

 Bundesministerium  
Arbeit, Familie und Jugend



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

*Aus Liebe zum Menschen.*



## UMGANG MIT AGGRESSION UND ÜBERFORDERUNG

### Gibt es Aggression und Gewalt in der Pflege?

Ja. Es ist schließlich ganz normal, dass uns etwas ärgert und wir dann auf andere Menschen bisweilen unfreundlich oder auch ruppig reagieren. Wenn man einen nahestehenden Menschen pflegt oder von einem Angehörigen gepflegt wird, ist das nicht anders.

Mit Eintritt einer Pflegebedürftigkeit verschwinden bisher geltende Einstellungen, gelernte Verhaltensmuster und Beziehungsproblematiken nicht. Sie nehmen nur manchmal andere Formen an: Machtverhältnisse und Rollen können sich ändern.

Leider kommt es aber auch immer wieder vor, dass sich

innere Anspannungen in Gewalthandlungen gegenüber hilfebedürftigen Angehörigen entladen. Oft steht gar keine Absicht dahinter. Gewalt ist jedoch niemals akzeptabel. Es gilt daher, im Interesse aller Beteiligten, solche Ausbrüche zu verhindern.

Daneben gibt es - wie überall - auch böswilliges Verhalten bzw. das Ausnutzen einer Machtstellung. Das ist zum Glück aber eher die Ausnahme.

---

## Warum ist Gewalt in Pflegesituationen ein spezielles Problem?

In so genannten „Pflegerbeziehungen“ kommen neben persönlichen und oft in der Familien- und Beziehungsgeschichte wurzelnden Mustern weitere, das Gewaltisiko erhöhende Faktoren dazu:

- Starke Schmerzen oder gesundheitliche Probleme (sowohl bei den Gepflegten als auch bei den Pflegenden) machen uns „dünnhäutig“ – und wir „fahren schneller aus der Haut“.
- Psychische Erkrankungen, wie z.B. Demenz, können aggressives Verhalten verursachen.
- Gefühle wie Abhängigkeit, Hilflosigkeit, Scham oder Verzweiflung können Auslöser für verletzendes Verhalten gegen sich selbst oder andere Personen sein.
- Manche Menschen werden aggressiv, wenn ihnen Beschäftigung oder Bewegung fehlt.
- Eine starke Abhängigkeit zwischen Pflegenden und Gepflegten setzt beide unter Druck und kann zu „Gewaltausbrüchen“ führen.

Das Anwachsen eigener Aggressionen in Pflegesituationen und das Thema (drohender) Gewalt kann auch mit einer professionellen Pflegeperson besprochen werden.

Professionellen Pflegekräften und ihren Organisationen (wie z.B. dem Roten Kreuz) sind solche Dynamiken bekannt. Oft finden sich Lösungen, die allen Beteiligten helfen.

## Was verstehen wir unter Gewalt gegen pflegebedürftige, insbesondere ältere Menschen?

Typische Gewaltformen gegenüber pflegebedürftigen Menschen sind:

- körperliche Gewalt
- seelische/emotionale Gewalt
- Vernachlässigung
- Freiheitsbeschränkung
- finanzieller Missbrauch

**Körperliche Gewalt** umfasst unter anderem das Zerren, Schlagen und Stoßen, das unnötig feste Anpacken oder die bewusste Verwendung von zu kaltem Wasser im Zuge von Pflegehandlungen.

**Seelische Gewalt** beinhaltet Drohungen, Beleidigungen, Abwertung (auch in Gegenwart Dritter), Ausgrenzung und den Entzug von sozialen Kontakten (z.B. zu Freunden oder Enkelkindern).

**Vernachlässigung** bedeutet, dass ein bestehendes und legitimes Vertrauen missbraucht wird. Notwendige Unterstützung oder Hilfsmittel werden vorenthalten, der hilfebedürftige Mensch wird im Stich gelassen.

**Freiheitsbeschränkung** besteht z.B. darin, dass bestimmte Kleidung oder Nahrungsmittel, die Tagesgestaltung, Ruhezeiten und Beschäftigungen sachlich unbegründet aufgezwungen oder vorenthalten werden. Insbesondere zählen zur Freiheitsbeschränkung die Einschränkung der Bewegungsfreiheit (Einsperren, Fixieren, medikamentöse Ruhigstellung) und die Fremdbestimmung über den Aufenthaltsort.

**Finanzieller Missbrauch** liegt dann vor, wenn materielle Besitztümer oder Geldmittel des hilfebedürftigen Menschen entwendet oder gegen dessen Willen zweckentfremdet bzw. für gewünschte Zwecke nicht ausgegeben werden.

Wenn Sie beobachten oder vermuten, dass einem älteren, hilfebedürftigen Menschen in Ihrem Umfeld Gewalt geschieht, sprechen Sie Ihren Verdacht, wenn das möglich ist, ihm oder ihr gegenüber behutsam an. Tun Sie dies jedenfalls ohne Zeugen.

Suchen Sie (auch anonym) Rat bei einer Beratungsstelle, z.B. Gewaltschutzzentrum bzw. Interventionsstelle gegen Gewalt.

---

---

## Überforderung als Ursache von Gewalt

Pflege ist körperlich und seelisch oft sehr anstrengend.

Zu den körperlichen Belastungen zählen vor allem Schlafmangel, ungewohnte bzw. „falsche“ Bewegungen sowie zu schweres und nicht ergonomisches Heben.

Auch fehlt oft ein Ausgleich - sportliche Betätigungen werden von pflegenden Angehörigen oft vernachlässigt. Ebenso werden eigene gesundheitliche Probleme häufig ignoriert: Notwendige Arztbesuche werden verschoben, eine Schonung der eigenen Kräfte findet nicht rechtzeitig statt.

Seelisch belastend sind insbesondere ungeteilte Verantwortung, Ängste und Sorgen, permanente Unsicherheit, Schmerz über den Verlust an eigener Perspektive oder ein schlechtes Gewissen. Soziale Isolation verstärkt alle diese Faktoren.

Zusätzlich erschwerend wirken sich beengende Rahmenbedingungen aus: enger (gemeinsamer) Wohnraum, finanzielle Engpässe, sehr starke emotionale Verflochtenheit, zu wenig persönliche Freiräume.

Von einem durch die Pflegebedürftigkeit dominierten Zusammenleben bisweilen überfordert sind nicht nur Pflegende, sondern auch die Gepflegten.

Offenheit hilft manchmal, und wechselseitiges Verständnis kann Vieles abfedern.

## Was können Sie tun, um Gewalt zu vermeiden?

- **Nehmen Sie Ihre/n Angehörige/n und sich selbst als Personen wahr, die jeweils eigene Bedürfnisse und auch Rechte haben.**

Manchmal können diese Bedürfnisse gegensätzlich sein (z.B. Recht auf Freiheit versus Recht auf Sicherheit und angemessene Versorgung; Recht auf Individualität und Privatheit versus Wunsch nach Klarheit und Planbarkeit).

Die unterschiedlichen Interessen gilt es laufend auszuwägen. Seien sie sich bewusst, dass es für keine/n der Beteiligten leicht ist, diese Situation und das Aufeinander angewiesen sein zu akzeptieren.

- **Sorgen Sie für „Druckverteilung“:**

Ähnlich einer Kathedrale sollte auch die Pflegebeziehung durch viele Strebepfeiler und Gewölbe gestützt

und das Gewicht verteilt werden. Binden Sie andere Menschen aus Ihrem Umfeld mit ein, teilen Sie die Verantwortung; holen Sie sich Rat und Hilfe von „Profis“ und mögliche finanzielle Unterstützung von offiziellen Stellen.

- **Verschaffen Sie sich und Ihrem/Ihrer Angehörigen Oasen der Entspannung.**

Ablenkungen vom Alltag und die Hinlenkung der Aufmerksamkeit zu schönen, verbindenden Erlebnissen und wohltuenden Gefühlen können helfen, die Beziehung zu entspannen.

Generell helfen Humor und gemeinsames Lachen über viele Konflikte hinweg.

## Was können Sie tun, wenn eine Situation zu entgleiten droht?

Bei Gefahr einer akuten Eskalation sind folgende Maßnahmen oft hilfreich:

- Ruhe bewahren (durchatmen, innerlich bis 10 zählen)
- Abstand einnehmen (eventuell den Raum für eine kurze Zeit verlassen)
- Hilfe suchen (Kann irgendjemand anderer mal übernehmen?)

---

Manchmal hilft in der akuten Situation eine „paradox“ erscheinende Unterbrechung üblicher Verhaltensmuster.

Vielleicht können Sie sich im Vorfeld ein paar mögliche Überraschungseffekte überlegen und in Ihr Repertoire aufnehmen.

Eine die aggressive Spannung lösende Intervention kann auch eine „plötzliche“ Liebeserklärung sein – wenn sie ehrlich ist.

### Was für Sie als Angehörige immer wichtig ist:

- Vergessen Sie bei aller Fürsorge nicht, auf sich selbst und Ihre eigene Gesundheit zu achten.
- Reservieren Sie Zeitfenster und Kraft für sich selbst - und nutzen Sie diese Freiräume für Aktivitäten, die Ihnen gut tun.
- Pflegen Sie Beziehungen und Kontakte zu Menschen, die Ihnen ganz persönlich wichtig sind.
- Holen Sie sich Unterstützung.

Informationen zu Unterstützungsmöglichkeiten finden Sie u.a. auf der Website der Interessengemeinschaft pflegender Angehöriger [www.ig-pflege.at](http://www.ig-pflege.at) und bei den Dienststellen des Roten Kreuzes.

Vom Roten Kreuz gibt es immer wieder Kurse, in denen Sie praktische Anleitungen erhalten, wie pflegebedürftige Menschen betreut werden können; im Internet finden Sie dazu einen online-Kurs, in dem z.B. die Themen Hygiene, Krankenbeobachtung und Pflege behandelt werden: [www.rotekreuz.at](http://www.rotekreuz.at)

#### IMPRESSUM:

Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, Gesundheits- und Soziale Dienste, Wiedner Hauptstraße 32, 1041 Wien, ZVR-Zahl: 432857691,

E-Mail: [service@rotekreuz.at](mailto:service@rotekreuz.at), [www.rotekreuz.at](http://www.rotekreuz.at); Redaktion: Claudia Gröschel-Gregoritsch, Petra Schmidt, Monika Wild

© Österreichisches Rotes Kreuz, April 2020.

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit, Familie und Jugend

## Kontakt Rotes Kreuz