



Johannes Nau  
Nico E. Oud  
Gernot Walter

# Gewaltfreie Pflege

Praxishandbuch zum Umgang  
mit aggressiven und potenziell  
gewalttätigen Patienten

# Gewaltfreie Pflege

---

## Gewaltfreie Pflege

Johannes Nau, Nico Oud, Gernot Walter

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld;

Christine Sowinski, Köln; Franz Wagner, Berlin;

Angelika Zegelin, Dortmund

**Johannes Nau**  
**Nico Oud**  
**Gernot Walter**

# **Gewaltfreie Pflege**

Praxishandbuch zum Umgang mit aggressiven  
und potenziell gewalttätigen Patienten



**Johannes Nau.** Dr. rer. cur., Dipl.-Pflegepäd, DE-Ludwigsburg  
E-Mail: j.nau@gmx.de

**Nico Oud.** MScN, N. Admin., RN, NL-Amsterdam  
E-Mail: nico.oud@freeler.nl

**Gernot Walter.** Dipl. Pflegewirt, Fachkrankenpfleger für Psychiatrie, DE-Mainhausen  
E-Mail: post@gernotwalter.de

**Wichtiger Hinweis:** Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskripterstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

#### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG  
Lektorat Pflege  
z.Hd.: Jürgen Georg  
Länggass-Strasse 76  
3000 Bern 9  
Schweiz  
Tel: +41 31 300 45 00  
E-Mail: [verlag@hogrefe.ch](mailto:verlag@hogrefe.ch)  
Internet: [www.hogrefe.ch](http://www.hogrefe.ch)

Lektorat: Jürgen Georg, Martina Kasper  
Bearbeitung: Michael Herrmann  
Herstellung: René Tschirren  
Umschlagabbildung: Jürgen Georg, Schüpfen  
Umschlaggestaltung: Claude Borer, Riehen  
Illustration/Fotos (Innenteil): Johannes Nau  
Satz: Claudia Wild, Konstanz  
Druck und buchbinderische Verarbeitung: AZ Druck und Datentechnik GmbH, Kempten  
Printed in Germany

1. Auflage 2018  
© 2018 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN\_PDF 978-3-456-95866-8)  
(E-Book-ISBN\_EPUB 978-3-456-75866-4)  
ISBN 978-3-456-85866-1  
<http://doi.org/10.1024/85866-000>

# Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

## Anmerkung

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

# Inhalt

Vorwort .....	7
<b>1 Einführung .....</b>	<b>9</b>
<b>2 Begriffserklärungen .....</b>	<b>13</b>
<b>3 Orte der Gewalterfahrung und ihre Häufigkeit .....</b>	<b>17</b>
3.1 Prävalenz von Aggressionsereignissen im Gesundheitswesen .....	17
3.2 Dunkelziffer und Erhebungsschwierigkeiten .....	19
3.3 Finanzielle und immaterielle Kosten .....	20
<b>4 Gewalterlebnisse von Pflegenden .....</b>	<b>23</b>
4.1 Arten von Aggressionsereignissen .....	23
4.2 Depressionsphase, akute und posttraumatische Belastungsstörungen .....	24
4.3 Bewältigungsversuche von Betroffenen .....	28
4.4 Zweittraumatisierung durch unangemessene Reaktionen des Umfeldes .....	29
<b>5 Gewalterlebnisse von Angehörigen und Pflegebedürftigen .....</b>	<b>31</b>
5.1 Situation in der häuslichen Umgebung .....	31
5.2 Probleme von Schweigekultur und Zuständigkeitszersplitterung .....	34
5.3 Hilfen für Pflegeempfänger und Angehörige .....	37
5.4 Hilfen für professionell Pflegende .....	38
<b>6 Theorien und Modelle der Aggressionsentstehung .....</b>	<b>43</b>
6.1 Instinkttheorie .....	44

6.2	Theorie des sozialen Lernens .....	44
6.3	Frustrationstheorie .....	45
6.4	Stress .....	46
6.5	Interdisziplinärer Ansatz .....	47
6.6	Situationsspezifischer interaktionistischer Ansatz .....	49
6.7	Das NOW-Modell .....	51
<hr/>		
<b>7</b>	<b>Eskalationsprävention und Deeskalationsstrategien .....</b>	<b>57</b>
7.1	Impulse aus dem Phasenmodell .....	57
7.2	Aggressionsprävention .....	62
7.3	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	63
7.4	Hilfreiche Reaktionen auf aggressive Patienten oder Bewohnende ..	63
7.5	Befreiungstechniken .....	69
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Hilfen für Betroffene .....</b>	<b>73</b>
8.1	Nachbetreuung und Nachbesprechung .....	73
8.2	Was von Deeskalationstrainings (nicht) erwartet werden kann .....	76
8.3	Hilfen durch den Arbeitgeber für einen sicheren Arbeitsplatz .....	78
8.4	Schutz durch die gesetzliche Unfallversicherung .....	80
8.5	Schutz durch die Gesetzgebung .....	81
<hr/>		
<b>9</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>85</b>
<hr/>		
	Autorenverzeichnis .....	87
	Literaturverzeichnis .....	89
	Sachwortverzeichnis .....	97



# Vorwort

Gerade fünf Jahre ist es her, dass unser großes Buch „Aggression und Aggressionsmanagement – Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe“ (Walter et al. 2012; Bern: Huber) erschienen ist. Inzwischen bezeichnen es viele als Standardwerk, ist es Grundlage zahlreicher Fortbildungen geworden und hat nicht nur im beruflichen Bereich interessierte Leser gefunden. In Anbetracht seiner über 600 Seiten ist das ein sehr erfreuliches Ergebnis.

Immer wieder wurden wir darauf angesprochen, ob es nicht auch ein kompaktes Buch geben könnte, in dem ein schneller, praxisorientierter Überblick geboten werden würde und das weniger wiegt als die 1,3 Kilo des Hauptwerks. Diesem Wunsch soll mit diesem kleinen Büchlein entsprochen werden.

Es ist nicht nur voll kompatibel mit dem großen Buch, sondern berücksichtigt auch die Entwicklungen, die zum Glück in der Zwischenzeit stattgefunden haben. Es wurde stärker auf interessierte Leser zugeschnitten, die sich nicht (nur) beruflich mit der Thematik auseinandersetzen. Wer nach dieser praxisorientierten Einführung Sachverhalte vertiefen oder wissenschaftlich aufbereiten möchte oder spezielle Antworten für spezielle Settings sucht, kann zur weiteren Vertiefung problemlos und ohne Brüche in der Logik das große Buch danebenlegen.

Besonders erfreulich wäre es, wenn dieses Buch für viele weitere Personen, wie pflegende Angehörige, Ehrenamtliche und beruflich Pflegende zu einem niederschweligen Einstieg führen und dort seine entlastende Wirkung entfalten und Mut machen würde.

Stuttgart, im November 2017

*Johannes Nau*

*Nico Oud*

*Gernot Walter*



## 1

# Einführung

Fühlt es sich gut an, aggressives oder gewalttätiges Verhalten an sich zu erfahren?  
Nein!

Fühlt es sich gut an, zu wissen, dass man selbst sich grenzüberschreitend verhalten hat? Nein!

Selbst wer einen Krieg gewonnen hat, hat den Frieden verloren, sagt ein altes Sprichwort. Da ist es doch sehr erstaunlich, weshalb es in der aufgeklärten Welt so häufig zu übergriffigem Verhalten kommt. Auch die Welt des Gesundheits- und Sozialwesens gehört dazu. Das ist umso verwirrender, als es dabei im Eigentlichen um die Welt des Helfens und Hilfe-Empfangens geht.

Über Skandale zu Aggressionsereignissen im Gesundheitswesen wird gerne in großen Lettern in Tageszeitungen berichtet. Häufig werden Pflegende als Aggressor dargestellt. Erst seit jüngerer Zeit findet man Beiträge darüber, dass das Gesundheitspersonal oder Angehörige Ziel aggressiven Verhaltens werden. Fragt man Pflegepersonal und im Besonderen Leitungsverantwortliche von Gesundheitseinrichtungen oder Pflegeheimen nach Problemen mit Aggressions- und Gewaltereignissen, so können immer noch zurückhaltende bis verneinende Antworten gehört werden. Der wissenschaftliche Erkenntnisstand zeigt aber, dass erkrankte oder pflegebedürftige Menschen nicht friedlicher als andere Menschen sind. Im Gegenteil befinden sich diese Menschen in besonderen, krisenhaften Lebenssituationen. Wir wissen, dass jede Person in eine überfordernde Krisensituation geraten kann, in der sie auf sozial erwünschte Kommunikationsformen keinen Zugriff mehr hat, obgleich ihr das ansonsten möglich wäre.

Aggression, die gegen Gesundheitspersonal gerichtet ist und von Patienten ausgeht, ist ein Problem, welches alle Fachbereiche und Abteilungen betrifft (Cooper et al., 2002; Hahn et al., 2008; Needham et al., 2005; von Hirschberg et al., 2009). Notaufnahmen wie auch Normalstationen sind als potenzielle Orte von Aggression durch Patienten und Besuchende zu sehen – darauf weist schon 2001 der International Council of Nurses (ICN) hin (ICN, 2007). Aber auch innerfamiliäre Übergriffe

spielen eine bedeutende Rolle. Für einen 5-Jahreszeitraum ermittelten Hirsch und Brendebach (1999), dass zirka 10 % der alten Menschen in ihren Familien Gewalterfahrungen gemacht haben. An Demenz leidende Menschen sind dabei einem besonders hohen Risiko ausgesetzt (Thoma et al., 2004).

Erstaunlicherweise ist bis heute der Umgang mit aggressivem Verhalten bzw. die Vorbeugung aggressiven Verhaltens von Patienten und Angehörigen in vielen Ländern kein geregelter Gegenstand der Pflegeausbildung – auch in Deutschland nicht (Nau et al., 2010b). Dabei scheinen gerade Studierende und Auszubildende besonders stark von der Problematik betroffen zu sein (Nau, 2014; Nau et al., 2010a; Nau et al., 2010b).

Aggressionserlebnisse in der Pflege und Hinweise auf stattgefundene Gewalt scheinen ein Tabuthema zu sein. Es kann eine Scheu beobachtet werden, Hinweise auf innerfamiliäre Übergriffe anzusprechen (Grassberger et al., 2013b) wie auch über eigene Erfahrungen zu berichten. Pflegekräfte reden selten über Aggressionen von Patienten und deren Besuchern (Danesh et al., 2008). Sie scheinen häufig von der Sorge geleitet, dass ein von ihnen berichtetes aggressives Patientenverhalten dann ihnen selbst zur Last gelegt werden würde. Manche hegen sogar die Überzeugung, Aggressionsereignisse seien eben „unausweichlich“ als *part of the job* zu sehen (Duxbury, 2002; Rintoul et al., 2009). Die Schlussfolgerung „Unausweichlichkeit“ ist jedoch kritisch zu sehen, da es inzwischen hilfreiche, an Pflegesituationen ausgerichtete Präventions- und Deeskalationsmethoden gibt. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) macht zusammen mit dem International Council of Nurses (ICN), der International Labour Organization (ILO) und den Public Services International (PSI) deutlich, dass Anstellungsträger die Pflicht haben, einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz zu gewährleisten und dass ein Angestellter das Recht darauf hat, solches zu erwarten (International Labour Office [ILO] et al., 2002).

In dieses Buch fließen die aktuelle Kenntnislage aus nationalem und internationalem Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und aus dem praktischen Alltag sowie aus wissenschaftlichem Diskurs ein. Leitend für dieses Buch ist der Wunsch, auf Belege gegründetes wissenschaftliches Wissen in Verbindung mit Erfahrungswissen weiterzugeben. Es gilt, Theorie und Praxis in gegenseitigem Kraftschluss zu halten. Es geht dabei um den Leitsatz, der Immanuel Kant zugeschrieben wird: „Theorie ohne Praxis ist leer, Praxis ohne Theorie ist blind“.

Wir Autoren stehen im nationalen und internationalen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen aus dem praktischen Alltag und aus der Wissenschaft. Leitend für dieses Buch ist der Wunsch, mehr als Erfahrungswissen weiterzugeben, nämlich die beste Kenntnislage, die uns mit Blick auf unsere täglichen Handlungen hilfreich ist.

Dieses kompakte Buch hilft dem Praktiker, den Sachverhalt zu durchschauen und gibt wertvolle Hinweise zur Vorbeugung sowie für das Reagieren in aggressiven Situationen. Durch die Verwendung umfangreicher wissenschaftlicher Referenzen bietet es zudem hohe Transparenz und ist auch für akademische Zwecke ein guter Einstieg in das Thema.