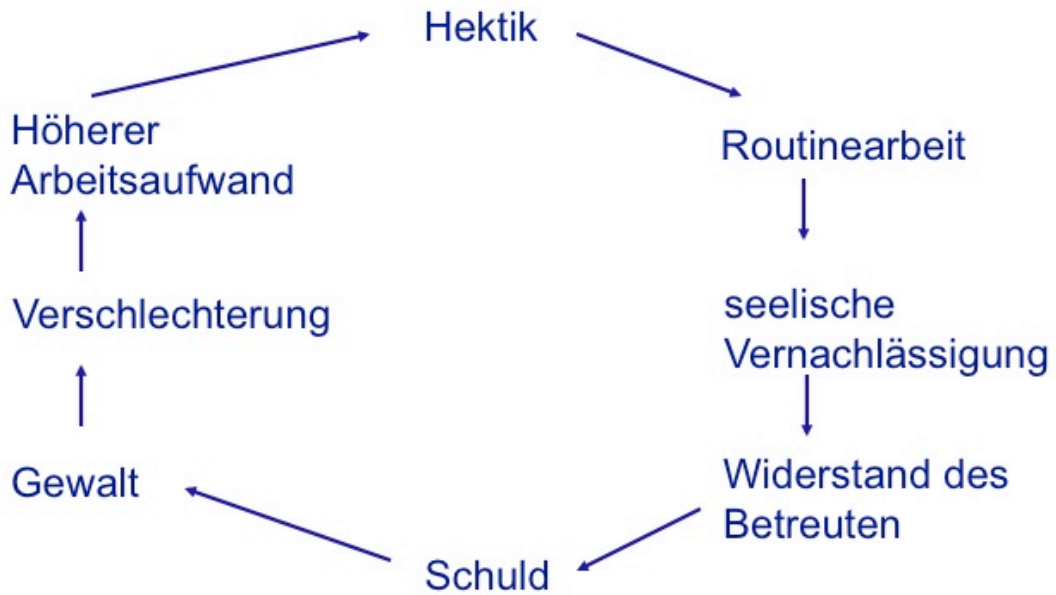
Auslöser von Gewalt beim Betreuten

- Eindringen in die Intimsphäre
- Verkennen der Situation (Missverständnisse)
- Missachtung von Gefühlen und Bedürfnissen
- Unangemessener Umgang
- Zwang, Misshandlung, Gewalt durch Betreuungsperson
- Vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle
(z.B. krankheitsbedingt bzw. durch Müdigkeit, Stress, Medikamente)

Auslöser von Gewalt bei Betreuungspersonen

- Konflikthafte Beziehung zum Betreuten
- Hilflosigkeit
- Körperlicher oder verbaler Angriff seitens des zu Betreuenden
- Häufung verschiedener Belastungsfaktoren / hoher Stress
- Überschreiten der Belastungsgrenze
- Vorübergehender Wegfall der Hemmschwelle
(z.B. durch Müdigkeit, Stress, Medikamente)
- Plötzliche Enttäuschung

Gewalt durch Zeitdruck



Ebenen des Bewusstseins (nach David R. Hawkins)

| Punkte | Ebene | Basis-Emotion | |
|----------|-------------------|--------------------|------------|
| 700-1000 | Erleuchtung | Unbeschreibbar | stärkend |
| 600 | Frieden | Seligkeit | |
| 540 | Freude | Heiterkeit | |
| 500 | Liebe | Verehrung | |
| 400 | Verstand | Verständnis | |
| 350 | Akzeptanz | Vergebung | |
| 310 | Bereitwilligkeit | Optimismus | |
| 250 | Neutralität | Vertrauen | |
| 200 | Mut | Bejahung | schwächend |
| 175 | Stolz | Verachtung | |
| 150 | Wut | Hass | |
| 125 | Begehrlichkeit | Verlangen | |
| 100 | Angst | Ängstlichkeit | |
| 75 | Kummer | Reue | |
| 50 | Apathie | Hoffnungslosigkeit | |
| 30 | Schuldbewusstsein | Schulduweisung | |
| 20 | Scham | Erniedrigung | |



Gewalt-Prophylaxe

- verbales Verhalten
- nonverbales Verhalten
- innere Haltung / persönliche Einstellung
- Organisation, Abläufe, Regeln

Verbales Verhalten / Handlungen, z.B.:

- Ruhige, wertschätzende und wohlwollende Sprechweise
- Regeln der Höflichkeit einhalten (z.B. bei der Anrede)
- Informieren, z.B.: Betreuungsmaßnahmen vor der Durchführung ankündigen und erklären
- Achtung der Privat- und Intimsphäre, z. B. Anklopfen beim Betreten des Zimmers; vor Berührungen: „Darf ich Sie angreifen?“
- Wünsche erfragen / Verständnisvolles Zuhören
- MIT dem zu Betreuenden sprechen, nicht über ihn (in seinem Beisein)
- Anerkennung aussprechen / positive Dinge ansprechen
- Grenzen beziehungsverträglich setzen (z.B. mit Ich-Botschaften)
- Zwang bzw. andere Gewalthandlungen vermeiden

Nonverbales Verhalten

- durch Körpersprache, Gestik, Mimik, Bewegungen, Ruhe und Vertrauenswürdigkeit ausstrahlen; nicht Macht oder Übermacht demonstrieren
- Offene Körperhaltung
- Lächeln / milder Blick / Freundlichkeit
- Zentrierung / Ausrichtung
- Gleiche Ebene
- Distanzbedürfnisse beachten
- Angemessene Berührungen

Innere Haltung / persönliche Einstellung

- Dem Betreuten mit Einfühlungsvermögen, Wärme und Wahrung seiner Menschenwürde begegnen
- Gelassenheit / Zentrierung / innere Ausrichtung
- Gleiche Augenhöhe (Gleichwürdigkeit und Gleichwertigkeit)
- Das Positive sehen / Möglichkeiten statt Schwierigkeiten sehen
- Sich Zeit nehmen
- Du bist ok – und ich bin auch ok

Organisation, Abläufe, Regeln

- Genügend Raum für den Betreuten und seine Bedürfnisse zur Verfügung haben / Angenehmen Rahmen schaffen bzw. erhalten
- Der Betreuungsbedürftigkeit angepasste Hilfsmittel zur Verfügung haben
- Passende Personalressourcen (Anzahl, Qualifikation, Kultur)
- Biographie, Rituale, Gewohnheiten, Vorlieben, Abneigungen beachten (den Betreuungsbedürftigen verstehen); darauf Tagesablauf abstimmen
- Regelmäßige Gespräche mit den zu Betreuenden und den Angehörigen
- Regelmäßige Teambesprechungen, Fallsupervision
- Sinnvolle Strukturen und Regeln (geben Orientierung und Sicherheit)

Prävention bei betreuenden Angehörigen

Prävention kann auch bedeuten, Belastungen in der Familie für betreuende Angehörige zu erkennen und zu reduzieren. So vielfältig wie die Belastungen können auch die Möglichkeiten der präventiven Entlastung sein, z.B. durch

- Psychische Entlastung, z.B. psychosoziale Beratung (Einzel- und/oder Familienberatung), Krisenintervention, Angehörigengruppen
- Physische bzw. zeitliche Entlastung, z.B.: durch ambulante Dienste, Tagesstätten, Kurzzeitpflege, häusliche Entlastungsbetreuung, Heimeinweisung
- Pflegekurse (z.B.: zum Umgang mit Demenzen, Kinästhetik)
- Selbstwahrnehmung bzw. Wahrnehmung der Situation sowie rechtzeitiges und richtiges Gegensteuern schulen
- Umgebung der Krankheit anpassen
- Persönliche Entlastungsstrategien entwickeln (Psychohygiene)
- Selbsthilfekontakte nutzen
- Technische Hilfsmittel nutzen

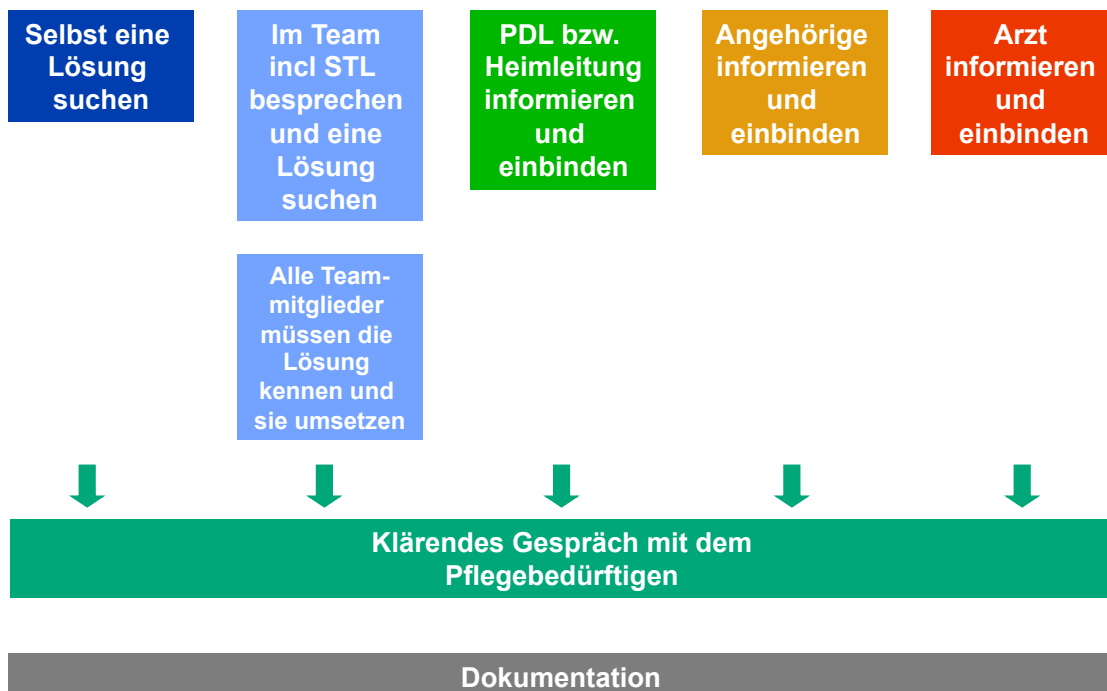
Prävention bei professionellen Betreuern

- Organisatorische Rahmenbedingungen, die einer Überforderung der Betreuer entgegenwirken (Ausreichend Personalressourcen, Dienstplanung, ...)
- Rückzugsmöglichkeiten, Pausen, Psychohygiene
- Geeignetes Persönlichkeitsprofil für die Betreuung
- Wohlwollen, Toleranz, Geduld, Freundlichkeit
- Gute Aus- und Weiterbildung, bei der auch „gewaltfreie Pflege“ ein Thema ist
- Schaffung eines entspannten Abteilungsklimas (Raum und Zeit für Gespräche) / Teamgeist stärken
- Bewusste Situationseinschätzung (Pflegediagnostik)
- Transparente und partizipative Entscheidungsprozesse
- Reflexion, Teamgespräche, pflegerische Fallbesprechungen, Supervision
- Kontinuität und Stabilität von Pflegebeziehungen / ggf. aber auch Betreuungsperson austauschen
- Technische Hilfsmittel nutzen

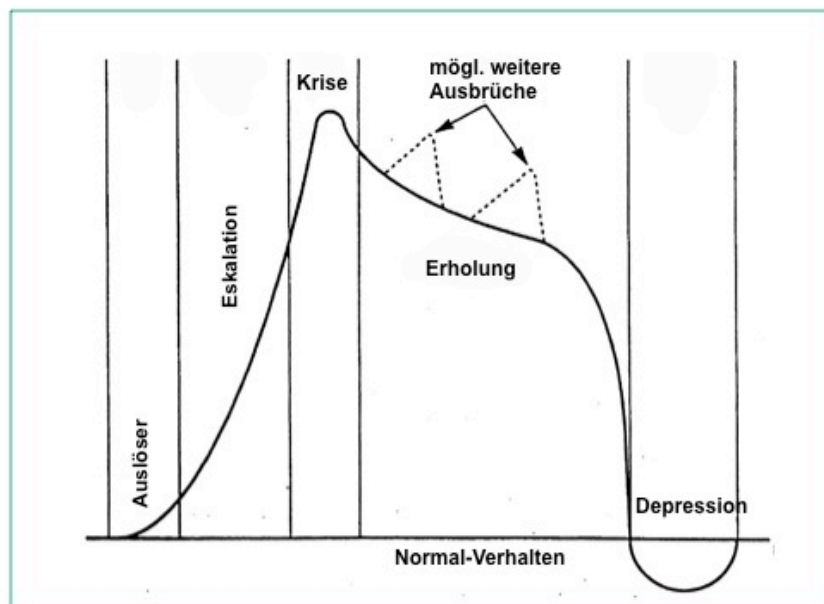
Gewaltfreie Pflege und Betreuung in einer Organisation einführen (Beispiel)

- **Bewusstseins- und Willensbildung im Führungsteam**
- **Sammeln von Praxisfällen / Definieren gewaltfreier, auf die Kultur abgestimmter Vorgehensweisen incl. Meldepflicht bei Fehlverhalten(Kleingruppe)**
- **Auffinden und Verändern gewaltfördernder organisatorischer Rahmenbedingungen bzw. Regeln**
- **Schulung aller MitarbeiterInnen (incl. Führung)**
(Ziel: Bewusstseinsbildung = unterscheiden zwischen konstruktiver Aggression und Gewalt; Kennenlernen gewaltfreier Vorgangsweisen; Sicherheit gewinnen für aggressionsgeladene Situationen; Psychohygiene)
- **Periodische Reflexion bei Teambesprechungen und im Führungsteam**
(„Am Thema dran bleiben“)
- **Ggf. Follow up-Veranstaltungen für die MitarbeiterInnen**
- **Ggf. Angehörigenabend zum Thema „Aggression in Betreuungsbeziehungen“**

Gewaltfreie Pflege: Stufen der Interventionen



Gewalt-Zyklus



Schritte der Intervention bei Gewalt

- Die Situation erkennen und einschätzen
- Die Krise meistern / de-eskalieren
- Die Situation abschließen
- Die Situation nachbesprechen und daraus lernen