Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift

Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz

Band: 84 (2013)

Heft: 9: Aggressionen : grobe und subtile Gewalt in der Alterspflege

Artikel: Aggressionen sind zumeist eine Reaktion auf Überforderung und Fehlorganisation : "Lernen, sich des eigenen Verhaltens bewusst zu werden"

Autor: Tremp, Urs / Richter, Dirk

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-804320

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 19.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Aggressionen sind zumeist eine Reaktion auf Überforderung und Fehlorganisation

«Lernen, sich des eigenen Verhaltens bewusst zu werden»

Aggressionen in Pflege und Betreuung seien «erwartbar», sagt Dirk Richter*. Der richtige Umgang mit diesen Aggressionen aber könne trainiert werden. Allerdings fehle vielerorts eine psychosoziale Begleitung der Pflegenden.

Interview: Urs Tremp

Herr Richter, haben Sie als Spezialist für Aggressionsmanagement die eigenen Aggressionen immer im Griff?
Dirk Richter: Meistens ja. Meine Grundkonstellation ist die, dass ich ein ziemlich kontrollierter Mensch bin.

Ist es denn einfach Schicksal, ob jemand ein kontrollierter Mensch ist oder eben ein impulsiver, einer, der Mühe hat, seine Gefühle zu kontrollieren?
Tatsächlich spielt die Grundpersönlichkeit eine grosse Rolle. Andererseits habe ich die Erfahrung gemacht, dass auch das Lebensalter von Bedeutung ist. Man wird mit dem Alter gelassener, kann mit Aggressionen und Provokationen entspannter umgehen. Das heisst freilich nicht, dass jeder und jede mit zunehmendem Alter mit Aggressionen umgehen kann. Es gibt Menschen, die lernen es zeit ihres Lebens nicht.

Und diesen Leuten muss man sagen, dass sie besser nicht in einem Beruf tätig sind, in dem sie mit Menschen zu tun haben – als Lehrerin oder Lehrer etwa, oder eben in einem Pflege- und Betreuungsberuf?
So absolut würde ich das nicht sagen. Was allerdings wichtig ist: Diese Menschen müssen die eigenen Risiken kennen. Der Vergleich mag aufs Erste drastisch erscheinen: Es ist wie bei pädophilen Straftätern. Die Neigung kann man nicht wegtherapieren. Aber die Betroffenen müssen wissen, in welchen Risikosituationen sie gefährlich reagieren könnten. Sie müssen lernen, damit umzugehen.

Sind denn in der Pflege die Ansprüche nicht auch sehr, sehr hoch? Man verlangt von den Pflegenden Empathie, Geduld, Selbstbeherrschung. Für sogenannt schlechte Gefühle hat es überhaupt keinen Platz. Aber jeder Mensch kennt auch diese schlechten Gefühle.
Man verlangt den Pflegenden tatsächlich sehr viel ab, sie sollen gerade mit demenziell erkrankten Menschen geduldig und verständnisvoll umgehen. Dass es zu aggressiven Gefühlen kommt, ist erwartbar, vor allem auch, weil die Mitarbeitenden hoch vertaktet und unter Dauerbelastung arbeiten müssen.

Aggressionen sind in der Pflege erwartbar, sagen Sie. Trotzdem ist das Thema in vielen Heimen und Institutionen tabu.
Das hat sicher mit dem Berufsbild der Pflegenden zu tun. Man traut ihnen nicht zu, dass sie aggressiv oder gar übergriffig werden – mit der Folge, dass man das Thema tabuisiert: Das kann nicht sein, das kommt bei uns nicht vor. Wenn ich allerdings mit einzelnen Pflegenden rede, sagen sie mir: Es ist bei uns auch schon vorgekommen. Ich glaube, die grösste Gefahr >>

*** Dirk Richter** ist Dozent an der Berner Fachhochschule Gesundheit. Er forscht unter anderem über psychiatrische Pflege und Aggressionsmanagement. Ursprünglich gelernter Pfleger, studierte er danach Soziologie, Psychologie und Philosophie. Im Anschluss an das Studium bildete er sich zudem zum Qualitätsmanager im Gesundheitswesen aus.

ist tatsächlich die Tabuisierung: Bei uns gibt es das nicht, es ist nicht möglich.

Wie soll man in den Heimen darüber reden?
Es kommt immer darauf an, wie akut das Problem, wie hoch das Aggressionspotenzial ist. Und wenn aggressives Verhalten oder gar Übergriffe vorkommen, hängt es von den einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab, ob sie in der Lage und bereit sind, ihr Fehlverhalten einzusehen und das Verhalten zu ändern. Möglicherweise kommt die Heimleitung schliesslich um Kündigungen nicht herum.

Wenn ein Pfleger oder eine Pflegerin jemanden an den Haaren reisst oder ohrfeigt, sind das ganz offensichtlich aggressive Übergriffe. Aber es gibt auch die subtilen, schwer auszumachenden Aggressionen.
Es gibt ein ganzes Kontinuum von derartigen Aggressionen – von Vernachlässigung über verbale Aggressionen wie Beschimpfungen oder Beleidigungen bis hin zu körperlicher Gewalt. Was auch vorkommt und Ausdruck von Aggression sein kann, sind Diebstähle. Kurz: Aggressionen äussern sich sehr vielfältig.

Wer ist denn dafür verantwortlich, dass die Pflegenden ihre Aggressionen im Griff haben und die Risiken kennen? Jeder und jede Einzelne? Oder ist es auch Aufgabe der Heimleitung?
Beides. Es gibt die moralische Verpflichtung des Einzelnen, so zu handeln, dass andere nicht zu Schaden kommen. Andererseits – und das liegt in der Verantwortung einer Heimleitung – hat Aggressionsminderung viel mit Organisation zu tun. Heim- und Pflegeleitung müssen wissen, wie die Mitarbeitenden unter welchen Umständen und in welchen Situationen reagieren. Hinweise von den Pflegenden selbst sind da sehr ernst zu nehmen, ohne dass immer Sanktionen ausgesprochen werden müssen. Aber die Pflege- und Heimleitung kann durch eine sinnvolle Einsatz- und Organisationsplanung viel erreichen.

Wie kann eine Pflegerin oder ein Pfleger damit umgehen, wenn er oder sie merkt, dieser Patient oder diese Patientin nervt mich einfach, macht mich aggressiv?
Niemand, der in die Pflege geht, will ja aggressiv mit den Heimbewohnern umgehen. Man wird nicht aggressiv, weil es einem Spass macht, sondern weil man in eine Notsituation geraten ist und man sich nicht anders zu helfen weiss. Darum muss die Pflege so organisiert sein, dass derartige Notsituationen möglichst nicht vorkommen oder nicht ausarten.

Und wie macht man das?
Das hat mit Burnout-Prophylaxe zu tun, auch damit, dass ich die Mitarbeitenden in Kommunikation und Deeskalation trainiere. Ziel ist, dass die Mitarbeitenden erkennen, welches ihre Anteile sind an aggressivem Verhalten. Typischerweise schreiben wir die Schuld an der eigenen Aggression ja immer dem anderen zu. Das passiert reflexartig. Aber Aggressionen haben immer auch mit einem selbst zu tun.

«Die Betroffenen müssen wissen, in welchen Situationen sie gefährlich reagieren könnten.»

Tragen denn die Patientinnen und Patienten, Bewohnerinnen und Bewohner überhaupt keine Verantwortung dafür, dass Aggressionen entstehen?
Doch. Aber im Gegensatz zu ihnen haben Pflegende eine professionelle Verantwortung. Das ist der Unterschied. Gerade wenn wir mit demenziell erkrankten Menschen zu tun haben, können wir nicht verlangen, dass diese Bewohner etwas lernen, dass sie ihr Verhalten ändern. Die Pflegenden aber können ihr Verhalten so ausrichten, dass die Heimbewohnerinnen und -bewohner weniger aggressiv sind.

Wie lernen sie das?
Zum Beispiel durch Rollenspiele, durch Kommunikationstraining. Heute gehört das an vielen Schulen und Hochschulen zur Ausbildung in den Pflegeberufen.

In der Aus- oder Weiterbildung sind es Situationen, die die Lernenden durchspielen – quasi als Schauspieler. Funktioniert das auch im Ernstfall?
Im Prinzip funktioniert das. Denn die Aha-Erlebnisse, die die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Spielsituationen haben, bleiben haften. Sie sehen sich – wenn die Spielsituationen mit Video aufgezeichnet werden – von aussen und entdecken Verhaltensweisen, die ihnen zuvor nicht bewusst waren. Zum Beispiel, welche Gestik und Mimik sie benutzen. Plötzlich kann ich nachvollziehen, wie eine aggressive Situation entstehen kann. Allerdings braucht es regelmässiges Training, damit ich meine deeskalierenden Verhaltensweisen auch ohne viel Nachdenken abrufen kann.

Training ist eine Präventivmnassnahme. Wie soll aber ein Pflegeteam im Heim reagieren, wenn spürbar wird, dass es Aggressionen bereits gibt – Aggressionen gegenüber Heimbewohnern, aber Aggressionen auch im Team selbst?
Was in der Psychiatrie gut funktioniert, in der Langzeitpflege aber noch kaum praktiziert wird, ist die Supervision. Das heisst: Jemand von aussen mit einer entsprechenden Ausbildung analysiert zusammen mit dem Team, wo die Schwierigkeiten liegen, wie diese behoben werden können, wie man schwierige Situationen in den Griff bekommt – ganz egal, ob es um Aggressionen gegenüber Heimbewohnern oder um Spannungen im Team geht.

Und wie sehen Lösungen für solche Konflikte konkret aus?
Zum Beispiel macht das Team aus, dass jemand, der es mit einem bestimmten Heimbewohner einfach nicht kann, sich nicht mehr um diesen kümmern muss, sondern eine andere Pflegefachkraft. Das tönt ganz banal und einfach. Aber bis ein Pflegeteam zu dieser Lösung kommt, muss sich jemand auch eingestehen, dass er einem Menschen und diesen Situationen nicht gewachsen ist. Das fällt vielen Pflegenden schwer.

«Typischerweise schreiben wir die Schuld an eigenen Aggressionen immer dem anderen zu.»

Auch weil sie hohe Ansprüche an sich selbst haben?

Ja. Weil sie verinnerlicht haben: Ich bin professionell und muss mit solchen Situationen klarkommen, seien sie noch so schwierig und für mich belastend.

Und wie soll man Aggressionen innerhalb des Arbeitsteams verhindern?
In grossen Unternehmen gibt es inzwischen Konfliktmanagementbeauftragte. Weil erwartbar ist, dass es in Betrieben, in denen viele Menschen zusammen arbeiten, zu Konflikten zwischen einzelnen Menschen, zwischen Teams und Abteilungen kommt. Darum werden Mediatoren eingesetzt, die solche Situationen professionell angehen. Das findet man in zumeist relativ kleinen Einrichtungen wie den Pflegeheimen leider noch viel zu wenig.

Auch weil es etwas kostet.
Klar, das auch. Aber da wird am falschen Ort gespart. Der Schaden, den Aggression, Unzufriedenheit und fehlende Motivation anrichten, kostet schnell ein Mehrfaches.

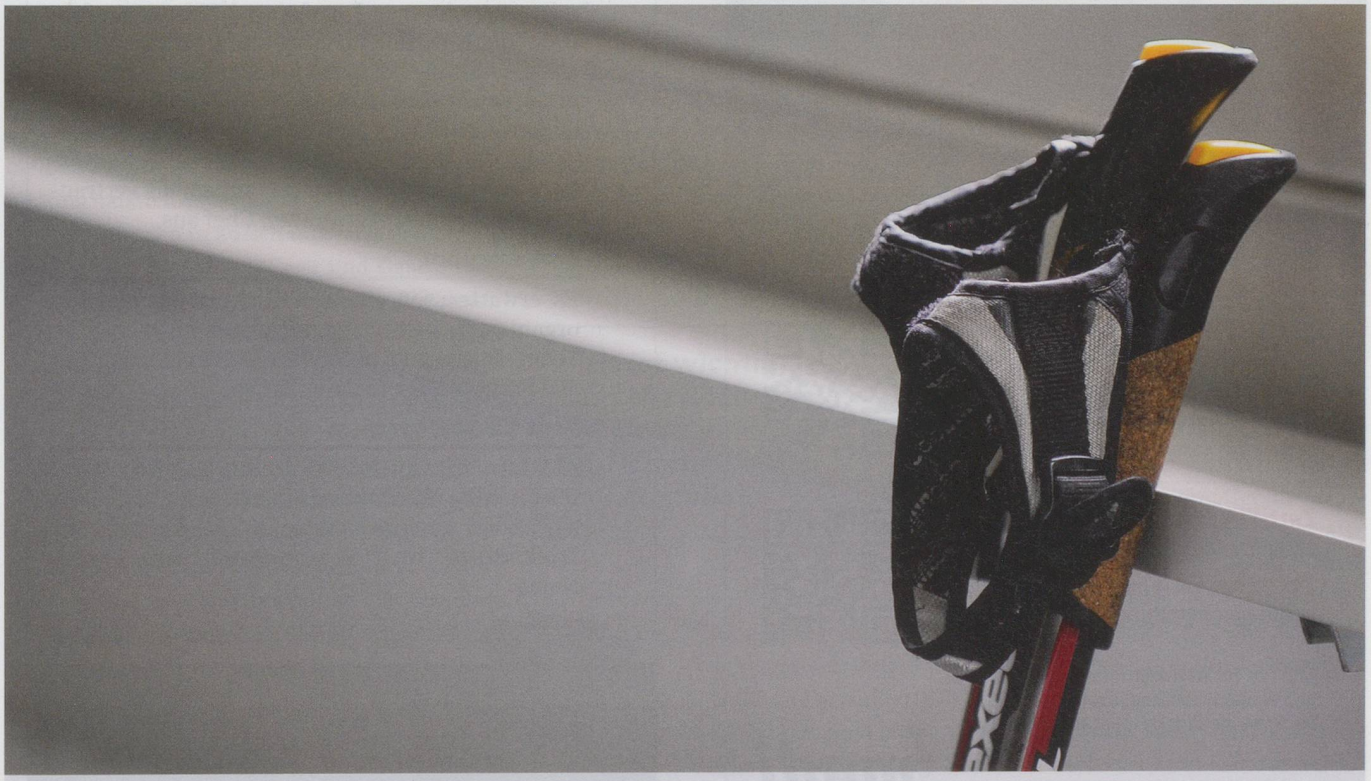
Und was können die Verantwortlichen in einem Heim schliesslich tun, wenn die Sache aus dem Ruder läuft, wenn sich die Leute nur noch anschreien und ausfällig, vielleicht gar handgreiflich werden?
Darauf eine allgemeingültige Antwort zu geben , ist schwierig.

Weil zuvor schon zu vieles schief gelaufen ist?
Sicher. In der Regel schaukelt sich so etwas hoch. Wenn es ein Einzelfall ist, müssen die Leitungspersonen den konkreten Fall genau anschauen und festlegen, wie es weitergeht. Ist die Eskalation aber die Regel, werden sie wohl um eine Kündigung nicht herumkommen.

Sie sagen, dass Eskalationen eine Vorgeschichte haben. Sollte es nicht möglich sein, dass Menschen, die in der Pflege arbeiten, eine Auszeit nehmen können, wenn sie merken, dass sie nun gefährlich empfindlich werden?
Ganz generell würde ich sagen, dass die psychosoziale Begleitung und Betreuung für Menschen in den Pflege- und Betreuungsberufen massiv verstärkt werden sollte. Das Problem, dem wir heute noch viel zu häufig begegnen: Es wird erst reagiert, wenn es schon zu spät ist. In die Prävention müssten die Institutionen mehr Mittel stecken.

«Es ist wichtig, sich bewusst zu sein: Ich kann nur mich ändern, nicht aber die anderen.»

Wenn Sie uns als Spezialist für Aggressionsmanagement einen Rat geben können, wie wir es schaffen, mit den eigenen Aggressionen umgehen zu können, was raten Sie? Ist Sport als Aggressionsabfuhr – wie oft propagiert – das Allheilmittel?
Es gibt ganz viele Studien, die eindeutig belegen: Sport bringt es nicht. Sie sagen allerdings auch: Er schadet auch nicht. Was hilft, das ist, die eigenen Emotionen zu erkennen, Verhaltensmuster zu analysieren: Wann werde ich angespannt? Warum flippe ich in dieser und jener Situation immer aus? Daraus kann ich lernen, mein Verhalten zu ändern. Was sich alle bewusst sein müssen, wenn sie sich mich Aggressionen auseinandersetzen: Ich kann nur mich ändern, nicht aber die anderen. Und Deeskalation heisst: Ich lerne, mein Verhalten in den Griff zu bekommen. ●



Mobilitätshilfe im Pflegeheim: «Man wird nicht aggressiv, weil es einem Spass macht, sondern weil man in eine Notsituation geraten ist und man sich nicht anders zu helfen weiss.» Foto: Maria Schmid