

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Zeitschrift:</b> | Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau |
| <b>Herausgeber:</b> | Spitex Verband Kanton Zürich   |
| <b>Band:</b>        | - (2012)   |
| <b>Heft:</b>        | 5: Mit Aggressionen umgehen  |
| <b>Artikel:</b>     | Gut reagieren  |
| <b>Autor:</b>       | Meier, Karin / Zeller, Heidi   |
| <b>DOI:</b>         | <a href="https://doi.org/10.5169/seals-821959">https://doi.org/10.5169/seals-821959</a>  |

### 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:** 03.02.2026

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

# Gut reagieren

Aggressive Patientinnen und Patienten gehören zum Alltag vieler Pflegender. Auch in der Spitex. Im Interview erklärt Pflegewissenschaftlerin Heidi Zeller, wie Aggressivität früh zu erkennen ist und wie solche Situationen zu entschärfen sind. Spitex-Mitarbeiterin Anja Waser berichtet von ihren Erfahrungen mit Aggression im Spätdienst. Und bei einem Besuch in der Sonnweid gingen wir der Frage nach, wie mit der Aggression von demenzkranken Menschen umzugehen ist. Doch trotz der Erkenntnis, dass Aggression im Pflegealltag häufig auftritt: Eine Umfrage bei Beschwerde- und Ombudsstellen zeigt, dass gravierende Fälle in der Spitex sehr selten gemeldet werden.

**Karin Meier** // Heidi Zeller (52) absolvierte eine Ausbildung zur diplomierten Pflegefachfrau, gefolgt von einem Studium der Pflegewissenschaft (Master in Nursing Science). Aggressionsmanagement ist ihr Forschungsschwerpunkt. Seit 2006 leitet Heidi Zeller an der FHS St. Gallen den Bachelor-Studiengang Pflege. Im nachfolgenden Interview hält die Pflegewissenschaftlerin fest, erfahrene Pflegende könnten das Risiko einer Gewalteskalation sehr gut einschätzen, führten aber oft ihre Handlungen auch dann fort, «wenn sie merken, dass etwas in der Luft liegt». Weil sie die Aufgabenerfüllung höher gewichten als die eigene Bedürftlichkeit und die des Patienten.

#### Wie entstehen Aggressionen zwischen Patienten und Pflegenden?

Heidi Zeller: In der Regel sind zwei oder mehr Ursachen am Zustandekommen von Aggressionen beteiligt. So kann es sein, dass Patientinnen und Patienten die Situation nicht einordnen können und deshalb nicht wissen, was Pflegende von ihnen wollen. Auch Sprachprobleme und kulturelle Unterschiede können eine Rolle spielen, ebenso Schmerzen.

Oft sind es auch Emotionen wie Angst, Ungewissheit oder Trauer, die hinter Aggressionen stehen. Überhaupt verbirgt sich hinter einer Aggression meist eine innere Not. Eine weitere Gemeinsamkeit von Aggressionen ist, dass sie häufig während einer Interaktion auftreten, in der Langzeitpflege meist während der Pflegeverrichtung.

**«Spitex-Mitarbeitende befinden sich trotz ähnlichem Risiko in einer schwierigeren Lage als Angestellte in Spitälern oder Heimen.»**

#### Können auch Pflegende Aggressionen auslösen?

Wenn Pflegende unter Zeitdruck Arbeiten machen müssen, die der Mensch nicht schätzt, kann dies zu Aggressionen führen. Dazu gehören die Körperpflege, die wegen des Intimbereiches eine schwierige Pflegehandlung darstellt, die Verabreichung von Medikamenten, aber auch Arbeiten, die den Patienten Schmerzen bereiten, wie beispielsweise ein Verbandswechsel.

Gerade bei kognitiv eingeschränkten Menschen ist Zeit ein wesentlicher Faktor, da es hier manchmal länger dauert, bis man sich findet und sich verständigen kann. In solchen Fällen ist es besonders wichtig, dass Pflegende den Betroffenen in der kurzen Zeit, die ihnen zur Verfügung steht, das Gefühl vermitteln können, dass sie ausreichend Zeit haben.

#### Welche Formen von Aggressionen kennt man?

Wir unterscheiden grundsätzlich zwischen verbaler und physischer Aggression, die beide in unterschiedlichen Schweregraden auftreten können. Zu den verbalen Aggressionen zählen Beschimpfungen, Beleidigungen und Flüche. Im Pflegebereich kommt es manchmal auch zu Beleidigungen in Bezug auf die Herkunft der Pflegenden.

Daneben gibt es Aggressionen gegen sich selbst. Auch die aktive oder passive Vernachlässigung, die bei der Betreuung von alten Menschen ein Thema ist, kann zu den Aggressionen gezählt werden, ebenso sexuelle Übergriffe und freiheitseinschränkende Massnahmen wie Anbinden.

**Aggressionsmanagement ist der Forschungsschwerpunkt von Heidi Zeller. Sie rät, in latent aggressiven Situationen auf Distanz zu gehen, aber eine respektvolle und wertschätzende Haltung zu bewahren.**



Bild: ZVG



Bild: photocase.com/Cattari Pons

### Wie häufig sind Aggressionen zwischen Patienten und Pflegenden?

Gemäss einer Studie aus Deutschland erlebten rund 50% der befragten Pflegenden in der ambulanten Pflege verbale oder physische Aggression. Aufgrund eigener Untersuchungen gehe ich von mehr Vorkommnissen aus: Rund 80% der Pflegenden waren im Zeitraum von einem Jahr mindestens einmal mit aggressivem Verhalten von Patienten konfrontiert.

Aber auch die Patientinnen und Patienten selber erleben in der häuslichen Betreuung Aggressionen: Gemäss vorsichtigen Schätzungen sind 5 bis 10% der alten Menschen von Aggression seitens der Pflegenden oder der Angehörigen betroffen. In der Untersuchung in Deutschland gaben rund 40% der befragten Pflegenden an, mindestens einmal bereits Aggressionen gegenüber einem Patienten, einer Patientin gezeigt zu haben.

### Warum zeigen vor allem Notfallpatienten, psychisch kranke und alte Menschen ein aggressives Verhalten?

Alle drei Gruppen sind besonders vulnerabel. Wer auf eine Notaufnahme eingeliefert wird, befindet sich in einem Ausnahmestand. Erschwerend hinzu kommen die Ungewissheit um die eigene Situation und organisatorische Rahmenbedingungen wie Wartezeiten, die dem Menschen als sehr lang vorkommen. Stress und Angst erhöhen erwiesenermassen das Aggressionspotenzial.

Ein statistischer Zusammenhang besteht auch zwischen psychotischen Symptomen wie Wahnvorstellungen und dem Risiko von Aggressionen. Bei al-

Hinter einer Aggression verberge sich in den meisten Fällen eine innere Not, stellt die Pflegewissenschaftlerin Heidi Zeller fest.

ten Patienten wiederum geht aggressives Verhalten häufig mit einer Erkrankung an Demenz einher: Die Betroffenen erleben ihre Umgebung verändert und sind emotional überfordert, was sie aggressiv macht. Gerade für Menschen, die sich nicht mehr verbal ausdrücken können, ist Aggression auch ein Mittel der Kommunikation, mit dem sie sich wehren können.

### Sind Spitex-Mitarbeitende besonders gefährdet?

Ihr Risiko, Aggressionen von Patientinnen und Patienten zu erfahren, ist ungefähr gleich hoch wie für Angestellte in Spitäler. Allerdings können Spitex-Mitarbeitende bekanntlich nicht so schnell Hilfe herbeirufen und müssen selbst entscheiden, wie sie reagieren sollen. Sie befinden sich deshalb trotz ähnlichen Risiko in einer schwierigeren Lage als Angestellte in Spitäler oder Heimen.

### Wie erkennt man, dass es gleich zum Eklat kommen wird?

Das sicherste Indiz im Vorfeld sind Aggressionen in der Vorgeschichte eines Menschen. In diesem Fall ist das Risiko, dass jemand erneut aggressiv wird, hoch.

Während der Interaktion selbst deuten verschiedene Frühwarnzeichen auf einen baldigen Eklat hin: Verwirrung, Reizbarkeit, das Erheben der Stimme, das Erheben der Faust, verbale Drohungen und Ankündigungen von physischer Gewalt, erste physische Anzeichen wie das Ballen der Faust oder das Umstossen eines Gegenstandes.

Wir wissen, dass erfahrene Pflegende das Risiko einer Gewalteskalation sehr gut einschätzen können. Dennoch führen viele ihre Handlungen auch dann

fort, wenn sie merken, dass etwas in der Luft liegt. Der Grund liegt darin, dass sie die Aufgabenerfüllung höher gewichten als die eigene Befindlichkeit und die des Patienten.

#### **Wie soll man handeln, wenn es brenzlig wird?**

Sofort auf Distanz gehen und der latent aggressiven Person weiterhin respektvoll und wertschätzend gegenüberstehen – was zugegebenermaßen eine hohe Professionalität und sehr gute kommunikative Fähigkeiten erfordert. Wem es gelingt, in der frühen Phase einer Eskalation den Kontakt zur Person aufrechtzuerhalten, der hat eine gute Chance auf eine Entschärfung der Situation. Es kann auch sinnvoll sein, die Pflegehandlung auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben oder sie an eine andere Person zu delegieren.

#### **Was empfehlen Sie Spix-Mitarbeitenden speziell?**

Gerade wenn sie eine Person noch nicht gut kennen, sollten sie sich achtsam in eine Situation hineinbegeben, insbesondere hinsichtlich körperlicher Nähe: Wir überschreiten mit Pflegevorrichtungen meist die soziale Distanz. Deshalb sollte man auf die Reaktion des Gegenübers – etwa die Frühwarnzeichen von Aggressionen – achten und sich soinstellen, dass man schnell einen Schritt zurück machen kann. Sehr hilfreich ist auch zu wissen, wo man Hilfe holen kann.

#### **Sprechen Sie hier die Unterstützung durch den Arbeitgeber an?**

Ja, denn das Thema Aggression kann nicht allein auf der individuellen Ebene der Pflegenden angegangen werden: Es braucht zusätzlich einen institutionellen

Fokus. Damit meine ich einerseits die Schaffung von Sicherheitsvorkehrungen wie einen Securitas-Dienst und die Möglichkeit, in schwierigen Situationen die Polizei rufen zu können.

Wann dies der Fall ist, muss in Guidelines geregelt sein, damit eine Pflegende nicht von Fall zu Fall selbst entscheiden muss. Andererseits braucht es eine organisierte Nachbetreuung. So muss geregelt sein, an welche Stelle sich Pflegende allenfalls wenden können, wenn sie Aggressivität erlebt haben, ob sie eine Meldung machen können und wie diese ausgewertet wird.

#### **Woran erkennt man eine gute Ausbildung im Aggressionsmanagement?**

Heute gehört der Umgang mit Aggressionen bereits zur Grundausbildung. Weil die Studierenden den Studieninhalt je nach Betroffenheit aber noch nicht in einen Kontext setzen können, ist es sinnvoll, Schulungen für diplomierte Personal durchzuführen, beispielsweise in Form des fünftägigen Basiskurses in Aggressionsmanagement. Wir selber bieten individuelle Schulungen für Institutionen an. Da können Pflegende die eigenen Erfahrungen einbringen und Theorie mit ihren Fällen verknüpfen. Hilfreich in Sachen Erkenntnisgewinn sind auch Fallbesprechungen.

#### **Wie wirksam sind Schulungen?**

Pflegende, die sich in Aggressionsmanagement auskennen, treten aggressiven Menschen gegenüber selbstsicherer auf. Zahlenmäßig gehen Aggressionen gegen sie zwar nur geringfügig zurück, doch – und das ist die gute Nachricht – nimmt der Schweregrad der Ereignisse ab.

## **Weiterbildungen, Literatur, Merkblätter**

**red //** Neben der FHS St.Gallen, deren Angebote im Interview erwähnt sind, bieten zahlreiche weitere Organisationen Weiterbildungen im Umgang mit Aggression und zur Aggressionsprävention an. Hier eine Auswahl:

- Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit: Aggressionsmanagement (E-Learning-Fachkurs).  
↗ [www.gesundheit.bfh.ch](http://www.gesundheit.bfh.ch)
- Institut Dialog Ethik, Zürich: Kurse für Deeskalationsmanagement.  
↗ [www.dialog-ethik.ch](http://www.dialog-ethik.ch)
- SBK Bildungszentrum, Zürich: Umgang mit Aggressionen (Einzelmodul) sowie Trainerin/Trainer für Aggres-

sionsmanagement (Zertifikatskurs).

- ↗ [www.sbk-biz.ch](http://www.sbk-biz.ch)
  - Sonnweid Campus: Herausforderndes Verhalten – Entstehung, Auswirkungen und Hilfestellungen im Bereich Demenz (2-tägiger Kurs), Umgang mit Aggression (3-tägiger Kurs).  
↗ [www.sonnweid.ch](http://www.sonnweid.ch)
  - ZAG Zentrum für Ausbildung im Gesundheitswesen, Zürich: Aggressionsmanagement (3-tägiger Kurs).  
↗ [www.zag.zh.ch](http://www.zag.zh.ch)
  - Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich: VERDE-Training – Umgang mit herausforderndem Verhalten im Bereich Demenz (Tageskurs).  
↗ [www.zfg.uzh.ch](http://www.zfg.uzh.ch)
- Einige ausgewählte Buchtipps:
- Prävention von Aggression und Gewalt in der Pflege, Uwe Schirmer u.a., Schlütersche Verlagsgesellschaft, 2012 (3. überarbeitete Auflage)
  - Aggression und Aggressionsmanagement, Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe, Gernot Walter u.a., Huber Verlag, 2012
  - Gewalt in der Pflege von Angehörigen, Ursachen und Möglichkeiten der Prävention und Intervention, Christian Griess, AV Akademiker Verlag, 2012
- Diverse Merkblätter sind auf der Webseite der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) zu beziehen:
- ↗ [www.uba.ch](http://www.uba.ch) (Infomaterial)