

## TEAM & ENTWICKLUNG

### Wenn das Unvorstellbare geschieht: Bei Misshandlungen und Vernachlässigungen professionell handeln, Teil 2

**O**ffen spricht niemand darüber, doch hinter vorgehaltener Hand heißt es: „Im Haushalt Schneider stimmt was nicht!“ Der 56-jährige ledige Sohn schläft mit seiner dementen Mutter in einem Bett und leistete bis vor wenigen Wochen alleine die komplette pflegerische Versorgung – trotz erheblichen Hilfebedarfs. Auf Anraten des Hausarztes kommt Ihr Dienst als ambulante Unterstützung hinzu: Behandlungspflege, Baden und Medikamentengabe. Irgendwie liegt eine gespannte Stimmung über den Pflegesituationen, beim letzten Baden hatte die Pflegerin den Eindruck, dass die Mutter sich bei der Intimpflege sperrte und stellte blaue Flecke am Unterarm fest. Als sie mit dem Sohn darüber spricht, gibt er eher ausweichende Antworten: Ja, Mutter sperrt sich auch bei ihm bei der Körperpflege. Sie habe sich an der Kante des Küchentisches gestoßen, als sie beim Aufstehen vom Tisch nach dem Frühstück abrutschte und fast gefallen wäre. Er habe sie festgehalten und vor dem Sturz bewahrt. Die Pflegerin ist verunsichert. Situationen wie diese sollten Sie als PDL zum Anlass nehmen, die häusliche

Pflegesituation im Rahmen der Dienstbesprechungen sorgfältig zu reflektieren. Nehmen Sie jeden Hinweis auf Gewalt ernst.

**WARNSIGNALE BEACHTEN, RISIKOSCREENING DURCHFÜHREN**  
Im häuslichen Pflegebereich ist es wichtig zu wissen, welche Beobachtungen den Verdacht zulassen, dass den zu Pflegenden Gewalt und möglicherweise Tötung drohen. Liegt eines oder liegen mehrere der in der Tabelle auf Seite 5 beschriebenen Warnsignale vor, ist es unbedingt ratsam, diese Wahrnehmungen anhand eines Risikoscreenings zu hinterfragen, z. B. das von SiliA.

**KRITISCHE SITUATIONEN IM PFLEGEHAUSHALT ANSPRECHEN**  
Sollte aufgrund der Screening-Ergebnisse ein Gespräch mit den Beteiligten im Pflegehaushalt erforderlich sein, bereiten Sie sich sorgfältig vor. Eine vorher „durchgespielte“ Situation (z. B. mit Teamkollegen) erweitert die eigene Flexibilität im Gespräch. Ihr Verhaltens- und Formulierungsrepertoire vergrößert sich. Aus den

MERKMAL	BEISPIEL
<b>KATEGORIE: ALLGEMEIN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rohe Sprache zwischen familialer Pflegeperson und Pflegebedürftigem</li> <li>• Rohe Sprache oder Umgangsweise innerhalb der Familie</li> <li>• Gewaltbereitschaft der Betreuungs- und Pflegeperson</li> <li>• Häusliche Pflegeperson fühlt sich als Opfer</li> <li>• Nicht verarbeitete Beziehungskrisen</li> <li>• Psychische Erkrankung der Pflegeperson i. S. v. Persönlichkeits- bzw. Impulskontrollstörung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Belegung des Pflegebedürftigen mit Schimpfworten und negativen Unterstellungen, Drohungen</li> <li>+ Abwertung der Existenz</li> <li>+ „Anschreien“, Gewaltausdrücke, Auslachen, Gewaltandrohung</li> <li>+ aggressive Verhaltensweisen</li> <li>+ manifeste Sucht- oder Drogenerkrankung</li> <li>+ Drohungen und versuchte Tötlichkeiten als Konfliktregelung auch gegenüber dem Pflegedienst</li> <li>+ Pflege wird nicht freiwillig geleistet</li> <li>+ prekäre Familiensituation</li> <li>+ Erzählungen über schwere Konfliktkonstellationen im biografischen Kontext</li> <li>+ Beziehungs-Entgrenzung</li> <li>+ Psychose und Wahn</li> <li>+ Berichte über Bedrohungen</li> </ul>
<b>KATEGORIE: SPEZIELL AUF GEWALTHANDLUNGEN HINDEUTEND</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhalten des Eigenschutzes und der Gefahrenabwehr beim Pflegebedürftigen während Pflegehandlungen</li> <li>• Äußerlich erkennbare Verletzungen, häufige Frakturen, ungeklärte Stürze</li> <li>• Eindeutige Zeichen von Verwahrlosung, Mangelernährung, Exsikkose und Dehydratation</li> <li>• Gewaltproblematik in der Familie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hände werden zum Schutz gehoben</li> <li>+ Äußerungen wie „Das nicht“ u. Ä.</li> <li>+ Umstände der Stürze/Frakturen wechselnd und mit schwer nachvollziehbaren Erklärungen</li> <li>+ stark verschmutzte und zerrissene Wäsche</li> <li>+ fehlendes Getränk</li> <li>+ keine Nahrungsvorräte, alte/verdorbene Nahrungsmittel</li> <li>+ Gewalthandlungen und Verwahrlosung</li> </ul>

Tabelle: Warnsignale in der familialen Pflege

weniger gelungenen Gesprächssequenzen in der Übungssituation lernen Sie, was Sie vermeiden wollen und sollten.

- Sprechen Sie die Beobachtungen und kritischen Aspekte möglichst losgelöst von einer emotional aufgeladenen Situation an! Wichtig ist es, einen entspannten Rahmen zu schaffen. Signalisieren Sie, dass Sie Zeit und Ruhe für das Gespräch haben, regen Sie zum Hinsetzen an: „Lassen Sie uns doch Platz nehmen ...“. (Sprechen Sie äußerlich und innerlich auf Augenhöhe miteinander.)
- Beginnen Sie, indem Sie um Verständnis der Situation/der Notwendigkeit des Gesprächs im Hinblick auf Veränderung bitten und Fragen stellen.
- Im Gespräch:
  - Unter allen Umständen höflich bleiben, sich nicht provozieren lassen. Den Gesprächspartner in seinen Wahrnehmungen und Bemühungen um den Pflegebedürftigen wertschätzen.
  - Dem Gegenüber Raum geben, nicht bedrängen, nicht im Sprechen unterbrechen: „Erzählen Sie mir einfach ...“.
  - Reflektieren Sie für sich im Gespräch: Auf welchem „Ohr“ hört der Gesprächspartner vorrangig? Stimmen Sie Ihre Reaktionen möglichst gut hierauf ab.
  - Auf gemeinsame Problemlösung ausrichten: „Lassen Sie uns gemeinsam ...“.
- Benennen Sie die negativen Folgen, die das problematische Verhalten für die pflegebedürftige Person hat. Wichtig ist es dabei, sich auf ein gemeinsames Ziel hin zu orientieren und sich als Pflegepartner zu verstehen.
- Treffen Sie gemeinsam klare Absprachen, was verändert werden soll und wie weiter vorgegangen wird. Die getroffenen Absprachen werden dokumentiert, ebenso die angekündigten Konsequenzen, falls keine Verbesserung der Situation herbeigeführt werden kann.

#### EMOTIONALE AUFGELADENE SITUATIONEN BEWÄLTIGEN

Geraten Sie oder eine Pflegeperson in einem Pflegehaushalt in eine kritische Situation, die emotional aufgeladen ist, helfen folgende Verhaltensweisen, die deeskalierend wirken:

- Augenkontakt zu der/den angespannten Personen herstellen.
- Bewusst und ruhig atmen, dadurch die eigene Aufregung kontrollieren. Die eigene ruhige Atmung überträgt sich auf das Gegenüber.
- Mit entspanntem Gesichtsausdruck und entspannter Körperhaltung auf die angespannte Person zugehen, ggf. Körperhaltung unauffällig an die des Gegenübers angleichen.
- Komplementäre Haltung einnehmen: hinsetzen und den anderen einladen, sich auch hinzusetzen.
- Handflächen zeigen: offen und seitlich am Körper (signalisiert Gewalt- bzw. Waffenlosigkeit).
- Ggf. aufgebrauchte Gesprächsparteien zunächst räumlich voneinander trennen (unterschiedliche Zimmer) und nacheinander zu und mit den beteiligten Personen sprechen.

#### PRAXIS-TIPP

- + Gerade in Konfliktsituationen kommt es darauf an, den richtigen Ton zu treffen: Vermeiden Sie **Gesprächsstörer**, wie z. B. Befehlen, Überreden, Debattieren, Widersprechen, Diagnostizieren, Interpretieren, Generalisieren, Monologisieren, Projizieren, Von-sich-Reden, Herunterspielen, Verspotten, Ausfragen.
- + Nutzen Sie **Gesprächsförderer** wie Nachfragen, Klären, Strukturieren, Zusammenfassen, Aktives Zuhören, Weiterführen, Denkanstöße geben, Gefühle ansprechen, Mitteilen des eigenen Erlebens.
- Stimme absenken, dem anderen gestatten „Dampf abzulassen“. Zuhören, ohne zu unterbrechen. Das gibt dem Gesprächspartner das Gefühl angenommen zu sein und er entspannt sich. Dies erhöht die Kooperationsbereitschaft beim Gesprächspartner.
  - Aktives Zuhören: Nicken, lautieren, spiegeln und paraphrasieren („Habe ich Sie richtig verstanden, wenn ...“) – jedoch nicht interpretieren oder bewerten.
  - Zunächst keine „Warum“-Fragen: Sie könnten als Tadel und Provokation gewertet werden.



KARLA KÄMMER

> Inhaberin von Karla Kämmer Beratungsgesellschaft in Essen  
 > [www.kaemmer-beratung.de](http://www.kaemmer-beratung.de)  
 > E-Mail: [info@kaemmer-beratung.de](mailto:info@kaemmer-beratung.de)

Wenn Entspannung der beteiligten Personen erreicht wurde, kann auch ein notwendiges Gespräch zur Klärung und Vermeidung weiterer Eskalation zu einem späteren Zeitpunkt angeboten werden.

Wenn Sie unmittelbar Zeuge schwerer Misshandlung/Vernachlässigung werden, ist eine schnelle und adäquate Reaktion von Ihnen gefordert. Sie sollten jetzt eigene innere Sicherheit ausstrahlen und eine klare und gefestigte Haltung einnehmen.

- Es gilt, die aktuelle Gefährdung der pflegebedürftigen Person einzuschätzen und abzustellen. Dabei ist auf den eigenen Schutz zu achten, ggf. außerhalb der Reichweite der agierenden/angreifenden Person bleiben.
- Je nach Grad der Gefährdung den Ärztlichen Notdienst/Krankenwagen oder zuständige Leitung anrufen und Rat/Unterstützung anfordern.
- Bei Vorliegen einer Straftat/nicht auflösender Bedrohungssituation: Polizei

informieren und um Hilfe/Einsatz bitten.

Im Aktionsprogramm „Sicher leben im Alter“ (SiLiA) finden Sie Informationen über mögliche Ansprechpartner und Unterstützer in Fällen von Misshandlung/Vernachlässigung Pflegebedürftiger.



Das Risikoscreenings von SiLiA finden Sie als Download unter: [http://vinc.li/PDLPraxis\\_Silia](http://vinc.li/PDLPraxis_Silia)