

## **II Krisen und Konfliktmanagement in der Altenpflege**

### **II.4 Aggression, Macht und Gewalt in der Pflege**

#### **Selbstreflexion zur strukturellen Gewalt**

- ▶ Kann ich bei aggressivem Verhalten von pflegebedürftigen alten Menschen einbeziehen, dass die besondere Lebenssituation im Heim – als einer durchorganisierten Institution – zu vielen Frustrationen führt (wenig Zuwendung, Selbstbestimmung und Schutz des Intimbereichs, etc.)?
- ▶ Sehe ich den eingeschränkten Lebensraum des alten Menschen in seiner Wohnung, dem sich die Welt aufgrund von Krankheit, Behinderung und Isolation immer mehr entzieht?
- ▶ Mache ich mir gerade im Altenheim immer wieder bewusst, dass wir uns zwar in der gleichen Umgebung, aber in verschiedenen Welten begegnen, dass die Ereignisse im Heimalltag für den alten Menschen eine andere Wertigkeit haben können und er daher für mich unverständlich reagiert? Ist aggressives Verhalten dann nicht manchmal eine zwar stressige, nichtsdestotrotz aber auch energiegelade und lebendige Art zur Verteidigung der eigenen Identität gegenüber Eindringlingen in die Privatsphäre und gegen institutionelle Zwänge?
- ▶ Lautstarke Missfallensäußerungen und handgreifliche Abwehr gut gemeinter und erforderlicher Pflegehandlungen durch alte Menschen kennt jede Altenpflegerin. Manchmal ist es hilfreich, überzeugt und bestimmt aufzutreten und keine langen Diskussionen zu führen. Manchmal ist es aber z. B. einfach kein guter Tag zum Baden und man sollte von seinem Vorhaben lassen.
- ▶ Wie steht es mit meinen Einflussmöglichkeiten auf die tägliche Arbeitsorganisation? Fühle ich mich mit meinen pflegfachlichen Vorstellungen ernst genommen oder nur als bedeutungs- und einflussloses Rädchen in der Pflegemühle?

#### **Bevor Sie aus der Haut fahren: Greifen Sie lieber in die Lösungskiste**

##### **Tipps**

- ▶ aus dem „Spannungsfeld“ gehen: raus und bis zehn zählen, sich ausschütteln und tief durchatmen,
- ▶ mit Kollegin drüber reden, Fallbesprechungen im Team,
- ▶ Urschrei im Auto bei der Heimfahrt,
- ▶ einen Schritt innerlich zur Seite treten (ich bin nicht persönlich gemeint),
- ▶ aggressive Gefühle alter Menschen auch mal ausleben lassen,
- ▶ das Beziehungsseil in die Hand nehmen: straffen oder loslassen,
- ▶ Humor: ich nehm's witzig,
- ▶ Hilfe holen und einfordern,
- ▶ Ich-Botschaften (meine Gefühle aussprechen): „Ich bin wütend ...“, „Mich ärgert, wenn ...“,
- ▶ Spielräume nutzen: „Mitspinnen ist ganz normal“ (Verhalten spiegeln), den eigenen Toleranzraum und den des Teams erweitern,

- ▶ mitgehen ... mitgehen ... führen: nachgeben und Halt geben (buchstäblich und in übertragenem Sinne),
- ▶ mit sich selbst versöhnlich sein,
- ▶ auch einmal beleidigt sein und den ersten Schritt zur Versöhnung tun,
- ▶ eindeutigen nonverbalen Kontakt herstellen; diffuse Berührungen vermeiden.