


**Gewalt**  *Aggressives Verhalten hilfebedürftiger Menschen kann sehr unterschiedliche Ursachen haben. Der hier vorgestellte Leitfaden zur Gewaltprävention ermöglicht Pflegenden, Gewalt auslösende Faktoren zu erkennen und vorbeugend zu handeln.* Text: Elsbeth Franzen

# Ausdruck von Angst

> In Zeiten der Arbeitsverdichtung wird es immer schwieriger, gelassen und souverän mit erregten Kunden und kritischen Situationen umzugehen. Daher ist es besonders wichtig, klare Verhaltensregeln zu schaffen und anzuwenden, um nicht selbst zum Gewaltauslöser zu werden.

Unter dem Begriff „Gewalt“ verstehen wir die Einwirkung auf jemand anderen, der dadurch geschädigt wird. Dieser Begriff findet auch Anwendung, wenn mit Zwang – vor allem physischem, aber auch

psychischem – etwas durchgesetzt werden soll. Gewalt liegt immer dann vor, wenn es ein Opfer gibt.

Treten aggressives Verhalten und Gewalt auf, wird häufig nicht gesehen, dass beides Ausdruck von Angst und Vertrauensverlust sein kann. Wut und Aggression sind oft ein Ruf nach Liebe und Zuwendung. Das Ziel besteht nun darin, die Gewalt auslösenden Faktoren systematisch zu erkennen sowie Vorbeugemaßnahmen zu entwickeln und anzuwenden. Des Weiteren geht es um

die Verbesserung der Lebenssituation alter, kranker und pflegebedürftiger Menschen.

Gewalt von Pflegebedürftigen kann durch intrinsische (innere) und extrinsische (äußere) Faktoren ausgelöst werden. Die Veränderung der Psyche aufgrund chronischer Krankheiten, verbunden mit einer ungewollten Lebensform, spielt hierbei eine große Rolle. Eine Übersicht mit einer Auswahl von Faktoren finden Sie in der nebenstehenden Tabelle.

## *Der Ton macht die Musik*

Die Möglichkeiten der Prävention sind vielschichtig. Dabei soll zunächst die Einrichtung selbst betrachtet werden – denn wir können strukturellen Aspekten noch so viel Wert beimessen, der wichtigste Aspekt zur Vermeidung von Gewalt und Aggression ist das Verhalten der Mitarbeiter. Alle Einrichtungen sollten daher Verhaltensregeln festlegen – und die Führungsebene sollte diese Regeln überprüfen, etwa bei der Durchführung von Pflegevisiten.

So sind beispielsweise alle Mitarbeiter ausnahmslos freundlich und hilfsbereit. Sie beherrschen die Regeln der professionellen Kommunikation. Dazu gehört, dass bestimmte Sätze in den Einrichtungen verboten sind, wie z. B.:

- „Ich komme gleich“. Der Kunde bleibt in einer wartenden Position. Ungeduld und Frust werden hierdurch verstärkt.
- „Wir sind schlecht besetzt!“ Diese Aussage löst beim Kunden eher Angst und Wut aus. Er befürchtet, nicht oder unzureichend versorgt zu werden.

Intrinsische Faktoren	Extrinsische Faktoren
unbearbeitete Erlebnisse, z. B. Verlust eines geliebten Menschen	respektloser, unfreundlicher Umgangston
Unsicherheit und Angst aufgrund einer chronischen Krankheit	fehlender Augenkontakt
Wut und Aggression, z. B. durch unfreiwilligen Umzug in Pflegeeinrichtung	Intimsphäre wird nicht gewahrt, ungewollter Körperkontakt
Projektionen (Schuldzuweisung), um die eigene Situation zu verdrängen	mangelnde Beschäftigung/Mobilisation, fehlende sportliche/geistige Anreize
chronische Schmerzzustände	Lärm und Hektik
Sucht und Entzug (Alkohol, Medikamente)	Schlaflosigkeit, z. B. durch nächtliche Störungen
Wechselwirkungen der Medikamente	Reizüberflutung, z. B. durch Fernsehen oder Radio
unerfüllte Wünsche und Bedürfnisse, z. B. die Ausübung der Religion	Verwirrung durch mangelnde Orientierungshilfen
Gefühl der Unter- und Überforderung	Unterversorgung mit Essen und Trinken

Gewalt und aggressives Verhalten von Pflegebedürftigen können in der Person selbst (intrinsisch) oder in äußeren Bedingungen bzw. Einflüssen (extrinsisch) begründet sein



- „Das weiß ich nicht.“ Hiermit spiegeln sie dem Kunden, dass schlecht ausgebildetes Personal am Werke ist.
- „Das geht bei uns nicht!“ Der Satz spiegelt eindeutig mangelnde Kundenorientierung.

thetischen Gesichtspunkten und haben ein ansprechendes Erscheinungsbild. Die regelmäßige Teilnahme an Schulungen zu den Themen „Kundenorientierung“, „professionelle Kommunikation und Be-

Daten der Kunden zu erheben, um eine optimale Versorgung und Betreuung sicher zu stellen. Hierzu gehört unter anderem auch der Schutz vor Selbst- und Fremdgefährdung. Die fortlaufende Erhebung der biografischen Daten und der Anamnese ist ein wichtiger Bestandteil zur Prävention von Gewalt. In der Pflegeplanung werden die deeskalierenden Maßnahmen festgelegt. Die Aspekte können sich in allen AEDL wieder finden.

### *Der wichtigste Aspekt zur Vermeidung von Gewalt und Aggression ist das Verhalten der Mitarbeiter. ~*

denorientierung. Erläutern sie dem Kunden ggf. noch mal in Ruhe ihr mögliches Leistungsangebot und versuchen sie, gemeinsame Lösungen zu finden.

Des Weiteren verrichten die Pflege- und Betreuungskräfte ihre pflegerischen Tätigkeiten unter Wahrung der Intimsphäre fachlich gewissenhaft. Sie arbeiten ressourcenorientiert sowie nach kinä-

schwerdemanagement“ sowie „Bewegen und Lagern unter kinästhetischen Aspekten“ sind verpflichtend und gehören auf den jährlichen Schulungsplan jeder Einrichtung.

### *Vorbeugen durch fachgerechtes Dokumentieren*

Das Erfassen der Risikogruppen und Risikofaktoren ist unerlässlich. Alle Einrichtungen sind verpflichtet, persönliche

**mega.com**  
 ein deutscher Hersteller für  
**Bewegungsmelder**  
 -drahtlos, kompatibel mit fast allen  
 Schwesternrufanlagen ohne zusätzliche  
 Installationskosten, zu einem hervor-  
 ragenden Preis-Leistungsverhältnis.  
**Info unter 04191/9085-0**  
**www.megacom-gmbh.de**



## Checkliste

# Gewaltprävention

### Strukturelle Maßnahmen, die deeskalierend wirken

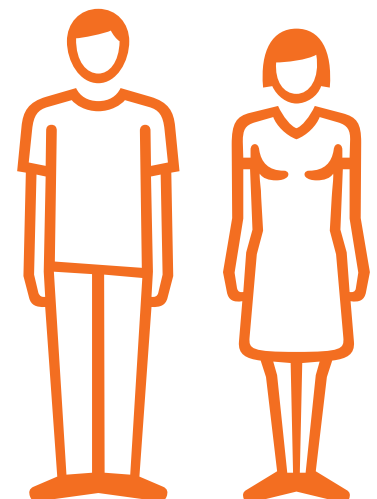
- » Orientierungshilfen in allen Bereichen durch farbliche Kennzeichnung oder Symbole, die auch ein Mensch mit Demenz für sich deuten kann
- » eine ruhige Umgebung – u. a. keine Dauerbeschallung mit Fernsehen oder Radio
- » Angebote für einen Aufenthalt im Freien und täglich wechselnde Bewegungsangebote
- » Spiele, um durch das Gewinnen und Verlieren die Frustrationsgrenze zu erweitern
- » strukturierende Tagesabläufe unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse
- » nächtliche Störungen ausdrücklich nur bei erforderlichem Pflegebedarf und auf Wunsch

### Personelle Maßnahmen, die vorbeugend wirken

- » klopfen Sie vor Betreten des Zimmers oder der Wohnung an
- » freundliche Begrüßung, gegebenenfalls mit Handschlag (halten Sie Augenkontakt!)
- » reden Sie die Person mit Titel und Nachnamen in ruhiger Stimme an
- » informieren Sie über ihr Vorhaben
- » sprechen Sie so oft wie möglich Lob und Anerkennung aus
- » arbeiten Sie nach dem Bezugspflegesystem bzw. legen sie persönliche Assistenzen fest
- » vereinbaren Sie feste Betreuungs- und Pflegezeiten
- » hören Sie zu, und erfragen Sie den genauen Sachverhalt
- » zeigen Sie Verständnis für Kritiken und Beschwerden
- » kümmern Sie sich unverzüglich darum, wenn Ihnen Kritik und Beschwerden zu Ohren kommen
- » besprechen Sie Beschwerden, Fehler und Kritik in der Teamsitzung

### VERHALTEN IN BEDROHLICHEN SITUATIONEN!

- Bewahren Sie Ruhe bei kurzzeitigen Beschimpfungen und Beleidigungen
- gehen Sie auf kurzfristige Beschimpfungen nicht ein
- geben Sie keine Widerworte und rechtfertigen Sie sich nicht
- senden Sie klare Botschaften, wie „Unterlassen Sie das!“
- setzen sie klare Grenzen, z.B. „Bitte keinen Schritt weiter!“
- werden Sie weiter beschimpft oder bedroht, verlassen Sie das Zimmer
- wenn Sie sich verteidigen müssen, tun sie dies angemessen, etwa durch Abwehren des Schlages
- wenn Sie nicht flüchten können, rufen Sie laut „Hilfe“
- Verschließen Sie – auch zum Schutz Anderer – ggf. die Tür und informieren Sie die Führungskraft oder die Polizei





Wichtig ist, dass alle an der Pflege Beteiligten über die Maßnahmen informiert sind und nach der Pflegeplanung arbeiten. Alle Stammdaten werden vollständig erhoben. Die Mitarbeiter kennen die pflegerischen und medizinischen Diagnosen. Eine Evaluation der Pflegeplanung sowie gegebenenfalls die Anpassung von notwendigen Maßnahmen findet regelmäßig und immer nach einer Eskalation statt.

Im Pflegebericht werden die Abweichungen von der Pflegeplanung dokumentiert. Ein Beispiel: „Frau Müller schlug bei der Nagelpflege mehrfach auf meinen Arm und versuchte, mich zu kratzen. Ich habe daraufhin die Versorgung unterbrochen. Bitte im Spätdienst erneut versuchen.“ Sollten sich eskalierende Situationen und abwehrende Haltungen beim Kunden häufen, sind eine Fallbesprechung oder das Einbeziehen naher Bezugspersonen eine wertvolle Hilfe. Das Gespräch sollte immer protokolliert werden.

Kompetentes Verhalten bei drohender Eskalation und Gefahr dient dem Selbst- und Fremdschutz. Durch professionelles Verhalten können entsprechende Situationen oft entschärft werden. Die Krankenbeobachtung ist daher eine wichtige Voraussetzung, um sich zu schützen und den Kunden zu beruhigen. In den meisten Fällen sind Vorboten der Eskalation erkennbar. Anzeichen hierfür sind z.B.

- motorische Unruhe und Nervosität,
- in Falten gelegte Stirn,

### *Häufen sich eskalierende Situationen und abwehrende Haltungen, ist die Fallbesprechung eine wertvolle Hilfe. ~*

- aufgerissene Augen oder fehlender Augenkontakt,
- eine geballte Faust,
- Abwenden vom Gegenüber,
- Fluchen, Beleidigen, Schimpfen sowie Abwehrbewegungen.

Die Pflege- und Betreuungskraft muss jederzeit nachweisen können, dass sie fach-



lich korrekt gehandelt hat. Dies ist auch beim Führen von z. B. Trink- und Ernährungs- oder Bewegungsprotokollen unbedingt erforderlich. Ist etwa auf einem Ernährungsprotokoll dokumentiert, dass ein Bewohner drei Mahlzeiten erhalten hat, bedeutet dies, ihm wurden nur drei Mahlzeiten innerhalb von 24 Stunden gereicht. Der verantwortliche Mitarbeiter hat somit den Bewohner laut Dokumentation vernachlässigt. Das ist eine Form von Gewalt und kann straf- und/oder arbeitsrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Täglich werden wir mit Pressemitteilungen und Fernsehberichten über Gewalttaten konfrontiert. Aber in unseren Pflege- und Betreuungseinrichtungen erleben wir Gewalt nur selten. Im Alltag leben die Menschen friedlich und freundlich miteinander. Und täglich erbringen Mitarbeiter in Pflegeeinrichtungen gute und professionelle Leistungen zum Woh-

le der ihnen anvertrauten Menschen. Sicher kann im Bereich Prävention mehr getan werden. Der Leitfaden sollte für die Einrichtungen daher eine Anregung sein, sich tiefer mit dem Thema auseinander zu setzen. ~

### *Mehr zum Thema*

**?** Kontakt:  
Qualitas – Bolte & Franzen GbR,  
Scharnhorststraße 170, 28211 Bremen,  
Tel.: 04 21 - 24 49 100,  
info@qualitas-bremen.de,  
www.qualitas-bremen.de

**≡** Buchtip: Tim Bärsch / Marian Rohde  
„Kommunikative Deeskalation“,  
Books on Demand, 2008



**Elsbeth Franzen**  
ist Krankenschwester, zertifizierte QM-Beauftragte und Geschäftsführerin der Qualitas – Bolte & Franzen GbR, Bremen