

## Psychische Gewalt in der professionellen Pflege

# Respektlosigkeit

### KURZBESCHREIBUNG

Negative Einstellungen zu Menschen, schlechte Erfahrungen und aktuelle Belastungen wie Stress, Frust oder eigene gesundheitliche Probleme, sind Faktoren, die zu respektlosem und aggressivem Verhalten gegen pflegebedürftige Menschen beitragen können.

Das Fallbeispiel soll dazu anregen, sich im Team offen und kritisch mit problematischem Verhalten auseinanderzusetzen und Position dagegen zu beziehen.

### DURCHFÜHRUNG

#### — Zielgruppe

- Pflegepersonal in stationären Einrichtungen
- Auszubildende für Pflegeberufe

#### — Zeit

- Arbeitsblatt: 10 Minuten
- Diskussion: etwa 1 Stunde

#### — Ablauf

##### Vorbereiten

- Material bereitlegen: Flipchart, Tafel oder Pinnwand, Stifte, Fallbeispiel
- Hintergrund der Aufgabe beschreiben

##### Durchführen

- Fallbeispiel und die verschiedenen Äußerungen lesen
- Erfahrungen der Teilnehmenden mit ähnlichen Situationen in der Praxis sammeln
- in der Gruppe diskutieren, ...
  - welche Faktoren respektloses und aggressives Verhalten begünstigen können, z.B. negative Haltung zu dem Menschen, Frust, eigene gesundheitliche Probleme
  - welche Anzeichen bei pflegebedürftigen Menschen auf psychische Gewalt hindeuten könnten, z. B. scheues Verhalten, Angst, Aggressionen
  - wie man vorgehen könnte, z. B. Vorgesetzte informieren, Beteiligte ansprechen
  - warum Garanten- und Schweigepflicht abgewogen werden müssen, bevor externe Stellen hinzugezogen werden
- Ideen auf einem Flipchart, einer Tafel oder einer Pinnwand sammeln

##### Nachbereiten

- Ergebnisse der Diskussion in Leitungsrunden/Qualitätszirkel einbringen und ggf. für die Erarbeitung von Richtlinien zum Umgang mit Gewalt und Gewaltverdacht heranziehen

### WEITERE INFORMATIONEN

ZQP-Arbeitsmaterial zur Pflege-Charta mit Arbeitsblättern für die Gruppenarbeit zur Reflexion des persönlichen beruflichen Handelns: [www.zqp.de/pflege-charta](http://www.zqp.de/pflege-charta)



## Psychische Gewalt in der professionellen Pflege

# Respektlosigkeit

### FALLBEISPIEL

Frau N. möchte sich gerne einen Eindruck von verschiedenen Pflegeheimen verschaffen, bevor sie und ihre Mutter sich für eine Einrichtung entscheiden. Sie besucht eine der Einrichtungen zur Mittagszeit. Schon beim Betreten des Speiseraums bemerkt sie, dass die Stimmung angespannt ist.

#### — Frau N. (Besucherin)

Ich bin schockiert. Habe ich das richtig gehört? Die Pflegerin hat zu jemandem gesagt: „Wie sehen Sie denn schon wieder aus. Können Sie nicht richtig essen? Also ich habe keine Lust Ihnen schon wieder den Pulli zu wechseln.“ Und dieser respektlose, aggressive Tonfall. Also hier werde ich meine Mutter sicher nicht unterbringen. Zwar habe ich beim Gehen diese nette Pflegerin getroffen, der ich das gleich berichtet habe, aber was ist, wenn das auch mit meiner Mutter passiert.

#### — Frau J. (Pflegerin)

Den ganzen Morgen laufe ich mir die Füße wund. Und heute macht Frau S. dauernd zusätzliche Arbeit. Sie hat sich heute schon beim Frühstück komplett mit Tee bekleckert. Und beim Mittag schlürft sie die Tomatensuppe so ungeschickt vom Löffel, dass alles auf den Pullover tropft. Schon wieder muss sie umgezogen werden. Als hätte ich nichts anderes zu tun. Wenn sie nicht mehr vernünftig essen kann, verpasse ich ihr morgen ein Lätzchen. Es ist mir egal, ob ihr das nicht gefällt.

#### — Frau F. (Bewohnerin)

Heute geht es mir nicht gut. Ich habe Kreislaufprobleme und meine Hände sind ganz zitterig. Weil ich mich mit Tee und Suppe bekleckert habe, hat mich Frau J. schon wieder laut ausgeschimpft. Die anderen Bewohner im Speiseraum haben das auch mitbekommen. Ich bin sowieso immer nervös, wenn sie in meiner Nähe ist. Sie wird so leicht wütend.

#### — Frau M. (Pflegerin)

Eben habe ich auf dem Gang eine sehr verstörte Besucherin getroffen. Ganz aufgeregt hat sie mir erzählt, dass im Speiseraum jemand massiv beleidigt wurde. Ich muss gleich mal nachschauen, was los ist. Meine Kollegin ist häufiger etwas gereizt. Oft wird sie auch gegenüber Bewohnern laut und behandelt sie abfällig. Das gefällt mir schon länger nicht.

