

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 83 (2012)  
**Heft:** 2: Haus mit Aussicht : Lebensqualität für Menschen mit Demenz im Heim

**Artikel:** Umgang mit Aggressivität in Alters- und Pflegeheimen : häufig kommen die Pflegenden den Menschen mit Demenz zu nahe  
**Autor:** Leuenberger, Beat  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-803737>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 19.02.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Umgang mit Aggressivität in Alters- und Pflegeheimen

# Häufig kommen die Pflegenden den Menschen mit Demenz zu nahe

**Zu viel Nähe, Verlust der Sprache, unsensibles Verhalten von Pflegenden: Für Menschen im Heim gibt es eine ganze Anzahl von Gründen, sich mit Aggression und Gewalt zu wehren. Den richtigen Umgang damit können Pflegefachleute in Aggressionsmanagement-Kursen lernen.**

Von Beat Leuenberger

Aggression und Gewalt in den verschiedensten Formen kommen im Gesundheits- und Sozialwesen häufig vor. «Am häufigsten in Einrichtungen der Langzeitpflege, und dort noch häufiger bei Menschen mit Demenz», sagt Claudia Knöpfel, Berufsschullehrerin im Gesundheitswesen und ausgebildete Trainerin in Aggressionsmanagement. «Es ist ein tägliches Problem. Gemäss einer Schweizer Studie haben drei Viertel der Pflegenden schon verbale oder körperliche Bedrohungen und Angriffe erfahren.»

**Drei Viertel der Pflegenden haben schon Bedrohungen und Angriffe erfahren.**

Claudia Knöpfel und Dorothea Fiechter, diplomierte Pflegefachfrau und ebenfalls Trainerin in Aggressionsmanagement, sind ein Team. Zusammen vermitteln sie Pflegefachleuten in drei- und fünftägigen Basiskursen den professionellen Umgang mit Aggressivität von Bewohnerinnen und Bewohnern in Heimen und Spitälern. Am zweiteiligen Seminar im Demenzkompetenzzentrum Sonnweid in Wetzikon ZH gewährten sie Interessierten erste Einblicke ins Thema und zeigten praktische Übungen dazu.

Beiden Frauen sind bei ihrer Arbeit selbst schon Aggression und Gewalt begegnet. Dorothea Fiechter, Mitarbeiterin im Kom-

petenzzentrum Pflege und Gesundheit, wurde klar, dass der gekonnte Umgang mit aggressiven Bewohnenden eine Notwendigkeit ist. Nicht zuletzt auch deshalb, «weil aggressives Verhalten häufig die einzige Möglichkeit dieser Menschen ist, sich auszudrücken».

Und die Lehrtätigkeit am Zentrum für Ausbildung im Gesundheitswesen des Kantons Zürich führte Claudia Knöpfel vor Augen, «dass Aggression, Gewalt und herausforderndes Verhalten in der Pflege zum Alltag gehört». Auch hat sie Aggression und Gewalt erlebt, als sie ihren demenzbetroffenen Schwiegervater pflegte. Eigenes Erleben und Einsicht führten die beiden Frauen dazu, sich zu Trainerinnen in Aggressionsmanagement ausbilden zu lassen. Heute stellen Knöpfel und Fiechter fest, dass noch zu wenig Pflegefachleute, die Menschen mit Demenz betreuen, in Aggressionsmanagement ausgebildet sind. «Hier herrscht Nachholbedarf.»

### Individuelle und situative Risiken

Voraussetzung, um das Entstehen von Gewalt zu verstehen, sind die theoretischen Grundlagen. Laut Fiechter und Knöpfel gibt es eine ganze Reihe von Risikofaktoren, die aggressives Verhalten von Heimbewohnenden begünstigen.

Zum einen die individuellen Risiken:

- aggressives Verhalten der Bewohnerinnen und Bewohner in früheren Lebensphasen
- psychische Erkrankungen
- geistige Beeinträchtigungen
- Demenz
- Alkoholmissbrauch
- Konsum von illegalen Drogen
- Hirnverletzungen

Zum anderen die situativen Risiken:

- herausfordernde Interaktionen und überforderndes Verhalten der Pflegenden

- unfreiwilliger Heimeintritt
  - unfreiwillige Unterstützung beim Waschen und Ankleiden
  - Verwehren von Wünschen
  - Konflikte im Pflgeteam
  - fehlende gemeinsame Zielsetzung
- Und schliesslich auch die strukturellen Faktoren:
- geschlossene Abteilungen

- organisatorische Regeln
- Personalsituation
- Werte und Normen der Institution
- Zeitmangel
- laute und hektische Umgebung

«Wirken verschiedene dieser Riskofaktoren zusammen, braucht es nur noch einen kleinen Auslöser, um das Fass zum Überlaufen zu bringen», sagen Fiechter und Knöpfel. Und: «Der Anfang der Aggression ist, wenn zwei Menschen einander nicht verstehen.»

Was also tun? Zunächst einmal gilt der Leitsatz: Die räumliche und emotionale Weite ist der Feind der Aggression. Handeln in einer Notsituation heisst: Wer unsicher ist, verlässt die Szene. Denn: «Das oberste Ziel in der Krise sind der Schutz und die Sicherheit der Pflegenden – noch vor den Bewohnenden», erklärt Claudia Knöpfel.

#### Gefährliche Erholungsphase

Zum theoretischen Rüstzeug für das Verständnis von Aggression gehört auch, dass die Pflegenden und Betreuenden den biologisch gelenkten Phasenverlauf einer Gewaltsituation kennen: Aus Konflikt und Ärger wird Angst, Stress und Wut. Dieser erregte Zustand kann in die Auslöse- und Eskalationsphase übergehen und mündet schliesslich in die nicht mehr rational und kognitiv gesteuerte Krise. Der Körper ist jetzt zu Höchstleistungen fähig, bevor er nach zwanzig Minuten erschöpft in die Erholungsphase sinkt. «Die Erholungsphase ist allerdings eine gefährliche. Die Pflegenden und Betreuenden halten sich besser zurück mit beschwichtigenden Fragen und Versöhnungs-

**Die Nachsorge der Betreuenden geht oft vergessen nach einem Ereignis mit Gewalt.**

## Der Verein NAGS Schweiz

Der Verein Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen Schweiz (NAGS) ist Informations- und Kontaktstelle für die Schulung und Entwicklung des Aggressionsmanagements im Gesundheits- und Sozialwesen. Er fördert einen professionellen Umgang mit Aggression und Gewalt in Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens.

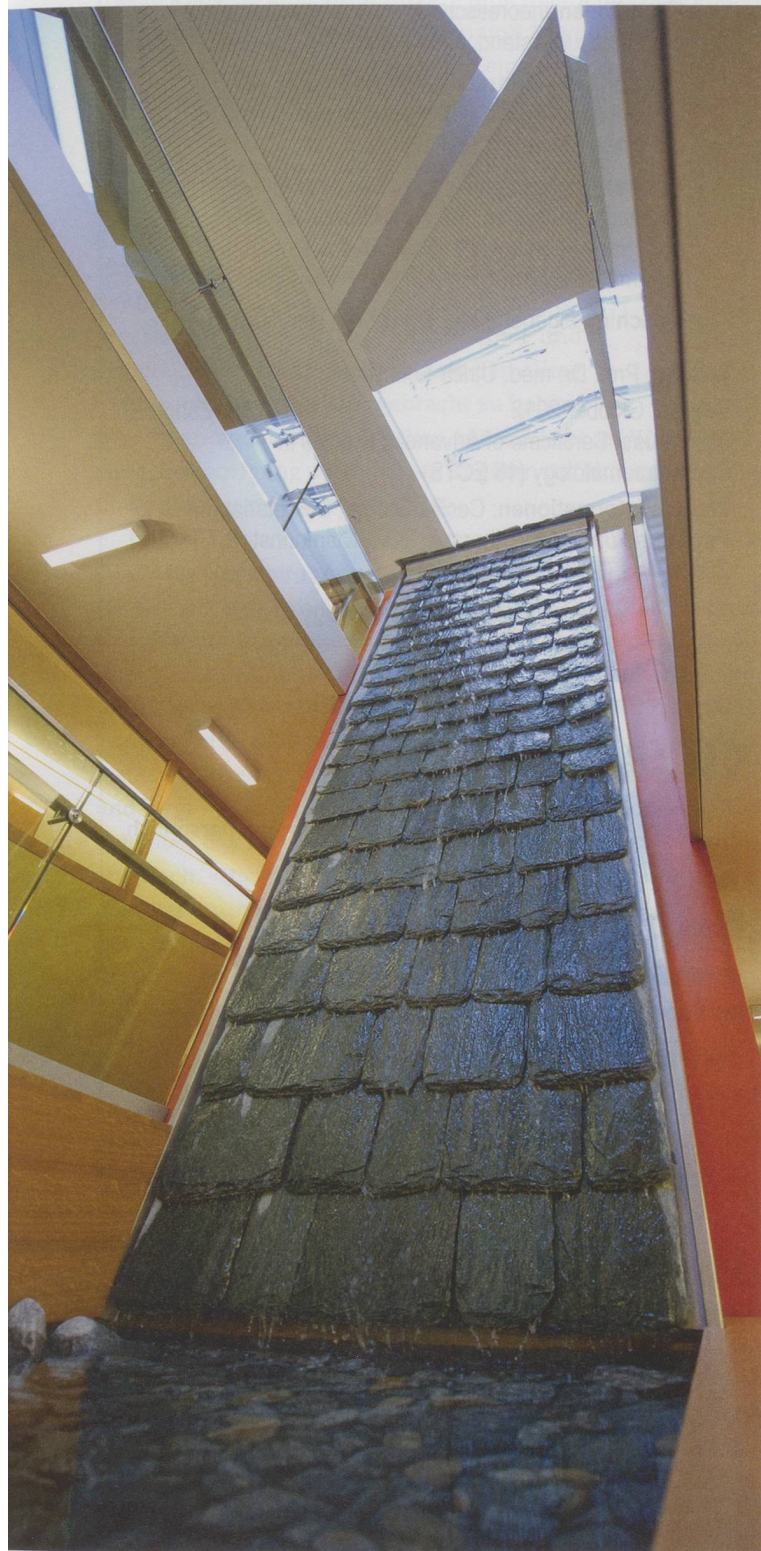
NAGS ist ein Zusammenschluss von geprüften Trainerinnen und Trainern in den Bereichen Psychiatrie und Medizin, Pflege, Psychologie und Sozialpädagogik.

Ein wichtiges Ziel des Aggressionsmanagements sind die Prävention und Deeskalation von Aggressions- und Gewaltereignissen sowie die Nachbetreuung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Klientinnen und Klienten nach traumatischen Übergriffen.

NAGS bietet verschiedene Kurse in Aggressionsmanagement an:

[www.aggressionsmanagement.ch](http://www.aggressionsmanagement.ch)

>>



Erweiterungsbau der Sonnweid: Im Innern des Gebäudes beruhigt das leise Plätschern des Wassers die Gemüter.

Foto: Sarah Keller



Stadt Zürich  
Fachschule Viventa

## Hauswirtschaftliche Berufsbildung

**Im Berufsfeld Hauswirtschaft sind flexible und vielseitige Fachleute gefragt.**

Neu erworbene Fachkenntnisse und eine gezielte Vertiefung Ihres Praxiswissens ermöglichen Ihnen einen höheren beruflichen Abschluss. Mit dem

## Eidgenössischen Fachausweis als Haushaltleiter/in

erweitern und verbessern Sie Ihre beruflichen Perspektiven.

**Fühlen Sie sich angesprochen?  
Dann zögern Sie nicht uns anzurufen.  
Wir geben Ihnen gerne Auskunft.**

### Ausbildungsdauer

August 2012 bis Mai 2014, jeweils dienstags  
67 Kurstage.  
Für Personen mit einem hauswirtschaftlichen  
Berufsabschluss beträgt die Kursdauer 52 Tage.

### Ausbildungsinhalte

Ernährung und Verpflegung, Haushaltführung,  
Familie und Gesellschaft, Recht, Korrespondenz  
und Buchhaltung, Gesundheit und Soziales,  
Gäste und Feste, Arbeitsorganisation und  
-planung, Projektmanagement, Hauswirtschaft-  
liche Dienstleistungen, Schritte in die berufliche  
Selbstständigkeit.

### Zulassung

Erforderlich sind mindestens 6 Jahre Haushalt-  
praxis oder ein Eidgenössischer Fähigkeits-  
ausweis in einer beruflichen Grundbildung und  
2 Jahre Praxis im Haushalt.

### Kosten

bei Wohnsitz in der Stadt Zürich Fr. 3080.-  
im Kanton Zürich Fr. 4470.-  
in anderen Kantonen Fr. 5860.-

### Auskunft/Anmeldung

Fachschule Viventa  
Jungholzstrasse 43, 8050 Zürich  
Tel. 044 306 70 50

### Infoveranstaltung

Dienstag, 13. März 2012, 18.30 Uhr  
im Schulhaus Dorflinde,  
Schwamendingenstr. 39, 8050 Zürich.

Wir bitten um Ihre Anmeldung.  
Tel. 044 306 70 50/Fax 044 306 70 55  
viventa@zuerich.ch

[www.stadt-zuerich.ch/viventa](http://www.stadt-zuerich.ch/viventa)

Ein Bildungsangebot des Schul- und Sportdepartements

Viventa

Die Schule fürs Leben



Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>

Advanced Studies in  
Psychotraumatology

## CAS in Psychotraumatologie

Einjährige, berufsbegleitende Fortbildung in Psychotraumatologie. Für Interessierte in Sozial- und angrenzenden Tätigkeitsbereichen, welche beruflich mit traumatisierten Menschen zu tun haben.

- **Grundlagen** theoretische Konzepte gemäss aktuellem Forschungsstand, Assessment, Diagnostik.
- **Spezielle Psychotraumatologie** Trauma und Folgen bei spezifischen Betroffenen Gruppen, Trauma bei Kindern, Trauma und Migration.
- **Beratung** Umgang mit traumatisierten Menschen im eigenen Berufsalltag, frühe psychosoziale Intervention (Early Intervention), Psychoedukation, sek. Traumatisierung von Helfern und Helferinnen.
- **Coaching** eigener Fälle, Transfer in Berufsalltag.

**Leitung:** Prof. Dr. med. Ulrich Schnyder

**Beginn:** Oktober 2012

**Ort:** Zürich

**Abschluss:** Certificate of Advanced Studies in Psychotraumatology (15 ECTS)

**Weitere Informationen:** Cecilia Greber, Sekretariat, Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie USZ, Culmannstr.8, CH-8091 Zürich, +41 (0)44 255 52 51

[www.mas-psychotraumatology.uzh.ch](http://www.mas-psychotraumatology.uzh.ch)

## CURAVIVA **weiterbildung**

Praxisnah und persönlich.

## Nachdiplomkurs EPOS

**(Ethische Prozesse in Organisationen  
im Sozialbereich)**

Weiterbildung zum/zur Ethik-Beauftragten

Entscheidungen, Organisationsstrukturen und Arbeitskultur ethisch reflektieren und Veränderungen einleiten

Daten/Ort: Juni 2012 bis Mai 2013, 22 Tage, Luzern

## Ethik-Forum – ein Modell für Ihre Institution?

Grundsatzfragen ansprechen, Lösungen suchen.  
CURAVIVA Weiterbildung unterstützt Sie bei  
der Einführung eines Ethik-Forums in Ihrem Betrieb.

Detaillierte Angaben unter

[www.weiterbildung.curaviva.ch](http://www.weiterbildung.curaviva.ch)

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern  
Telefon 041 419 01 72 [weiterbildung@curaviva.ch](mailto:weiterbildung@curaviva.ch)

angeboten», sagen die Aggressionsmanagement-Trainerinnen. Denn: Die auffallenden Hormone zirkulieren weit mehr als eine Stunde im Blut, und der Mensch ist in dieser Zeit leicht zu einem Rückfall bereit. Deshalb raten Fiechter und Knöpfel, das Reizthema in dieser Phase zu meiden und nicht zu fragen, ob alles wieder gut sei. «Denn meistens ist zu diesem Zeitpunkt noch gar nichts wieder gut.»

Die Dinge, die Pflegenden und Betreuenden zur Deeskalation beitragen können, sind verblüffend einfach: Einen gebührenden Abstand halten zu Bewohnerinnen und Bewohnern, mit offenen Händen, nicht mit erhobenem Zeigefinger, am besten von der Seite auf sie zugehen, einen freundlichen Blick aufsetzen und halten. «Wer länger schaut, regt via Spiegelneuronen im Hirn das Gegenüber an, den Gesichtsausdruck nachzuahmen», erklären die Trainerinnen.

Was häufig vergessen gehe, sei die Nachsorge der Betreuenden nach einem Ereignis mit Aggression und Gewalt, mahnen Fiechter und Knöpfel. «Sie schwappen nahtlos in den Alltag zurück, ohne zur Sprache gebracht zu haben, was ihnen widerfahren ist. Was zurückbleibt an Wut, Verletzung, Erniedrigung und anderen unguuten Gefühlen, tragen sie unverarbeitet mit sich herum.»

### **Zu grosse Nähe birgt Aggressionspotenzial**

Im praktischen Teil des Trainings zeigten Dorothea Fiechter und Claudia Knöpfel an der Veranstaltung in der Sonnweid Übungen zu Nähe und Distanz, um bei den Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmern Sensibilität dafür zu wecken. Denn räumliche Enge, wie sie in vielen Pflegesituationen entsteht, wirkt bedrohlich, weckt ein Gefühl des Ausgeliefertseins und birgt Aggressionspotenzial: auf der Toilette, im Badezimmer, über das Bett gebeugt, beim Körperkontakt, im Rollstuhl, am Tisch. «Häufig sind wir zu nah an den Menschen», sagen die Trainerinnen.

Gerade in der Langzeitpflege sei es wichtig, den Sinn dafür immer wieder zu schärfen, sagt Dorothea Fiechter: «Hier leben die Bewohnerinnen und Bewohner. Und die Pflegenden sind

ihre Gäste, die in die Privat- und Intimsphäre eindringen.» Dieses Bewusstsein gehe im Alltag schnell verloren, und «wir betreten ohne zu klopfen die Zimmer».

Im Seminar lernten die Teilnehmerinnen und -teilnehmer sodann den «Sicherheitsstand» kennen: Sie stellen ein Bein vor das andere, beugen die Knie leicht und winkeln die Arme etwas an. Einfach aber wirksam: «Dieser Stand stabilisiert, verankert, erdet und macht auch den Kopf wachsam und achtsam», erklären Fiechter und Knöpfel. Schliesslich demonstrierten sie eine ganze Reihe Abwehr-, Befreiungs- und Sicherheitstechniken. Basisgriffe und Kleidergriffe galt es einzuüben und die Befreiung aus allen denkbaren Festhaltungssituationen, sei es am Handgelenk, am Unterarm, an Fingern, Haaren, aus Umklammerungen, aus dem Schwitzkasten. Die Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer lernten sich zu schützen gegen Treten, Schlagen, Beissen, Haareraufen, Kratzen und Spucken. Alle diese Techniken richten sich nach physiologischen, schmerzfreien Abläufen, die garantieren, dass sich dabei niemand verletzt. Auch das Vorgehen in Pflgeteams zeigten die

Trainerinnen und liessen es die Teilnehmerinnen und Teilnehmer praktizieren – in Situationen, in denen es darum geht, Menschen mit aggressivem Verhalten zu transferieren über Treppen und durch Türen oder ihnen die nötige Pflege ange-deihen zu lassen, wenn sie sie verweigern.

### **Bis ein Griff sitzt, braucht es 10000 Wiederholungen**

Dorothea Fiechter und Claudia Knöpfel betonten, dass alle diese Techniken, ob einzeln oder im Team angewandt, in einem Tag niemals sitzen würden, sondern immer und immer wieder geübt werden müssten. «Mindestens 10000 Wiederholungen braucht es, bis die neuronalen Verschaltungen im Gehirn hergestellt sind und ein Griff wirklich im Schlaf sitzt», sagten die Fachfrauen. Und sie erinnerten daran: «Am wenigsten gefährdet sind diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Gelernte sicher beherrschen. Wenn zwei sich streiten, darf nur dazwischengehen und sie professionell trennen, wer sich sicher fühlt.» ●

## **Zwei verschiedene Auffassungen von Aggression und Gewalt**

Die Definition des Berufsverbands der Pflegenden SBK reduziert Aggression und Gewalt auf ihre negativen Aspekte.

- **Aggression:** Demütigendes, herabsetzendes oder anderes Verhalten, das einen Mangel an Respekt vor der Würde und dem Wert einer Person zeigt.
- **Gewalt:** Destruktives Verhalten gegenüber anderen Personen.
- **Sexuelle Belästigung:** Jedes unerwünschte, nicht erwiderte und nicht begrüßte Verhalten sexueller Art, das dazu führt, dass sich die belästigte Person bedroht, erniedrigt oder beschämt fühlt.

Dorothea Fiechter und Claudia Knöpfel, die Trainerinnen in Aggressionsmanagement, kommen zu einer differenzierteren Beurteilung.

- **Aggression:** Von lateinisch: aggredi = herangehen, angreifen. Aggression ist eine Emotion. Sie setzt Energien frei, die beim betroffenen Menschen zur erhöhten Bewusstseinswachheit führen und ihn zu körperlicher und geistiger Höchstleistung befähigen. Aggression ist lebensnotwendig. Aggression ist eine Aktion, Reaktion oder ein Dialog, tritt bewusst oder unterbewusst auf. Aggression ist eine Form von Kommunikation. Aggression kann destruktiv oder konstruktiv sein.
- **Gewalt:** Ist an Macht geknüpft. Das Verhalten (Handeln) richtet sich gegen Lebewesen, die Natur und/oder Objekte und ist mehrheitlich zielgerichtet. Um Gewalt auszuüben, braucht es einen Handlungsplan. Dazu sind kognitive Fähigkeiten nötig.