

## **Gewalt- und Aggressions - Prävention in der Langzeitpflege Grenzen setzen, achtsam und proaktiv sein**

Gewalt geht uns alle an. Denn Gewalt kann uns alle betreffen.

### **Einleitung**

Menschen zu pflegen und zu betreuen, ob zu Hause in den eigenen vier Wänden oder in einer stationären Einrichtung, ist eine sehr beanspruchende, fordernde und emotional belastende Aufgabe.

Wie oft erleben wir Menschen aggressives Verhalten als Bedrohung, Angriff oder Verletzung? Dadurch entstehen Ängste, Unsicherheit und unbewusste Abwehrreaktionen. Immer noch gibt es die Auffassung, dass man Aggression und Gewalt ertragen, aushalten muss und darüber nicht spricht.

Aggression und Gewalt kann jeden betreffen und von jedem Menschen ausgehen. Dies betrifft alle im Pflege- und Betreuungsbereich, ob als Pflege- und Betreuungspersonen, als pflegebedürftige Menschen oder als Angehörige. Ursachen, Auslöser, Faktoren und Folgen für Gewalt und Aggression sind vielfältig und umfassend.

Hat nicht jeder Mensch ein Recht auf ein gutes Leben, ein Recht auf Selbstbestimmung, Freiheit, Schutz und Sicherheit?

Gewalt- und Aggressionsprävention ist ein **Organisationsentwicklungsthema**. Durch bewusste und gezielte Maßnahmenpakete wird Aggression und Gewalt besprechbar, Sensibilität und Achtsamkeit gefördert, Wissen und Verständnis vermittelt und eine deeskalierende Handlungskompetenz entwickelt. Gewaltereignisse und aggressive Vorfälle werden systematisch bearbeitet und ein präventives Handeln im Alltag der Menschen und in der Organisation ist etabliert. **Es geht um Reduktion, Vermeidung und Verhinderung von Aggression und Gewalt.**

### **Definition und Vorkommen von Gewalt und Aggression in der Langzeitpflege**

Das **Vorkommen** und Auftreten von Aggression und Gewalt ist vielschichtig, allgegenwärtig und ein immer wiederkehrendes Phänomen. Es betrifft alle Menschen im Kontext der Pflege. In diesem Kontext zählen Pflege- und betreuungsbedürftige Personen wohl zu den schutzbedürftigsten Menschen unserer Gesellschaft.

Frühwald (2013) sagt: *“Denn die Gewalt an alten Menschen ist immer noch ein Tabu. Die Opfer schweigen aus Angst vor Repressalien und davor einen Familienkonflikt auszulösen. Sie fürchten ignoriert und weiter isoliert zu werden.“* Und weiter führt er aus. *“Die Zeugen schweigen auch: Probleme werden beschönigt, verharmlost, dass Leiden der alten Menschen unterschätzt. Man hat Angst vor Konflikten mit der Betreuungsstruktur.“* Und führt weiter aus, *„dass das rechtzeitige Erkennen von Warnzeichen von physischer, psychischer Gewalt und Vernachlässigung wichtig ist, denn normalerweise klagt die betroffene Person nicht direkt“.* (Frühwald, Thomas (2013): Diagnose Gewalt. Gewalt aus der Sicht der Geriatrie. In: Österreichische Pflegezeitschrift 1/2013, 26 – 29)

Weissenberger-Leduc (2011) beschreibt, dass aggressives Verhalten und teilweise auch Gewalt-handlungen vorhanden sind, oft stumm und leise, dies kann und darf nicht verleugnet werden. *„Gewalt an alten Menschen bleibt im Rahmen von Pflegebeziehungen meist unsichtbar.“* (Weissenberger-Leduc, Monique und Weiberg, Anja (2011): Gewalt und Demenz. Ursachen und Lösungsansätze für ein Tabuthema in der Pflege. Wien: Springer)

Einen wichtigen Aspekt zu Aggression und Gewaltvorkommen beschreibt Hirsch (2011) in seinem Artikel. *„Gewalthandlungen können als Gewohnheiten und Rituale insbesondere in Institutionen, normativ fungieren, denn der Mensch hat eine beunruhigende Fähigkeit sich nahezu an alles anzupassen und zu gewöhnen, auch an die eigene Gewalttätigkeit.“* Weiter führt er aus, *„dass eine gegenseitige emotional und materiell abhängige Beziehung und eine Beziehungsasymmetrie besteht. Körperliche Gewalt ist oft verbunden mit psychischer Gewalt, Vernachlässigung verbunden mit struktureller Gewalt, Isolation verbunden mit kultureller Gewalt.“* (Hirsch, Rolf (2011): Gewalt in der Pflege: Ursachen, Häufigkeiten und Prävention. In: Österreichische Pflegezeitschrift 1/2011, 11 – 17)

## **Was ist Aggression und was ist Gewalt?**

Aggression wird von uns Menschen unterschiedlich wahrgenommen und erlebt. Wie fühle ich mich, wenn ich aggressives oder gewalttätiges Verhalten erfahren habe? Wie fühlt es sich an, wenn ich mich selbst grenzüberschreitend verhalten habe? In beiden Situationen fühle ich mich wahrscheinlich nicht besonders gut. Über Aggression und Gewalt zu reden, Ereignisse anzusprechen und die emotionale Betroffenheit zu benennen, erfordert viel Mut und Selbstbewusstsein von uns Menschen. Umso wichtiger ist es, zu wissen was unter Aggression und Gewalt verstanden wird. Um unterscheiden zu können zwischen Aggression als Absicht oder Reaktion auf Frustration, Ärger, Angst u.a. braucht es theoretisches Wissen.

In der Literatur gibt es eine Vielzahl an **Definitionen** und Beschreibungen.

Walter, Nau und Oud (2012) beschreiben in ihrem Praxishandbuch die Aggression wie folgt:

*„Jede Form des Verhaltens, die darauf angelegt ist, eine Person gegen ihren Willen zu schädigen oder zu verletzen. Aggression schließt jede Form der Verletzung ein, auch die psychische oder die gefühlsmäßige. Demütigung, Einschüchterung oder Bedrohung einer Person sind Formen von Aggression.“* [vgl. Breakwell, 1998] und ergänzen *„Aggression äußert sich im Verhalten, anderen Menschen (mehr oder weniger) bewusst Schmerzen, Erniedrigung oder Schaden mit einem bestimmten Ziel zuzufügen“*. (Walter, Gernot; Nau, Johannes und Oud, Nico (Hrsg.) (2012): Aggression und Aggressionsmanagement. Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe. Bern: Huber)

Bauer (2011) beschreibt, dass die menschliche Aggression ein kommunikatives Signal ist, welches der Umwelt anzeigt, dass ein Individuum nicht in der Lage oder nicht bereit ist, einen ihm zugefügten physischen oder seelischen Schmerz oder eine entsprechende Bedrohung hinzunehmen. Bei der verschobenen Aggression ist die kommunikative Funktion verlorengegangen. Diese wird in der Regel also missverstanden, denn eigentlich ist die verschobene Aggression ein Appell, ein Hilfeschrei für den erlittenen Schmerz durch Ausgrenzung, fehlende Bindung, Demütigung oder Unfairness. (Bauer, Joachim (2011): Schmerzgrenze. Vom Ursprung alltäglicher und globaler Gewalt.3. Auflage München: Blessing)

Richter (2013) beschreibt, dass Aggression und Gewalt in der Regel in der zwischenmenschlichen Interaktion und der daraus resultierenden subjektiven Notlagen entstehen, sie sind meist durch Hilflosigkeit, durch ein nicht anders zu helfen wissen bedingt. *„Aggressives Verhalten liegt dann vor, wenn eine Handlung zur körperlichen oder seelischen Schädigung einer Person führen kann und/oder von der Zielperson als bedrohlich schädigend wahrgenommen wird. Die aggressive Handlung kann körperlich, auch nonverbal durch Mimik und Gestik, erfolgen, aber auch nicht körperlich durch verbale Aussagen. Ein Sonderfall ist in diesem Zusammenhang die Vernachlässigung als Folge einer unterlassenen Handlung, mit erheblichen körperlichen und/oder seelischen Konsequenzen für den alten Menschen.“* (Richter, Dirk (2013): Aggression in der Langzeitpflege. Ein differenzierter Überblick über die Problematik. Hrsg.: Curaviva Schweiz, Fachbereich Alter, Bern)

## **Maßnahmenansätze zur Gewalt- und Aggressionsprävention in der Pflege**

Gewalt- und Aggressionsprävention ist ein wichtiges **Organisationsentwicklungsthema**, denn jeder Mensch hat ein Recht auf Achtung seiner Würde, ein Recht auf Selbstbestimmung, Freiheit, Schutz und Sicherheit.

Eigentlich ist jeder Mensch ein Beteiligter im Geschehen, hat Verantwortung für sein Tun und Handeln, und vieles ist nicht delegierbar. Es geht um Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung, um pro aktives Handeln, um aggressives und gewalttätiges Verhalten zu erkennen, zu verringern und zu verhindern, sowie um Problemlösungskompetenz.

Der Wille für eine Neugestaltung der Kultur im Umgang mit pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen wird sichtbar, indem Aggression und Gewalt besprechbar ist und ein sensibles aktives Handeln erwünscht, gefordert und durchgeführt wird. Die geriatrische Langzeitpflege braucht gezielte präventive und deeskalierende Interventionen gegen Aggression und Gewalt, wobei die Nachhaltigkeit und die Umsetzbarkeit fokussiert sein sollen.

In der Prävention von Aggression und Gewalt geht es um Reduktion, Vermeidung und um Verhinderung von aggressivem und gewalttätigem Verhalten. Auf der Personenebene sind die Stärkung des Selbstschutzes, die Vertrauensbildung und die Angstreduktion wichtige Elemente. Dazu braucht es Sensibilität und Achtsamkeit, Wissen über Entstehung und Einflussfaktoren, kennenlernen der vielfältigen Methoden zur Prävention und Deeskalation bei aggressivem und gewalttätigem Verhalten und das Lernen aus Ereignissen und Vorfällen.

**Anhand der Präventionsstufen nach** Walter, Gernot; Nau, Johannes und Oud, Nico (2012) (Walter, Gernot; Nau, Johannes und Oud, Nico (Hrsg.) (2012): Aggression und Aggressionsmanagement. Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe. Bern: Huber) soll/könnte ein Konzept für die Gewalt- und Aggressionsprävention folgende Inhalte und Interventionen beinhalten.

⇒ **primäre** Prävention = erkennen und berücksichtigen von Risikofaktoren, vorbeugen von aggressivem Verhalten durch

- Sensibilisierung – Workshops, um Aggression und Gewalt besprechbar zu machen
- Verwendung von Instrumenten zur Erhebung und Auswertung von Ereignissen und Maßnahmen zu Gewalt und Aggressionsprävention
- Das Fördern und Fordern des Anwendens der vorhandenen organisationsbezogenen Handlungsleitlinien, Standards und Richtlinien
- Das Schaffen und Nutzen der Anlaufstellen und anderen Kontaktstellen, um über Gewalt- und Aggressionsereignisse anonym sprechen zu können

⇒ **sekundäre** Prävention = Vorgehen bei akutem aggressivem Verhalten, verhindern einer Eskalation durch

- stärken und fördern der Handlungskompetenz der Mitarbeitenden im Rahmen von Deeskalationsseminaren und Kommunikationsfortbildungen

- Beratung und Unterstützung durch ExpertInnen/BeraterInnen für Deeskalationsmanagement

⇒ **tertiäre** Prävention = nachbereiten eines aggressiven Vorfalles, vorbeugen durch analysieren, reflektieren und anpassen der Handlungsmethoden bei zukünftigen Ereignissen durch

- Bearbeitung und Beratung in den Einrichtungen für ein pro aktives präventives Handeln durch externe und/oder interne ExpertInnen für Deeskalationsmanagement
- Dokumentation von Ereignissen

## **Wie kann Prävention und Deeskalation gelingen?**

**Grenzen setzendes achtsames Pro-Aktiv-Sein** sind in der heutigen Gesellschaft erforderliche Fähigkeiten für die Reduktion von Gewalt und Aggression.

- Dazu braucht es Mut zu sagen, wann meine Grenzen überschritten werden.
- Dazu braucht es Achtsamkeit sich in mein Gegenüber einzufühlen, um darauf zu achten ob dessen Grenzen überschritten wurden.
- Dazu braucht es das Erkennen der Auswirkungen von Grenzüberschreitungen, um pro aktiv handeln zu können, um im Alltag so wenig wie möglich aggressives und gewalttätiges Verhalten erleben zu müssen.
- Dazu braucht es den Willen für eine Neugestaltung der Kultur im Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Verhalten im Führungsteam der Organisation.
- Dazu braucht es Richtlinien, Standards und Prozesse in der Organisation, die beschreiben, welche Maßnahmen erforderlich sind und erwartet werden, um Aggression und Gewalt zu besprechen, zu reduzieren, zu verhindern und Ereignisse lösungsorientiert zu bearbeiten und sensibles, aktives Handeln erwünscht ist.
- Dazu braucht es Erhebungsinstrumente zur Einschätzung des Entwicklungsstandes in der Gewaltprävention und zur Erhebung, wie ausgeprägt und wie oft die unterschiedlichen Formen von aggressiven und gewalttätigen Verhalten vorhanden sind.
- Dazu braucht es niederschwellige Kontaktstellen und Kooperationen, um sich anonym Unterstützung, Rat und Hilfe holen zu können.
- Dazu braucht es Bildungs- und Sensibilisierungsseminare für die Mitarbeitenden in der Organisation mit hohem Erreichungsgrad z.B. mindestens 80% aller Mitarbeitenden.

- Dazu braucht es bewusstes und lösungsorientiertes Aufarbeiten von aggressiven und gewalttätigen Verhalten mit sichtbaren und spürbaren Veränderungen.
- Dazu braucht es TrainerInnen und BeraterInnen für Deeskalations- und Sicherheitsmanagement im Pflege- und Sozialbereich. Die Organisation hat Mitarbeitende, die diese umfangreiche Ausbildung absolviert haben.
- Dazu braucht es ausreichend Zeit für die Erfüllung der Aufgaben der TrainerInnen. Dazu gehören das Abhalten der Sensibilisierungsworkshops, Beratung und Expertise für die Bearbeitung von Vorfällen und zur Risikominimierung in den Einrichtungen der Organisation.

Die **Caritas Pflege Wien** als Anbieter von mobiler Pflege und stationärer Langzeitpflege, fördert mit ihrem Präventionskonzept eine Änderung der Kultur im Umgang mit Aggression und Gewalt, das Thema wird enttabuisiert und ein strukturiertes Aggressions- und Gewaltpräventionsmanagement wird eingeführt. Dies fördert einen würdebewahrenden und wertschätzenden, vertraulichen und verbindlichen Umgang im Miteinander.

Das **Präventionskonzept** der Caritas Pflege beinhaltet alle angeführten Maßnahmen, unter Berücksichtigung der Präventionsstufen. Durch Sensibilisierung, Sicherheit, Orientierung, Reflexion, Zusammenarbeit und auf das eigene Gefühl zu hören, ist es möglich Kritik und Ereignisse zu bearbeiten und ein Grenzen setzendes, achtsames Pro-Aktiv-Sein zu fördern. Das Schweigen und das Dulden von aggressivem, gewalttätigen Verhalten wird durch Mut und Courage beendet. Denn jeder Mensch hat ein Recht auf Sicherheit, auf physische und psychische Unversehrtheit – ein Recht auf ein „gutes Leben“.

**Bericht verfasst von:**

Maria Arbes, DGKP, Pflegemanagerin, Dipl. Sozialmanagerin  
Beraterin/Trainerin für Deeskalations- und  
Sicherheitsmanagement Im Gesundheits- und Sozialwesen  
Projektbeauftragte Caritas Pflege Wien, Caritas der Erzdiözese Wien  
Jänner 2020