

## **Grundsätze zum Umgang mit Gewalt und Aggression in der Institution**

*Aggression, Gewalt und Misshandlungen in der Betreuung und Pflege kranker, behinderter und alter Menschen sind Sachverhalte, die nicht verdrängt werden dürfen, sondern in den Institutionen offen angesprochen werden müssen.*

Aggressionen und Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen in stationären Einrichtungen sind ein komplexes und vielgestaltiges Phänomen. Psychologen(\*) und Sozialwissenschaftler verwenden meist Gewaltkonzepte, die weit über das Alltagsverständnis von Gewalt im Sinne massiven körperlichen Zwanges oder Schädigung hinausgehen und sämtliche Handlungen einbeziehen, welche die Bedürfnisse anderer Menschen – obwohl nicht unbedingt notwendig – beeinträchtigen, einschränken oder ihre Befriedigung verhindern.

So müssen Gewalt und Aggressionen nicht immer handfest sein – gerade in der Pflege treten sie häufig subtil und versteckt auf: Durch Worte oder durch Handlungen, aber ebenso auch durch Unterlassen, durch Vernachlässigung und Missachtung. Sie werden sicher auch bewusst ausgeübt, primär jedoch sind Gewalt und Aggressionen nicht gezielt und vorsätzlich, sondern erfolgen spontan und unkontrolliert. Sie beruhen – von Ausnahmen abgesehen – auch nicht auf der Bösartigkeit von Menschen, sondern können systemimmanent sein.

Lange Zeit wurde das Thema von Gewalt und Aggression im Bereich des pflegerischen Handelns tabuisiert oder die Diskussion wurde beherrscht von Extremfällen, in welchen Gewalthandlungen zum Tode von anvertrauten Menschen geführt haben. Wir sind der Meinung, dass gerade zur Prävention derartiger Extremfälle Gewalt und Aggression in ihrer ganzen Vielfalt erkannt und als permanente Aufgabe aus ihrer Tabuisierung gelöst und zur Sprache gebracht werden müssen. Dies ist nur möglich, wenn die Ursachen der Tabuisierung in ihrer Vielschichtigkeit und Subtilität erkannt werden.

Der Pflegeberuf zeichnet sich durch ein hohes Berufsethos aus. Einer seiner Grundpfeiler ist die Nächstenliebe. Die Pflegenden benötigen eine solche grundlegende Motivation für ihre Arbeit und manche Institution würde schlicht zusammenbrechen, wenn eine solche fehlte. Gerade aber das – überstrenge – Ideal der Nächstenliebe bietet den Nährboden für unkontrollierte Aggressionen und Gewalt. Dann nämlich, wenn die Nächstenliebe als Grundmotiv des Helfens Aggression und Wut verdrängt resp. Verhaltensweisen wie die der Aggression, der Ungeduld, der schlechten Laune, des Zornes oder der Antipathie als verwerflich und schlecht erscheinen lassen und damit verhindern, sie offen einzugestehen und mit deren Wirklichkeit zu rechnen.

Neben krankheitsindizierten Gewaltäusserungen können Bewohner, die unter ihrem Alter, ihrer Krankheit und ihrer Hilflosigkeit leiden, ob der Verzweiflung über ihre Lebenssituation, dem Verlust ihrer Selbständigkeit, dem Angewiesensein auf andere und der Abhängigkeit von ihnen Ungeduld und Aggressionen entwickeln. Oft sind

Nörgeleien, Verweigerungen, Einnässen usw. ihre letzten Möglichkeiten, eine gewisse Symmetrie der Macht wiederherzustellen. Gerade der Kontext der Nächstenliebe erschwert nun für die Pflegenden den Umgang mit Erfahrungen wie jenen von Undank, Abweisung, Nörgelei und Kritik, von mangelnder Kooperation oder gar Obstruktion von Seiten der Bewohner. Kommt eine Arbeitsbelastung hinzu, die das Pflegepersonal zwingt, Arbeitsprozesse zu schematisieren, individuelle Bedürfnisse der Bewohner notwendigen Arbeitsabläufen zu opfern und sich auf die Ausübung von Routinetätigkeiten zu beschränken, wird die Kluft zwischen eigenem Anspruch der Nächstenliebe und erlebtem Alltag noch verstärkt.

Je belasteter beide Seiten in der Pflege sind, umso eher verstärken sich die negativen Auswirkungen. Je hilfloser sich eine Seite gegenüber der anderen fühlt (das gilt für die Pflegenden wie für die Bewohner), umso schneller werden die Grenzen zur Gewalt überschritten.

Gefährlich werden Aggression und Gewalt insbesondere, wenn konkretes Verhalten gar nicht mehr als aggressiv und gewalttätig wahrgenommen wird. Deshalb ist es von grösster Wichtigkeit, dass die Heime den Rahmen bieten, offen über Aggressionen sprechen zu können. Aggressionen dürfen nicht aufgestaut oder durch die Grundhaltung der Nächstenliebe unterdrückt werden, sondern sie sollen sich vielmehr in einer angemessenen Form und in einem geschützten Rahmen äussern können. Das Gespräch über Gewalt und Aggression im Pflegebereich muss dabei von der persönlichen Schuldfrage entlastet werden. Aggression und Wut sollen nicht als etwas Verwerfliches tabuisiert, sondern als Chance erkannt werden, das eigene Handeln, Denken und Fühlen zu überprüfen. Voraussetzung dafür, dass entsprechende Angebote wahrgenommen werden, ist ein Klima des Vertrauens, der Offenheit und der Transparenz. Dazu gehört auch, dass allfällige Spannungen im Team der Pflegenden selbst frühzeitig wahr- und aufgenommen werden.

Pflegende brauchen aber auch Hilfe, wenn sie bemerken, dass trotz aller Bemühungen die Pflege nicht konflikt- und aggressionsfrei verläuft. Keine enge Beziehung zwischen Menschen bleibt frei von Spannungen, schon gar nicht in der Pflege. Darum ist die Einsicht in die eigenen Grenzen und die eigenen Fehler eine gute Voraussetzung für eine gelungene Beziehung.

Es geht bei der Enttabuisierung der Aggression nicht um Schuldzuweisungen, sondern darum, die Ursachen von Gewalt und Aggression im Pflegebereich zu verstehen und mit ihnen umzugehen. Das heisst, nur dort, wo Gewalt und Aggression einkalkuliert, wo mit ihnen gerechnet wird, wo über sie diskutiert werden kann, ist wahre Nächstenliebe möglich. Damit geschieht keine "Kultivierung" von Gewalt und Aggression, vielmehr ist deren "Beherrschung" zum Wohl der Bewohner und zu dem der Arbeitsbedingungen beabsichtigt.

Förderung der Kompetenz im Umgang mit Gewalt und Aggression in der Pflege ist oberster Grundsatz.

Genehmigt, VR dedica 10. März 2005

(\* ) Alle Personenbezeichnungen gelten immer auch für das weibliche Geschlecht