

# „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)?
- Umgang mit ethischen „Grauzonen“ (z.B. „fürsorgliche Gewalt“)
- Was ist für eine wirksame Gewalt-Prophylaxe erforderlich?
- Wie kann ein Programm zur „gewaltfreien Pflege und Betreuung“ in einer Organisation eingeführt werden?

## Ein Fallbeispiel

Frau B. benötigt ein Hörgerät und wird wegen einer Halbseitenlähmung beim Essen unterstützt. Essen auf Rädern.

Es gibt Spinat, den sie nicht mag, was zwar im Erstgespräch erwähnt wurde, aber niemand mehr so richtig weiß.

Pfleger E. redet ihr zunächst gut zu, sie solle den Mund öffnen, als er den Löffel anreicht. Nach mehreren vergeblichen Aufforderungen schreit er ihr schließlich direkt ins Ohr, sie solle den Mund öffnen und drückt ihr den Löffel zwischen die Lippen.

In diesem Moment fegt Frau Berger den Teller vom Tisch und stößt dabei dem Pfleger mit dem Ellenbogen zwischen die Rippen.



**Ist eine Brennnessel etwas Gutes oder etwas Schlechtes?**

## 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.

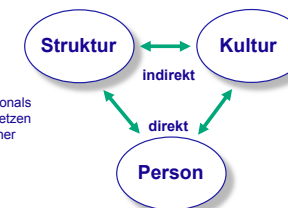
## Pflegebedürftige erleben als Gewalt, wenn sie

- 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

## 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
- Arzneimittelmisbrauch
- 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)

## Freiheitsbeschränkende 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 beschmierern
- Unnötige Unselbständigkeit
- Boykottieren des Pflegeprogramms
- Permanentes Nörgeln und Klagen
- Übertriebene Erwartungshaltungen bzw. Forderungen
- Sexuelle Belästigung

## Auslöser für Aggression

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

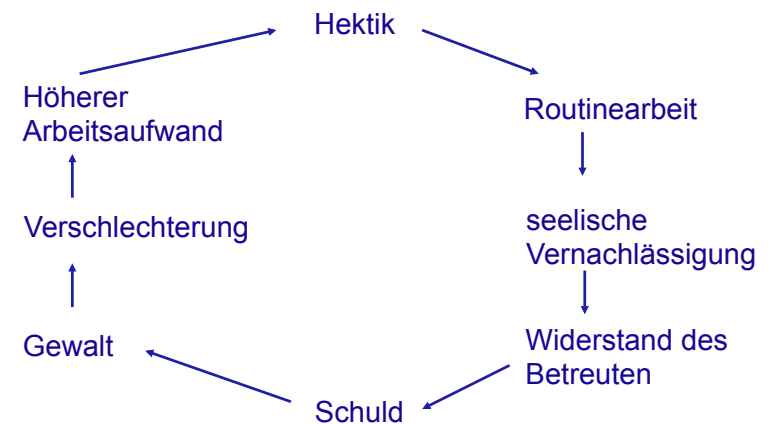
## Auslöser von Gewalt beim Betreuten

- 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

- Konfliktvolle 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	
175	Stolz	Verachtung	
150	Wut	Hass	
125	Begehrlichkeit	Verlangen	
100	Angst	Ängstlichkeit	
75	Kummer	Reue	
50	Apathie	Hoffnungslosigkeit	
30	Schuldbewusstsein	Schuldzuweisung	
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)
- 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 Arbeitsklimas (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“**

**Aggression ist eine lebenswichtige Energie.**

**Aber es gilt, die Grenze zur Gewalt zu kennen und zu wahren.**