

Dr. Michael Wunder  
Beratungszentrum Alsterdorf

# Gewalt und Aggression– diskutieren statt tabuisieren

# Gewalt

Tatsächlicher oder angedrohter absichtlicher Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person oder gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.

WHO 2002

# Aggression

Alle menschlichen Verhaltensweisen – körperlich, kognitiv, emotional, die die Funktion haben, empfundene Störungen zu beseitigen oder empfundene Probleme zu lösen. Sie kann feindselig angreifend destruktiv oder auch eine Form der Erregung, die dazu dient Hindernisse zu überwinden, oder Neues aus der Umwelt für den Organismus assimilierbar zu machen.

Perls 1978

## Fragerichtung: Wo bin ich Opfer? Wo bin ich Täter\*in?

### **Opfer durch Klient\*innen**

Schlagen, Beißen, an den Haaren ziehen, begrapschen, anschreien, ständiges Klingeln, Essen ausspucken oder hinwerfen, anfassen, duzen, beschimpfen, abwertende Bemerkungen, penetrantes Infragestellen von allen medizinischen Maßnahmen,, sexuelle Bemerkungen, sexistische Äußerungen, in einer Fremdsprache ansprechen, ständiges Beschweren, gezieltes Beschmutzen

### **Opfer durch Kolleg\*innen**

Belächeln, Fragen ins Lächerliche ziehen, Fragen nicht beantworten, abwertende Bemerkungen, allein lassen mit schwierigen Situationen, ungerechte Verteilungen von Aufgaben, nicht begrüßen, nie um die Meinung fragen ...

## Immer souverän?

Es wird von Professionellen zu Recht erwartet, dass sie Rücksicht auf die Verletzlichkeit der Klienten nehmen. Sind die Klienten in ihrer „Kränkung“ rücksichtslos und verletzend zu den Assistierenden, dann wird von ihnen erwartet, dass sie weiterhin freundlich und respektvoll zu den Klienten sind.

Diese Selbstverständlichkeit im beruflichen Alltag stellt eine absolute Ungerechtigkeit im psychosozialen Austausch dar. Erlebt eine Person über eine längere Zeitspanne Situationen, die sie als ungerecht, als abwertend als verletzend empfindet, so kann sie aggressiv oder depressiv werden. Sie kann daran zerbrechen oder daran wachsen. Sie kann ihren Selbstwert in Frage stellen oder selbstbewusster werden.

## Fragerichtung: Wo bin ich Opfer? Wo bin ich Täter\*in?

### **Ich bin Täter\*in bei**

Maßnahmen ohne Information und Einverständnis (z.B. beim Tabletten geben)

Gewalt durch Macht, z.B. lange warten lassen, Lüften ohne zu fragen und mit dem Kommentar "es ist ja nicht auszuhalten!", Lüften wenn jemand nackt ist

Gewalt durch Unterlassung z.B. von Toilettenbegleitung, Sitzenlassen auf der Toilette, Vorenthalten von Prothesen oder Hilfsmitteln (Brille), Mobilitätsunterstützung, Körperpflege ohne Kommunikation

Gewalt durch negatives Verhalten: Vermeidung von Blickkontakt, abfällige Äußerungen, Zimmer betreten ohne Anklopfen und ohne Ansprache

direkte körperliche Gewalt, wenn Ausführungen von Verordnungen zu lange dauern oder Anordnungen nicht erfüllt werden, z.B. Fixierung und Bettgitter, Wegschließen

Legen einer Magensonde oder Windeln und Dauerkatheter  
als „pflegeerleichternde Maßnahme“

Pflege und Pädagogik sind auf das Individuum gerichtete,  
oft höchstpersönliche, intime, grenzüberschreitende Dienstleistungen  
und deshalb hoch anfällig für  
**Ignoranz gegenüber selbstbestimmten Impulsen und Handlungen**  
**Vernachlässigung**  
**Oberflächlichkeit**  
**Übergriffigkeit**  
**Machtausübung und Gewalt.**

„Beim Thema der zunehmenden Gewalt in der Pflege muss auch von Gesellschaft und Kultur gesprochen werden. Trotzdem lässt sich Gewalt in den Pflegebeziehungen nicht nur aus gesellschaftlichen und institutionellen Umständen ableiten. Gewalt in der Pflege hat viel mit der inneren Realität der Pflegenden, mit ihren Gefühlen und vor allem mit den Regressionen dieser Gefühle zu tun.“

Katharina Gröning, Professorin an der Universität Bielefeld

## **1. Verhaltenspsychologische Erklärung aus Frustration folgt Aggression**

Vorteil: populär, leicht verstehbar

Nachteil: kann viele Phänomene nicht erklären  
(längerfristige Haltungen, Übergriffigkeit ohne direkten Auslöser)



## 2. Psychosoziale Erklärung

### Überlastung/Stress führt zu Beziehungsverlust

Vorteil: trifft auf viele Situation des heutigen Assistenzalltags zu

Nachteil: kann als Ausrede benutzt werden

### 3. Tiefenpsychologische Erklärung

#### **Selbstabwertung:**

„Ich mache hier die Drecksarbeit.“ „Ich bekomme hier die hoffnungslosen Fälle.“

#### **Scham:**

„Ich bin dreckig.“ „Meine Arbeit bringt nichts, ist hoffnungslos.“

#### **Verletztes Gerechtigkeitsgefühl:**

„Meine Arbeit wird hier nicht gesehen. Ich werde allein gelassen.“

#### **Leugnung von Ohnmacht und Hilflosigkeit**

„Ich brauche keine Hilfe.“

#### **oder: Heroisierung der eigenen Leistung**

„Ich halte hier die Fahne hoch.“ „Die anderen haben ja keine Ahnung, wie das hier läuft.“

#### **Betäubung des Gewissens**

Auflehnung gegen moralische Verpflichtungen:

„Ich bin froh, dass der Klient gestorben ist.“ „Er hat es nicht anders verdient.“

#### **Entstehung eines Ressentiments gegenüber der Klient\*in,**

Das Ressentiment verschließt sich der Reflexion, der Kommunikation und der Kritik.

## 4. Physio-behaviorale Erklärung

**Beschleunigung der physiologischen Prozesse, der Emotionen, der Handlungen**  
Wechsel von Überraschung zur Empörung zur Angst innerhalb von Sekunden

**Radikalisierung der Schlussfolgerungen und der Beurteilungen**  
Polarisierung der Positionen beider Seiten

**Einengung der Wahrnehmung:**  
Fokussierung auf das was stört/was unangenehm ist (Tunnelblick)

**Rechtfertigung eigener Aggression**  
durch Dichotomisierung in „gut“ und „böse“

## Schritte zur individuellen Gewaltprophylaxe

### Grundhaltung

#### Verstehen, was vor sich geht

Beschleunigung

Radikalisierung

Einengung

Rechtfertigung durch Dichotomisierung

#### Strategien der Selbstbeeinflussung

Management der eigenen Person

# Achtsamkeit

## „mindfullnes“

**Grundhaltung,**  
die Verbundenheit aller Menschen miteinander zu erkennen.

### **Folge:**

Kontakt zum Anderen, der sich an dessen jeweiligen Bedürfnissen orientiert  
und sich seiner sorgend annimmt

Die Ungleichheit der Kommunikationspartner nicht abstreiten, sondern als  
Grundlage der Verantwortung für den Anderen anerkennen.

Menschen sind füreinander von unermesslicher Bedeutung und erst  
dadurch wird der Mensch zu dem, was er ist.

## Selbstbeeinflussung

### Neubewertung/Umwertung der Situation

„Alles was der Klient macht, meint nicht uns,  
sondern ist Ausdruck seines Inneren/gibt Auskunft über ihn“

### Umlenkung der Erinnerung

Einengung der Erinnerung auf die Aggression bewusst auflockern und  
umlenken auf einen anderen Teil der Person

### Wiederherstellung der Körperbalance

Achtsamkeit mit sich selbst („Wo spüre ich Anspannung in meinem Körper?“)  
Entspannungstraining, power-mapping, Meditation

### Selbstentlastung

durch Ableitung eigener Aggressionen auf Handlungen außerhalb des Feldes  
oder Kompensation durch Aktivitäten, die zu Wohlbefinden führen  
(Sport, Musik, etwas essen...)

## Risikofaktoren für ein gewaltbereites Milieu

(aus den Gewaltprophylaxeprogramm des Zentralklinikums Augsburg)

### 1. Teamsituation stimmt nicht

(Anschuldigungen, Vorwürfe, Vorurteile, Sanktionen untereinander, angstbesetzte Hierarchie)

### 2. feindseliges, explosives Klima

### 3. Überlastung und Frustration (Der einzelne ist allein)

### 4. Hierarchische Leitungsstruktur

Intransparente, ungerecht empfundene Behandlung durch die Leitung

### 5. Gewalthandlungen werden nicht ausreichend geahndet

## 1. Risikofaktoren in Teamsituationen erkennen und abbauen

Gibt es auffallende Unstimmigkeit im Team (Vorwürfe, Sanktionen untereinander?)

Werden die Dinge ausreichend im Team besprochen?

Kommen dabei alle zu Wort?

Werden bestimmte Personen an den Rand gedrängt, nicht Ernst genommen, gemobbt?

Gibt es angstbesetzte Hierarchien?

Gibt es ein feindseliges und explosives Klima und

Gibt es Überlastungen einzelner oder des Teams?

### Empfehlung:

Regelmäßige Besprechungen,  
Anleitung/Supervision der Besprechungen,  
Protokolle aller Besprechungen



## 2. Risikofaktoren im mangelnden Fachwissen erkennen und abbauen

Verfügen die Mitarbeitenden über ausreichende Kenntnisse im Erkennen gewaltnaher Assistenzsituationen und im Umgang mit Aggression und Gewalt?

Erkennen die Mitarbeitenden Ansätze von Willensbildung, Selbsttätigkeit und Selbstbestimmung der Klient\*innen?

Erkennen die Mitarbeiter ihre eigenen Impulse und Gefühle in gewaltnahen Assistenzsituationen?

### Empfehlung:

Verbindliche Fort- und Weiterbildung zur Sensibilisierung der Wahrnehmung von Willensbildung und Selbstbestimmung der Klient\*innen und der eigenen Impulse  
Fallsupervision

Erstellung eines Leitfadens für die Situations- und Kommunikationsgestaltung  
(Rahmenrichtlinie zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt)

### 3. Risikofaktoren in der Kommunikationsstruktur erkennen und abbauen

Wer hat was mit wem zu welchem Zeitpunkt zu kommunizieren?

Sind diese Wege und Regeln allen hinlänglich bekannt?

Welche sanktionsfreien Wege gibt es für den Einzelnen, sich zu beschweren oder seine Schwächen/Überforderungen zu besprechen?

Wie werden Gewaltvorkommnisse dokumentiert?

#### Empfehlung:

klare Kommunikationsstrukturen und klare Dokumentationsvorgaben

Benennung von unabhängigen Ansprechpartnern außerhalb der Hierarchien (für erlebte oder berichtete Gewalt, für Besprechung eigener Schwächen oder Fehler)

Verbindliche Richtlinie zur Dokumentation von Gewaltvorkommnissen

## 4. Risikofaktoren in der Leitungsmentalität und Leitungskultur

- Wie werden unternehmerische Entscheidungen vorbereitet und kommuniziert?
- Werden die ethischen Werte der Einrichtung authentisch und glaubwürdig gelebt?
- Gibt es eine ausreichende Partizipation der Mitarbeitenden an der Gestaltung auf den verschiedenen Ebenen?
- Gibt es transparente Einsatzänderungs- und Aufstiegsmöglichkeiten für die einzelnen Mitarbeitenden?

### Empfehlung:

Transparenz der Leitungsentscheidungen

Kontinuierlicher Wertedialog

Partizipative Strukturen bei Innovationen

Öffentliches Bekenntnis zur Geschichte der Einrichtung

(Beispiele: Zuarbeit zur Stiftung „Anerkennung und Hilfe“, Aufarbeitung der Pneumencephalographie-Forschungen)

## 5. Risikofaktoren im Bereich Aufgaben-und Auftragsklarheit erkennen und abbauen

Sind den Mitarbeitenden die jeweiligen Aufgaben ihrer Stelle ausreichend klar?

Sind diese Aufgaben für alle transparent?

Werden Gewalthandlungen von Mitarbeitenden erkennbar geahndet?

Sind die ethischen Grundlagen der Einrichtung klar?

Ist das „mission statement“ der Institution allgemein anerkannt?

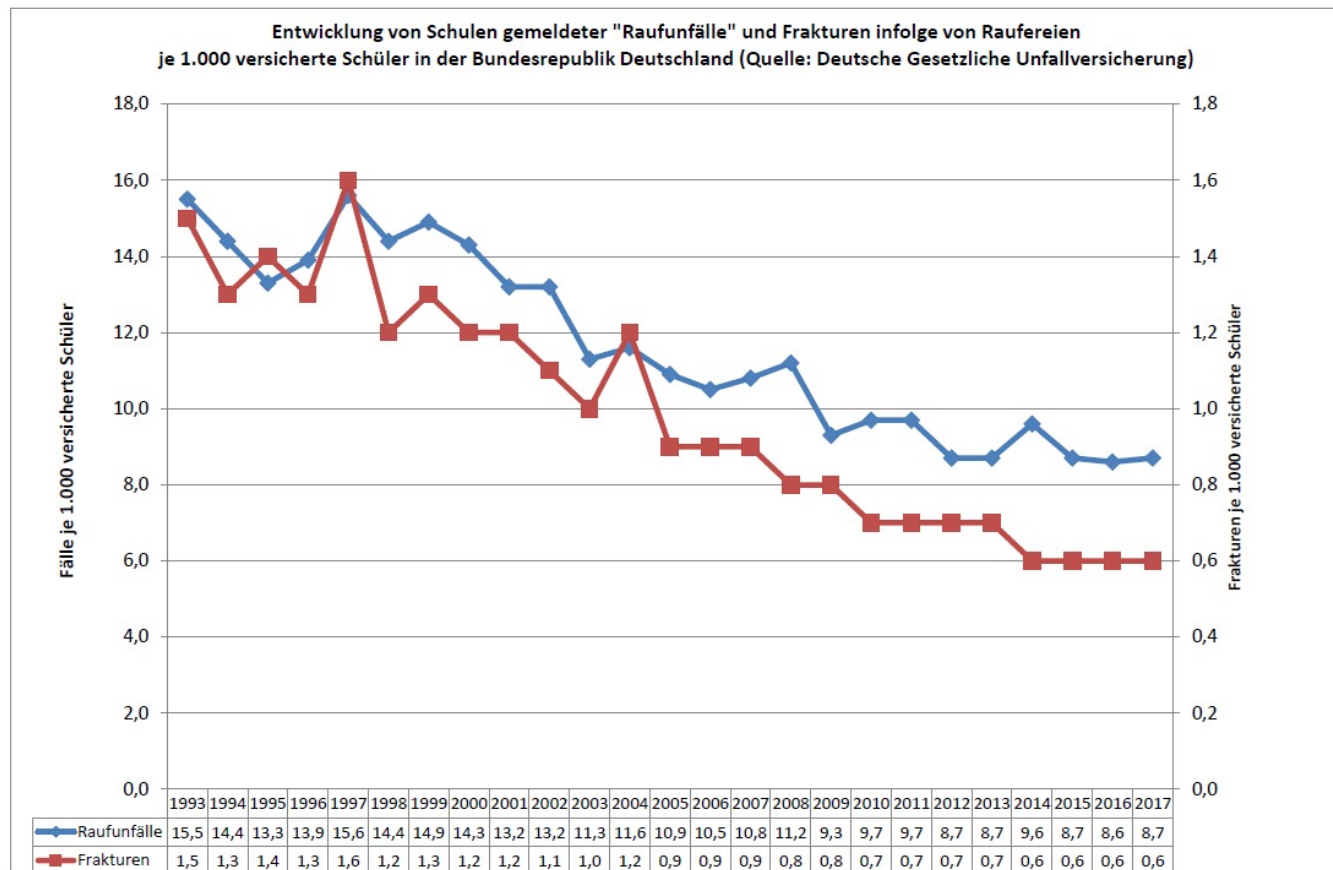
### Empfehlung:

Stellenbeschreibungen

kontinuierliche Leitbild-Kommunikation

Kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualitätsstandards

## Hoffnungsschimmer?



**Aber: It. Kriminologischem Forschungsinstitut Niedersachsen Anstieg seit 2018**  
**Auslöser: „Bewusstsein für gewaltfreie Konfliktlösung gesunken“,**  
**Verstärkung durch Cyberbullying, gewaltbereites peergrouping**

**ENDE**

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit