

**volkshilfe.**

**GEWALTFREIE  
PFLEGE**

# VORWORT

Gewalt in der Pflege hat viele Facetten und entsteht nicht immer aus böser Absicht. Häufig sind es Überforderung, Erschöpfung oder Unwissen, die zu Situationen führen, die Gewalt begünstigen. In einigen Fällen wird sie jedoch auch vorsätzlich ausgeübt.

Unabhängig von den Umständen gilt: Gewalt in der Pflege kann verhindert werden. Um eine respektvolle und sichere Pflege zu gewährleisten, ist es jedoch wichtig, zu verstehen, wie ein solch übergriffiges Verhalten entsteht, welche Mechanismen diesem zugrunde liegen und welche Maßnahmen helfen, solche Vorfälle zu verhindern.

Wo Menschen gemeinsam arbeiten, leben und Zeit verbringen, kann es immer wieder zu kleineren und größeren Konflikten kommen. Das ist nur menschlich. Problematisch wird es jedoch, wenn Konflikte ungelöst bleiben, sich die Situation verschärft und letztlich in Gewalt mündet.

Auch in der häuslichen Pflege und Betreuung können solche übergriffigen Situationen entstehen. In den letzten Jahren hat das Bewusstsein darüber sowohl europaweit als auch national zugenommen. Das Thema Gewalt in der Pflege ist komplex und berührt Bereiche wie Geschlechtergleichstellung, Altersdiskriminierung und die Wahrung der Menschenrechte.

Um Gewalt in der Pflege zu verhindern, ist es zunächst wichtig, dieses Phänomen zu verstehen. Einen Beitrag dazu leistet die vorliegende Broschüre. Sie ist in vier Abschnitte untergliedert:

- Der erste Abschnitt klärt auf, was Gewalt ist und wie sie entstehen kann – auch im Kontext der Pflege.
- Der zweite Abschnitt befähigt die Leser\*innen zum Handeln, indem aufgezeigt wird, wie Gewalt erkannt und verhindert werden kann.
- Der dritte Abschnitt befasst sich ausführlich mit dem Thema Demenz. Dabei wird besonders darauf eingegangen, wie der Krankheitsverlauf sowie die besonderen seelischen, körperlichen und zeitlichen Belastungen in der Pflege auf beiden Seiten zu Gewalt führen können.
- Der vierte Abschnitt weist auf Hilfsangebote für Betroffene hin und nennt Anlaufstellen für Personen, die selbst von Gewalt betroffen sind, sowie für jene, die Betroffenen Unterstützung anbieten möchten.

Diese Broschüre will weder verallgemeinern noch belehren. Vielmehr soll sie das wichtige Ziel erfüllen, dieses Thema offen anzusprechen, um Betroffene zu stärken und ihnen wertvolle Unterstützung zu bieten.

Für eine Pflege und Betreuung, die sicher und respektvoll für alle ist.

**Ihre Volkshilfe**

## IMPRESSUM

Volkshilfe Österreich  
Auerspergstraße 4, 1010 Wien

+43 1 402 62 09 | [office@volkshilfe.at](mailto:office@volkshilfe.at) | [www.volkshilfe.at](http://www.volkshilfe.at) | [www.demenz-hilfe.at](http://www.demenz-hilfe.at)

Für den Inhalt verantwortlich  
Erich Fenninger

Autor\*innen  
Ann-Kathrin Ruf, Teresa Millner-Kurzbauer

Redaktionelle Unterstützung  
Ruth Schink, Asta Krejci-Sebesta

Layout  
Lea Panzenberger

Credits  
Cover © istockphoto.com/Marina113, S. 6 © istockphoto.com/cacciamosche, S. 16 © istockphoto.com/grandriver,  
S. 25 © istockphoto.com\_FG Trade Latin, S. 26 © istockphoto.com/Mehmet Hilmi Barcin, S. 31 © istockphoto.com/Alexey Avdeev,  
S. 32 © Freepik.com, S. 36 © istockphoto.com/SeventyFour, Back Cover © istockphoto.com/RapidEye

Stand  
Jänner 2025

Gefördert aus den Mitteln des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

 Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

 Gut leben mit  
**DEMENZ**  
Eine Strategie im Auftrag des Bundesministeriums  
für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Weitere Informationen zum Thema Gewalt in der Pflege finden Sie auch auf der Website des **Broschürenservice** vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz unter

<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/>

# INHALT

<b>Gewalt verstehen</b>	<b>8</b>
Was ist Gewalt?	8
Gewalt in der Pflege	12
<b>Gewalt vorbeugen</b>	<b>18</b>
Wie kann ich Gewalt in der Pflege erkennen?	18
Was kann Gewalt vorbeugen?	20
<b>Demenz und Gewalt</b>	<b>28</b>
Veränderungen im Verlauf einer Demenzerkrankung	28
Risikofaktoren für Gewalt gegen Menschen mit Demenz	29
Auf Menschen mit Demenz besonders eingehen	29
Arbeiten mit Körper und Seele	30
<b>Hilfe für Betroffene</b>	<b>34</b>
Beratungstelefon „Pro Senectute“	34
Angebote für Frauen	34
Angebote für Männer	35

„Wichtig ist uns einfach, dass die Menschen wissen, dass es auch Unterstützung gibt, dass sie nicht alles alleine mit sich ausmachen müssen.“

Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj,  
Leiterin des Gerontopsychiatrischen Zentrums Wien



„Gewalt beginnt dann, wenn ein Ungleichgewicht besteht und dieses genutzt wird, um Macht und Kontrolle auszuüben.“

Mag.<sup>a</sup> Alia Luf, Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

# GEWALT VERSTEHEN

# GEWALT VERSTEHEN

## WAS IST GEWALT?

Die Frage, was Gewalt ist, lässt sich nicht leicht beantworten, denn Gewalt ist vielfältig und kann auf ganz unterschiedliche Weise auftreten: als körperliche Angriffe, als verbale Beleidigungen, als Überschreitung persönlicher Grenzen, als Einschränkung persönlicher Freiheiten, aber auch als kulturelle Gewalt, die in religiösen oder gesellschaftlichen Traditionen wurzelt.

Grundsätzlich gilt: Gewalt liegt immer dann vor, wenn ein Mensch einem anderen körperlichen oder seelischen Schmerz zufügt. Dabei befindet sich die gewaltausübende Person in einer Machtposition, sei es durch körperliche Überlegenheit, größeren Einfluss oder ein bestehendes Abhängigkeitsverhältnis – beispielsweise, wenn jemand von dieser Person gepflegt wird.

Körperliche Übergriffe umfassen Handlungen, die einer anderen Person physische Schmerzen zufügen. Solche Übergriffe können durchaus auch subtil erfolgen, etwa wenn eine Pflegeperson eine betreute Person grob am Arm fasst, um ihre Mitarbeit zu erzwingen. Wichtig ist hier vor allem, dass solche Situationen nicht immer absichtlich passieren – häufig geschehen sie unbewusst und in Stresssituationen.

Gewalt kann auch durch Unterlassung erfolgen. Wenn eine pflegebedürftige Person beispielsweise nicht ausreichend Nahrung erhält, stellt dies ebenfalls eine Form des Missbrauchs dar. Eine Ausnahme liegt jedoch vor, wenn es medizinisch notwendig ist, auf Nahrung zu verzichten, etwa vor einer Operation. Deshalb lässt sich nicht pauschal sagen, dass jedes Versäumnis als Misshandlung zu bewerten ist – eine differenzierte Einschätzung ist stets notwendig.

Die Grenze zu Gewalt ist fließend und hängt von vielen Faktoren ab, weshalb jeder Fall individuell betrachtet werden sollte. Es entsteht hier ein breiter Graubereich, weil die Bewertung der jeweiligen Situation oft von persönlichen und kulturellen Wertvorstellungen geprägt ist, die sich im Laufe der Zeit verändern können.

Körperliche Gewalt ist oft leichter zu erkennen als andere Formen der Gewalt. Sie ist in vielen Fällen auch im Nachhinein noch sichtbar, beispielsweise anhand von blauen Flecken oder Wunden. Komplexer wird es bei anderen Formen von Gewalt wie psychischer, emotionaler oder sexualisierter Gewalt. Hier sind die Folgen subtiler: ein Gefühl der Hilflosigkeit, Abwertung, Angst oder Verzweiflung. Doch psychische Gewalt ist ebenso zerstörerisch wie körperliche Gewalt. Das eigene Selbstwertgefühl und die eigene mentale Gesundheit sind nicht weniger schützenswert als der eigene Körper.

Gewalt im häuslichen Pflegekontext bleibt meist im Verborgenen, doch auch im privaten Rahmen stellt sie ein gesellschaftliches Problem dar, das uns alle betrifft. Es ist wichtig, dass Übergriffe in diesem Umfeld nicht als „Privatsache“ angesehen werden.

Viele Betroffene empfinden Scham und scheuen sich, über ihre Erfahrungen zu sprechen oder Unterstützung anzunehmen. Umso bedeutender ist es, dass wir für die unterschiedlichen Formen der Gewalt sensibilisiert sind, sie erkennen und entsprechend handeln können. Darüber hinaus gibt es auch strukturelle Formen der Gewalt. Diese entstehen, wenn gesellschaftliche oder institutionelle Strukturen bestimmte Gruppen systematisch diskriminieren und ihnen geringere Chancen, Rechte oder Ressourcen zugestehen.

## GEWALT HAT VERSCHIEDENE FORMEN

Gewalt kann in vielfältigen Formen auftreten und auf unterschiedliche Weise ausgeübt oder wahrgenommen werden. Allen Formen gemeinsam ist jedoch, dass sie die Menschenwürde verletzen und grundlegende Rechte missachten. Kein Übergriff, egal welcher Art, darf toleriert werden und jede Handlung dieser Art birgt die Gefahr, eine Spirale der Aggression in Gang zu setzen, die sich zunehmend verschärfen kann. Dies betrifft nicht nur körperliche Gewalt, sondern auch andere Formen von Gewalt, die im Folgenden näher beleuchtet werden.

### KÖRPERLICHE GEWALT

ist jede Form von physischem Handeln, das einer Person Schaden zufügt, sie verletzt oder ihre körperliche Integrität bedroht. Körperliche Gewalt kann sichtbare Spuren hinterlassen, z. B. Prellungen oder Blutergüsse. Sie kann aber auch ohne von außen erkennbare Folgen geschehen, z. B., indem eine Person einer anderen an den Haaren zieht oder ihre Medikamente bewusst falsch dosiert.

### PSYCHISCHE ODER EMOTIONALE GEWALT

kann durch gezielte Beleidigungen und Manipulation ausgeübt werden, aber ebenso unbewusst geschehen. Sie ist oft schwer zu erkennen – manchmal sogar für diejenigen, die sie ausüben. Ein harsches Wort allein stellt nicht zwangsläufig eine Form von psychischer Gewalt dar, doch die Grenzen sind fließend und erfordern im Einzelfall eine sorgfältige Abwägung, insbesondere wenn das emotionale Wohlbefinden oder die Gefühle einer anderen Person verletzt wurden. Psychische Übergriffe können erhebliche Auswirkungen haben und das Selbstwertgefühl sowie die mentale Gesundheit einer Person langfristig beeinträchtigen.

Psychische Gewalt zeigt sich oft in Form von Beleidigungen, Drohungen oder ständiger Kritik, die bei der betroffenen Person das Gefühl auslösen, nichts richtig machen zu können. Auch Manipulation und sogenannte Gaslighting-Techniken, bei denen jemand die Wahrnehmung der anderen Person infrage stellt („Das war doch gar nicht so schlimm. Stell dich nicht so an!“), gehören dazu und können das Vertrauen in die eigene Realität erschüttern.

In der häuslichen und institutionellen Pflege kann psychische Gewalt zudem durch soziale Isolation entstehen, etwa wenn der pflegebedürftigen Person Besuch verwehrt wird oder sie keine Unterstützung erhält, um das Haus bzw. die Einrichtung zu verlassen. Auch wenn dies oft aus guter Absicht geschieht, wie um Anstrengungen zu vermeiden, kann eine derartige Einflussnahme dennoch zu emotionalen Belastungen führen und eine Form von psychischer Gewalt darstellen.

### SEXUALISIERTE GEWALT

umfasst Handlungen mit einem sexualisierten Charakter, die ohne Zustimmung oder ohne Einwilligungsfähigkeit der betroffenen Person stattfinden. Dies reicht von anzüglichen Bemerkungen bis hin zu physischen Übergriffen. Oft wird zwar der Begriff „sexuelle Gewalt“ verwendet, wir sprechen jedoch bewusst von „sexualisierter Gewalt“, um den Fokus auf den Machtmissbrauch zu legen, nicht auf die Sexualität. Diese Form der Gewalt ist besonders traumatisierend und wegen ihres Tabus stark stigmatisiert, was bei Betroffenen oft tiefe Schamgefühle auslöst.

### FINANZIELLE GEWALT

bezeichnet die Ausbeutung oder den Missbrauch der finanziellen Mittel einer Person. Sie liegt beispielsweise dann vor, wenn Angehörige der gepflegten Person den Zugang zu deren Konten einschränken oder Bankkarten einbehalten. Ebenso handelt es sich um finanzielle Gewalt, wenn ohne Wissen oder Zustimmung der betroffenen Person Wertgegenstände wie Schmuck verkauft werden.

## DIGITALE GEWALT

bezeichnet Übergriffe im Zusammenhang mit dem Internet. Sie liegt vor, wenn eine Person Droh-E-Mails oder Hasskommentare erhält. Sie kann aber auch gegeben sein, wenn jemand einer anderen Person gezielt den Zugang zum Internet verweigert – zum Beispiel wohlmeinende Angehörige, die eine gepflegte Person vor Internetbetrug schützen wollen.

## EINSCHRÄNKUNGEN DER SELBSTBESTIMMUNG

treten dann auf, wenn Personen nicht mehr freie Entscheidungen über ihr Leben, ihre Versorgung oder ihren Alltag treffen können, zum Beispiel, weil starre institutionelle Abläufe keinen Raum dafür bieten, oder weil die Wünsche von Gepflegten oder An- und Zugehörigen nicht respektiert werden. Doch Selbstbestimmung ist ein Menschenrecht, das jeder Person zusteht, und diese wird durch einen Pflegebedarf nicht geschmälert.

## FREIHEITSENTZIEHENDE MASSNAHMEN

beziehen sich auf Handlungen, die darauf abzielen, die (Bewegungs-)Freiheit einer Person zu begrenzen. In der Pflege können solche Maßnahmen auftreten, etwa wenn eine Person ans Bett fixiert oder in einem Raum eingeschlossen wird, um Gefahrensituationen zu vermeiden. In solchen Situationen ist eine sorgfältige Abwägung notwendig, um zu bestimmen, wann und in welchem Umfang diese Maßnahmen gerechtfertigt sind. Das Ziel sollte stets darin bestehen, die Freiheit der betroffenen Person so weit wie möglich zu wahren.

## VERNACHLÄSSIGUNG

ist in der Pflege die unzureichende oder gänzlich ausbleibende Versorgung von Pflegebedürftigen, sei es durch fehlende Hygiene, mangelnde Ernährung oder unzureichende medizinische Betreuung. Sie kann absichtlich oder unabsichtlich geschehen, zum Beispiel durch Überforderung oder Unachtsamkeit.

## STARRE STRUKTUREN UND STRIKTE REGLEMENTIERUNGEN IN INSTITUTIONEN

können Gewalt darstellen, wenn sie die individuellen Bedürfnisse der Gepflegten ignorieren. Feste Zeitpläne, unflexible Abläufe und mangelnde Mitbestimmung schränken die Autonomie der Betroffenen ein. Starre Strukturen können auch bei Pflegepersonal zu Überforderung und Stress führen, wenn beispielsweise festgelegte Zeitvorgaben für Pflegehandlungen eingehalten werden müssen – was ebenfalls Gewalt gegenüber Pflegenden verursachen kann.

## GEWALT EXISTIERT AUF UNTERSCHIEDLICHEN EBENEN

„Es gibt keinen Menschen, der automatisch gewalttätig ist. Was es gibt, sind Interaktionsmuster, aus denen Gewalt entstehen kann.“

Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer, Klinischer und Gesundheitspsychologe und Leiter des Instituts für Altersforschung der Sigmund Freud Privatuniversität Wien

Gewalt muss nicht immer zwischen einzelnen Personen stattfinden – auch gesellschaftliche Denkmuster, Bräuche oder die Art und Weise, wie Institutionen organisiert sind, können übergreifendes Verhalten hervorrufen oder zumindest begünstigen. Diese Form der Gewalt wirkt oft indirekt und ist daher so schwer zu erkennen, weil sie in vielen Fällen als „normal“ angesehen und nicht hinterfragt wird.

## STRUKTURELLE GEWALT

liegt vor, wenn eine soziale Gruppe aufgrund von Merkmalen wie Geschlecht, Ethnizität, sexueller Orientierung, Religionszugehörigkeit oder anderen Faktoren benachteiligt wird. Diese Benachteiligung zeigt sich oft darin, dass betroffenen Personen der Zugang zu wichtigen Ressourcen wie Bildung, Gesundheitsversorgung oder Wohnraum erschwert oder verwehrt wird. Ein Beispiel für strukturelle Gewalt ist die unzureichende Bezahlung von Pflegekräften, die in körperlich und psychisch anspruchsvollen Berufen arbeiten, oft nachts oder am Wochenende. Obwohl Pflege ein systemrelevanter Beruf ist, wird er in der Gesellschaft häufig als „weniger wichtig“ betrachtet, insbesondere im Vergleich zu Ärzt\*innen oder anderen medizinischen Berufen. Dies führt dazu, dass die niedrige Bezahlung seltener infrage gestellt wird. Oft wird zudem argumentiert, dass aufgrund der Nicht-Gewinnorientierung des Pflegebereichs eine höhere Bezahlung finanziell nicht möglich sei.

Ein weiteres Beispiel aus dem Gesundheitswesen ist, dass Menschen mit geringem Einkommen oft eingeschränkten Zugang zu medizinischer Versorgung haben. Sie können sich beispielsweise keine Behandlung bei Wahlärzt\*innen leisten, was ihre Auswahlmöglichkeiten einschränkt. Studien zeigen, dass Menschen unterhalb der Armutsgrenze eine kürzere Lebenserwartung haben als Menschen mit höherem Einkommen. Um diese Ungleichheit zu überwinden, sind umfassende gesellschaftliche, ökonomische und politische Veränderungen nötig – ein Prozess, der Zeit und das Engagement aller beteiligten Akteur\*innen erfordert. Um Gewalt in der Pflege zu verstehen, muss auch die strukturelle Ebene berücksichtigt werden. Es gilt, zu erkennen, wie Arbeitsbedingungen, politische Rahmenbedingungen, kulturelle Einflüsse und andere Faktoren diese Ungleichheiten begünstigen. Die Bekämpfung struktureller Gewalt erfordert das Verständnis ihrer Komplexität. Ungleiche Machtverhältnisse können unbewusst und ohne böse Absicht von jeder und jedem Einzelnen aufrechterhalten werden. Daher ist ein gesellschaftlicher Wandel hin zu sozialer Gerechtigkeit, Gleichberechtigung und Chancengleichheit unerlässlich.

## GEWALT GEGEN FRAUEN

„Tatsächlich ist es auch so, dass die meisten Menschen, die im Alter von Gewalt betroffen sind, Frauen sind.“

Mag.<sup>a</sup> Alia Luf, Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

Gewalt gegen Frauen ist ein weit verbreitetes Problem, das alle gesellschaftlichen Schichten betrifft. Im Jahr 2024 gab es laut Medienberichten 27 Femizide und 41 Fälle schwerer Gewalt an Frauen in Österreich. Der Begriff „Femizid“ bezeichnet die vorsätzliche Tötung einer Frau oder eines Mädchens durch einen Mann, der sie gezielt wegen ihres Geschlechtes oder aufgrund von vermeintlichen Verstößen gegen tradierte soziale und patriarchale Rollenvorstellungen über Frauen und Mädchen umbringt. In vielen dieser Fälle ist der Täter ein Mann aus dem familiären Umfeld – etwa der (Ex-)Ehemann, (Ex-)Partner, Vater, Bruder oder ein anderes Familienmitglied. Jede Frau, unabhängig von Alter, sozialer Herkunft, Bildung oder anderen Faktoren, kann von Gewalt betroffen sein.

Gewalt gegen Frauen kann in unterschiedlichen Formen auftreten: körperlich, psychisch, sexualisiert oder digital. Sie wird häufig durch gesellschaftlich verankerte Klischees und stereotype Rollenbilder über Frauen und Männer begünstigt, hat also eine große strukturelle Komponente und ist in den patriarchalen Strukturen der Gesellschaft verankert.

In der Pflege kann Gewalt gegen Frauen verschiedene Ausprägungen annehmen. Wenn die Pflege innerhalb der Familie stattfindet, kommen die bestehenden familiären Strukturen hinzu, die über Jahre oder Jahrzehnte gewachsen sind. Der Kontext spielt bei Gewalt gegen Frauen eine entscheidende Rolle, weil die Familiengeschichte beeinflusst, wie die Angehörigen miteinander umgehen und welche Erwartungen sie an die Pflege stellen. Hinzu kommen oft zusätzliche Hürden, Unterstützung anzunehmen, weil neben der emotional ohnehin belastenden Situation auch noch eine Ersatzpflege organisiert werden muss.

## GEWALT IN DER PFLEGE

Auch in der Pflege kann Gewalt in verschiedenen Formen auftreten. Sie betrifft alle Beteiligten und kann von jeder Person ausgeübt werden. Es gibt also keine „typischen“ Täter\*innen.

Mag. Leopold Ginner von Pro Senectute – Verein für das Alter in Österreich identifiziert vier Faktoren, die Gewalt in einem Pflegekontext begünstigen:

1. Ein hoher Pflegebedarf, der zu einer Überbelastung der pflegenden Angehörigen führt.
2. Die Isolation des Haushalts, weil es diese den Betroffenen erschwert, Hilfe zu suchen oder anzunehmen.
3. Das Bestehen eines Abhängigkeitsverhältnisses, zum Beispiel wohnungsbezogen oder finanziell.
4. Etwaige Suchtproblematiken (Alkohol, Medikamente, Drogen, ...), weil diese massiv in das Verhalten und in die Wahrnehmung der Konsumierenden eingreifen.

Das Vorliegen eines oder mehrerer dieser Faktoren bedeutet nicht zwangsläufig, dass es zu Gewalt kommt, erhöht jedoch die Wahrscheinlichkeit dafür. Umso wichtiger ist es aber in so einem Fall, die Pflegebeziehung aufmerksam zu beobachten, über das Geschehene zu reflektieren und die Situation gegebenenfalls anzupassen. Konkrete Empfehlungen und Hilfestellungen dazu finden sie in dieser Broschüre ab Seite 18.

## GEWALT DURCH ANGEHÖRIGE

„Ich denke, dass pflegende Angehörige wesentlich mehr aufgeklärt werden müssen: einerseits über ihre Rechte, aber auch über die Grenzen der Rechte.“

Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer, Klinischer und Gesundheitspsychologe und Leiter des Instituts für Altersforschung der Sigmund Freud Privatuniversität Wien

Wenn Menschen pflegebedürftig werden, bringt das auch für die pflegenden Angehörigen große Veränderungen mit sich. Dies trifft besonders zu, wenn Angehörige die Pflege selbst übernehmen oder gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person im selben Haushalt leben. Im Folgenden werden die häufigsten Auslöser und Formen von Gewalt durch Angehörige näher erläutert.

### ÜBERBELASTUNG

„Unsere Erfahrung zeigt, dass die meiste Gewalt entsteht, weil pflegende Angehörige überfordert oder überlastet sind und mit der Situation nicht zurechtkommen.“

Mag.<sup>a</sup> Monika Wild, Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management

Die Pflege von bedürftigen Angehörigen ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die sowohl emotional, körperlich als auch organisatorisch und finanziell stark belasten kann. Der Beginn einer Pflegebeziehung bedeutet für die pflegebedürftige Person und die pflegenden Angehörigen oft eine tiefgreifende Lebensveränderung. Es kann belastend sein, zu sehen, dass geliebte Menschen auf Pflege angewiesen sind, und die Verantwortung, diese Pflege selbst zu übernehmen, führt häufig zu einem Gefühl der Überforderung. Doch Stress kann ernsthafte gesundheitliche Folgen haben und schnell zu einer Gereiztheit führen, die sich dann leicht gegen die pflegebedürftige Person richten kann.

Mehr Gelassenheit, Geduld und Resilienz zu erlernen, kann dazu beitragen, die Pflegebeziehung positiv zu gestalten. Und es gibt zahlreiche Unterstützungs- und Betreuungsangebote, die dabei helfen können, Belastungen zu verringern. Diese Angebote finden Sie ab Seite 18 in dieser Broschüre.

### WISSEN SCHÜTZT

Zu Beginn der Pflege müssen viele Familien eine Reihe von Fragen klären, etwa wer die Pflege übernimmt, welche Hilfsmittel angeschafft werden müssen oder welche Unterstützungsangebote zur Verfügung stehen.

Ebenso wichtig ist es, sich mit der Situation der pflegebedürftigen Person auseinanderzusetzen. Bestimmte Erkrankungen, insbesondere Demenz, können das Verhalten Betroffener erheblich verändern. Sonst gutmütige und ausgeglichene Menschen können plötzlich gereizt, misstrauisch oder unkooperativ werden und diese Gefühle häufig an ihren pflegenden Angehörigen auslassen.

„Oft wissen Angehörige gar nicht, dass demenzkranke Menschen es gar nicht anders können“, erklärt Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj, Leiterin des Gerontopsychiatrischen Zentrums Wien. Solche Situationen können leicht zu Gewalt führen, wenn Angehörige nicht wissen, wie sie mit der Situation umgehen sollen, sich missverstanden, nicht wertgeschätzt oder überfordert fühlen. Diese Gefühle beeinflussen den Umgang mit den pflegebedürftigen Menschen, die sich dadurch angegriffen fühlen und entsprechend reagieren. Es kann eine Konfliktspirale entstehen, die frühzeitig erkannt und unterbrochen werden muss.

### EMOTIONALE BELASTUNG

Viele Menschen, die Angehörige pflegen, haben keine medizinische oder pflegerische Ausbildung. Die Angst, in eine unerwartete Situation zu geraten, kann die pflegenden Angehörigen stark belasten und zu einer dauerhaften emotionalen Belastung führen.

„Manche Personen glauben dann, dass sie etwas übersehen haben, wenn sich der Gesundheitszustand der gepflegten Person verschlechtert“, beschreibt Mag.<sup>a</sup> Monika Wild von der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management. „Darum ist es so wichtig, sich selbst eine Entschuldigung zuzugestehen.“ Ständige Sorgen oder Schuldgefühle können auf Dauer gesundheitliche Folgen haben und stellen einen zusätzlichen Stressfaktor dar, der die Resilienz und Geduld verringert. Diese Belastung pflegender Angehöriger ist nicht nur vermeidbar, sondern kann auch die Qualität der Pflege beeinträchtigen. Denn nur wer selbst ausreichend Kraft hat, kann sie auch an andere weitergeben.

### EINSCHRÄNKUNG DER FREIHEIT

Pflegebedürftige Menschen haben das Recht auf Autonomie und einen freien Willen, der respektiert werden muss. Dies kann zu Konflikten führen, wenn die pflegebedürftige Person bei Pflegehandlungen nicht kooperieren möchte oder Entscheidungen trifft, die nicht ratsam sind.

„Die Autonomie ist ein wichtiger Faktor in der Pflege, und damit verbunden ist auch die Akzeptanz von Individualität“, betont Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer. Pflegende Angehörige müssen grundsätzlich die Entscheidungen der pflegebedürftigen Person respektieren. Vor jeder Pflegehandlung ist es erforderlich, die Einwilligung der gepflegten Person einzuholen, um sicherzustellen, dass sie mit der jeweiligen Maßnahme einverstanden ist. Dies kann jedoch zu Konflikten führen, weil es oft schwerfällt, die Wünsche der pflegebedürftigen Person zu akzeptieren, wenn diese aus Sicht der Pflegenden nicht im besten Interesse der Person erscheinen. In solchen Fällen handeln pflegende Angehörige häufig mit den besten Absichten und setzen sich über den Willen der pflegebedürftigen Person hinweg. Dabei wird jedoch deren Autonomie und Entscheidungsfreiheit verletzt, was Gewalt darstellt – auch wenn dies unbeabsichtigt geschieht.

Handlungen, die pflegende Angehörige zum vermeintlichen Schutz der gepflegten Person vornehmen, bergen ebenso Gewaltpotential. Insbesondere Gepflegte mit kognitiven Beeinträchtigungen, wie Personen mit Demenz, werden mitunter wohlmeinend in ihrer Autonomie eingeschränkt, um sie zu schützen. In solchen Fällen muss sorgfältig abgewogen werden, wie ein ausreichender Schutz mit möglichst wenig Einschränkungen gewährleistet werden kann.

## KOMPLEXE FAMILIÄRE VORGESCHICHTE

„In Familien, in denen Gewalt immer sehr niederschwellig war, zieht sich das auch in der Pflege weiter.“

Mag.<sup>a</sup> Monika Wild, Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management

Wenn Angehörige die Pflege übernehmen, besteht oft eine langjährige, in vielen Fällen jahrzehntelange, Beziehung, die ihre eigenen Dynamiken hat. In manchen Familien gibt es unterschwellige Konflikte, unverarbeitete Kränkungen oder weniger ideale Verhaltensweisen im Umgang miteinander. Diese Rollenmuster haben häufig schon vor dem Eintritt des Pflegefalls Spannungen verursacht. Das Entstehen eines Pflege- und Betreuungsverhältnisses kann das Risiko bergen, diese Spannungen weiter zu verstärken. Der Umgang mit der veränderten Familiendynamik durch die Pflegesituation stellt daher oft eine besondere Herausforderung dar. Sowohl pflegende Angehörige als auch die pflegebedürftige Person müssen sich zunächst in ihren neuen Rollen zurechtfinden.

„Da entstehen dann vielleicht Erwartungen, die nicht erfüllt werden können“, sagt Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj vom Gerontopsychiatrischen Zentrum Wien. „Und da geht es dann weniger um das, was zum Pflegefall geführt hat, als um ganz andere Konflikte, die in der Familie aber nicht rechtzeitig bearbeitet wurden.“ In solchen Fällen kann es hilfreich sein, die Konflikte aktiv anzugehen – unabhängig davon, wie lange sie schon bestehen. Wenn eine Lösung nicht möglich ist, kann zumindest ein konstruktiver Umgang damit erlernt werden, um den Konflikten ihre Macht über die Situation zu nehmen.

## VERFOLGEN FINANZIELLER ZWECKE

In manchen Fällen können Angehörige finanzielle Interessen verfolgen, indem sie beispielsweise Schmuck oder Wertgegenstände verkaufen, weil sie der Ansicht sind, dass die pflegebedürftige Person keinen Nutzen mehr daraus zieht. In einigen Situationen kann es auch vorkommen, dass Eigentum überschrieben wird, teils unter fragwürdigen Umständen. Es ist wichtig, zu klären, ob solche Handlungen mit Einverständnis der pflegebedürftigen Person erfolgen, welche Absichten dahinterstehen und inwieweit das Vorgehen transparent kommuniziert wird. Der Wille der pflegebedürftigen Person muss immer respektiert werden – auch wenn diese eine Erwachsenenvertretung hat. Denn die Aufgabe der Erwachsenenvertretung ist es, im Einklang mit den Wünschen und Vorstellungen der vertretenen Person zu handeln. Daher besteht die Pflicht, die Wünsche der pflegebedürftigen Menschen zu ermitteln.

In einigen Fällen können Konflikte auftreten, wenn Angehörige Wertgegenstände verkaufen müssen, um beispielsweise Pflegekosten zu decken, die pflegebedürftige Person jedoch mit dem Verkauf nicht einverstanden ist. Eine offene und transparente Kommunikation ist in solchen Situationen entscheidend, um eine Lösung zu finden, die von allen Beteiligten akzeptiert wird, und um mögliche Konflikte im Vorfeld zu vermeiden.

## GEWALT DURCH PFLEGEPERSONAL

Es ist auch möglich, dass professionelle Pflegepersonen gegenüber ihren Klient\*innen Gewalt anwenden. Doch Mag. Leopold Ginner von Pro Senectute weiß: „Wir haben beim Beratungstelefon selbst wenige unmittelbare Erfahrungen damit gemacht.“ Gewalt durch Pflegepersonal stellt jedoch ein ernstzunehmendes Problem dar. Die Ursachen dafür sind vielfältig. Pflegekräfte können aufgrund der körperlich und emotional belastenden Natur ihrer Arbeit erschöpft oder überfordert sein. Der Personalmangel im Pflegebereich verschärft diese Situation, weil Pflegekräfte nur begrenzt Zeit für die pflegebedürftigen Menschen zur Verfügung haben.

Pflegedienstleister sind verpflichtet, eine würdevolle Pflegesituation für alle Beteiligten zu gewährleisten. Diese Aufgabe wird durch regelmäßige Schulungen und Fortbildungen unterstützt, die das Bewusstsein der Pflegekräfte schärfen.

Supervisionsgespräche und psychologische Unterstützung bieten zusätzlich die Möglichkeit, Erlebtes zu verarbeiten und herausfordernde Situationen zu reflektieren, was zur Entlastung der Pflegekräfte beiträgt.

„Die Haltung und die Kultur im Pflgeteam sind ganz wichtig“, erklärt Mag.<sup>a</sup> Monika Wild von der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management. Eine Null-Toleranz-Haltung sendet hier ein klares Signal für eine gewaltfreie Pflege. Sollte dennoch ein Vorfall von Gewalt auftreten, greifen festgelegte Handlungsprozesse: Die pflegebedürftige Person wird einer neuen Pflegekraft zugewiesen, und der Vorfall wird intern aufgearbeitet. Jeder Mensch hat das Recht auf sichere, qualitativ hochwertige und respektvolle Pflege, und dieses Recht muss jederzeit gewahrt bleiben.

## GEWALT DURCH DIE PFLEGEBEDÜRFTIGE PERSON

Auch die gepflegte Person selbst kann gegenüber ihren Angehörigen oder den Pflegekräften gewalttätig werden, obwohl es paradox erscheinen mag, dass diejenigen, die Unterstützung erhalten, Gewalt gegen die Personen ausüben, die diese leisten.

Doch Mag.<sup>a</sup> Monika Wild von der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management wirbt für Verständnis: „Ein Pflegebedarf bedeutet auch immer einen Verlust der eigenen Selbstständigkeit, und damit muss man erstmal zurechtkommen. Da wird dann oft ein Ventil gesucht; das sind dann oft die Angehörigen selbst.“

Es ist nachvollziehbar und menschlich, mit dem eigenen Schicksal zu hadern. „Und im Alter nehmen Coping-Strategien einfach ab“, fügt Mag.<sup>a</sup> Alia Luf vom Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser hinzu. Dies kann es noch schwieriger machen, mit Veränderungen umzugehen. Wenn sich jedoch auch nach einiger Zeit keine Akzeptanz für die neue Situation einstellt, kann dies zu einer erheblichen Belastung führen. Besonders problematisch wird es, wenn die pflegebedürftige Person Anforderungen an ihre Angehörigen stellt, die diese nur schwer erfüllen können.

„Natürlich ist es gut, wenn Gepflegte ihre Wünsche und Vorstellungen äußern“, räumt Mag.<sup>a</sup> Monika Wild ein. „Aber man muss immer schauen, was realistisch ist. Wenn pflege- und betreuungsbedürftige Personen zum Beispiel externe Unterstützung nicht zulassen und verlangen, dass alles von ihren Angehörigen übernommen wird, die das aber gar nicht leisten können, kann auch das schon psychische Gewalt sein.“

Auch die persönliche Vorgeschichte beeinflusst die Pflegebeziehung. Wer bereits früher eher griesgrämig war, wird dies vermutlich auch im Alter sein, und belastete familiäre Beziehungen werden sich in der Pflege entsprechend bemerkbar machen. „Durch familiäre Geschichten gibt es alle möglichen Konstellationen“, erklärt Mag.<sup>a</sup> Monika Wild. Auch der gesellschaftliche Wandel kann eine Rolle spielen, weiß Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer: „Einst gelernte Werte und Normen von älteren Menschen können dazu führen, dass sie Dinge anders wahrnehmen und anders interpretieren und dann intoleranter werden, weil sie die Gesellschaft nicht verstehen.“ Auch dies kann zu Konflikten führen oder bereits bestehende Spannungen verstärken.

Auch die Erkrankung selbst kann einen erheblichen Einfluss auf das Verhalten der gepflegten Person haben. Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj vom Gerontopsychiatrischen Zentrum Wien erklärt: „Durch eine Demenz kann es zu Störungen des Erlebens, des Befindens und des Verhaltens kommen, die sogenannten BPSD (Behavioral Psychological Symptoms of Dementia oder Psychische und Verhaltenssymptome bei Demenzerkrankungen). Oft ergibt das eine das andere. Dinge werden anders erlebt; dadurch fühlen sich die Betroffenen anders und verhalten sich entsprechend anders, als sie es ohne Demenzerkrankung tun würden.“ Pflegehandlungen können daher als Angriffe wahrgenommen werden – und die vermeintlich notwendige Verteidigung endet in Gewalt gegen die Pflegekraft. „In vielen Fällen kann die Situation aber merklich entspannt werden: durch die Diagnose, durch die Aufklärung der Angehörigen und durch eine entsprechende medikamentöse Behandlung der Betroffenen“, so Sepandj.



„Man muss den Prozess in seiner Gänze sehen und schauen, wie es überhaupt zur Gewalt gekommen ist. Denn die Gewaltspirale beginnt ja wesentlich früher als in dem Moment, in dem die Gewalttat erfolgt.“

Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer, Klinischer und Gesundheitspsychologe und Leiter des Instituts für Altersforschung an der Sigmund Freud Privatuniversität Wien

# GEWALT VORBEUGEN

# GEWALT VORBEUGEN

Der Kampf gegen Gewalt beginnt mit präventiven Maßnahmen. Es ist entscheidend, begünstigende Faktoren frühzeitig zu erkennen und zu entschärfen, um Gewalt bereits im Ansatz zu verhindern.

Kommt es dennoch zu übergriffigem Verhalten, ist schnelles Handeln erforderlich. Betroffene müssen sofort Hilfe und Unterstützung erhalten, und die Situation muss unterbrochen werden. Zudem gilt es, erneute Gewalttaten zu verhindern – durch gezielte soziale Interventionen mit den Täter\*innen oder, wenn nötig, durch strafrechtliche Konsequenzen.

Forschungen zeigen, dass die Gewaltbereitschaft etwa in gut vernetzten Nachbarschaften deutlich sinkt, weil starke soziale Netzwerke Vertrauen und Zusammenhalt fördern, wodurch Konflikte schneller erkannt und entschärft werden können. Gemeinsame Aktivitäten und ein regelmäßiger Austausch stärken das Gefühl von Sicherheit und Zugehörigkeit. In solchen Gemeinschaften ist es schwieriger, gewaltsames Verhalten zu verbergen, und Unterstützung in Krisensituationen wird leichter zugänglich.

Auch Menschen, die nicht direkt in einer Pflege- oder Betreuungssituation involviert sind, können einen wichtigen Beitrag leisten, um Gewalt in der Pflege zu verhindern – sei es bei Bekannten, Nachbar\*innen oder Freund\*innen.

## WIE KANN ICH GEWALT IN DER PFLEGE ERKENNEN?

In der Pflege ist es entscheidend, Gewalt frühzeitig zu erkennen, weil sie oft subtil und im Verborgenen stattfindet. Diese Umstände schützen die Täter\*innen und erschweren es den Betroffenen, Hilfe und Unterstützung zu suchen oder anzunehmen. Die Sensibilisierung und Aufklärung aller Beteiligten können dabei helfen, Handlungen in Grauzonen zu verstehen und Gewalt frühzeitig zu erkennen.

Univ.-Doz. Dr. Gerald Gatterer rät zu folgenden Schritten, die dabei helfen können, zu bewerten, ob in einer Situation Gewalt vorgefallen ist oder nicht:

- Die Fakten prüfen. Was ist konkret passiert?
- Emotionen zulassen. Wie fühle ich mich in der Situation?
- Werte, Normen und Einstellungen hinterfragen. Wieso sind meine Emotionen so, wie sie sind? Woher kommt mein Bauchgefühl?
- Die Historie überdenken. Wie ist es zu dieser Handlung gekommen?
- Die Gesetzeslage berücksichtigen. Gibt es ein Gesetz, gegen das verstoßen worden sein könnte?

## GEWALT ERKENNEN: ALS PFLEGEBEDÜRFTIGE PERSON ODER ANGEHÖRIGE\*R

Personen, die gepflegt werden, erleben Gewalt meist direkt. Entweder, indem sie selbst Opfer von Gewalt werden, oder weil sie diese selbst ausüben. Angehörige nehmen dies oft unmittelbar wahr – sei es, weil sie selbst betroffen sind oder weil sie durch den regelmäßigen Kontakt zur pflegebedürftigen Person auf Anzeichen von Gewalt stoßen. Diese können sich beispielsweise in Form von sichtbaren Verletzungen wie blauen Flecken oder anderen Auffälligkeiten zeigen.

Andererseits kann es gerade pflegenden Angehörigen schwer fallen, den Unterschied zwischen einer übergriffigen und einer neutralen Handlung zu erkennen. Im Gegensatz zu professionellen Pflegekräften bestehen bei ihnen enge emotionale Bindungen zur betroffenen Person, wodurch es am nötigen Abstand fehlen kann, um eine Situation objektiv zu beurteilen.

Es ist entscheidend, eine gewisse Distanz zur eigenen Situation zu gewinnen. Nur so lassen sich nicht nur Anzeichen von Gewalt frühzeitig erkennen, sondern auch Faktoren identifizieren, die Gewalt begünstigen. Auf diese Weise kann präventiv eingegriffen werden, um Gewalt von vornherein zu vermeiden.

Um die eigene Situation zu reflektieren, kann es hilfreich sein, sich regelmäßig – beispielsweise einmal pro Woche – Zeit zu nehmen, um die vergangenen Tage gedanklich Revue passieren zu lassen. Gab es Veränderungen? Sind neue Spannungen aufgetreten? Wurden Momente des Unwohlseins wahrgenommen, die nicht klar eingeordnet werden konnten? Blieben Konflikte oder Streitigkeiten ungelöst?

Das Führen eines Tagebuchs kann dabei unterstützen, diese Fragen regelmäßig zu beantworten. Ebenso können der ehrliche Austausch mit Freund\*innen, Bekannten oder anderen Familienmitgliedern, der Besuch einer Selbsthilfegruppe oder ein Beratungsgespräch wertvolle Denkanstöße geben und helfen, die Situation aus einer neuen Perspektive zu betrachten.

Beratungs- und Unterstützungsangebote vor Ort können eine wertvolle Hilfe darstellen. Die Volkshilfe bietet ein kostenloses Tagebuch für pflegende Angehörige an, das mit vorformulierten Fragen und Denkanstößen die Reflexion erleichtert.

## GEWALT ERKENNEN: ALS MOBILE PFLEGEDIENSTE

„Es braucht eine Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung, um Gewaltanzeichen frühzeitig zu erkennen und handeln zu können.“

Mag.<sup>a</sup> Monika Wild, Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management

Mitarbeiter\*innen von mobilen Pflegediensten können eine zentrale Rolle dabei spielen, Gewalt in der Pflege bzw. bei der Betreuung zu erkennen und vorzubeugen. Die Einbindung mobiler Pflegekräfte in der Langzeitpflege kann häusliche Situationen häufig entspannen. Pflegenden Angehörigen werden dadurch entlastet und gewinnen im oft belastenden Alltag wertvolle Zeit für sich. Die regelmäßige Anwesenheit einer qualifizierten Pflegekraft sorgt für Sicherheit und reduziert die Sorge, Fehler zu machen oder etwas zu übersehen. Eine entspannte Grundhaltung ist hierbei ein wesentlicher Faktor, um Gewalt vorzubeugen.

Wenn pflegebedürftige Menschen von Gewalt durch Angehörige betroffen sind, spielen professionelle Pflegekräfte eine entscheidende Rolle. Sie erkennen belastende Situationen, sprechen diese an und unterstützen bei der Lösungsfindung. Dafür ist es essenziell, Pflegekräfte entsprechend zu sensibilisieren, damit sie Anzeichen von Gewalt wahrnehmen und klar benennen können. Schulungskonzepte für professionelle Pflegekräfte legen daher großen Wert auf Aufklärung und Wissensvermittlung. Ziel ist es, die Pflegekräfte zu befähigen, Gewalt in all ihren Formen zu erkennen – von finanzieller Ausbeutung über Vernachlässigung bis hin zu psychischer und physischer Gewalt. Gleichzeitig vermitteln diese Schulungen Fähigkeiten zur Erkennung und richtigen Interpretation frühzeitiger Warnsignale.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung von Handlungsketten, die bei Bekanntwerden eines Gewaltfalls einzuhalten sind. Pflegekräfte sind dazu angehalten, bereits bei ersten Anzeichen von Gewalt ihre Vorgesetzten oder Teamleitungen einzubeziehen, um die jeweilige Situation gemeinsam zu klären. Sensibilisierte Ansprechpersonen innerhalb der Organisation stellen sicher, dass Verdachtsfälle ernst genommen und konsequent verfolgt werden. In solchen Fällen suchen Teamleitungen das Gespräch mit der pflegebedürftigen Person und deren Angehörigen und ziehen in gravierenden Fällen auch die Polizei hinzu.

Um Gewalt durch mobile Pflegepersonen zu verhindern, bieten Pflegedienstleister regelmäßige Supervisionen und Beratungsgespräche an, die der Entlastung und Reflexion des mobilen Pflegepersonals dienen.

## GEWALT ERKENNEN: ALS MEDIZINER\*INNEN

Wenn mobile Pflegedienste (noch) nicht in die Pflege eingebunden sind oder mögliche Anzeichen von Gewalt übersehen werden, können auch Ärzt\*innen und anderes medizinisches Fachpersonal Warnsignale erkennen, denen nachgegangen werden sollten.

Bereits in kurzen Gesprächen, beispielsweise während der Anamnese oder bei der Befundbesprechung, lassen sich Verhaltensweisen der pflegebedürftigen Person und ihrer Angehörigen sowie ihr Umgang miteinander beobachten.

Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj und ihr Team im Gerontopsychiatrischen Zentrum Wien (GPZ) achten daher darauf, ihre Patient\*innen sowohl alleine als auch mit ihren Angehörigen zusammen kennenzulernen. „Und da merken wir schon, ob das eine sehr innige, nicht angstbesetzte Beziehung ist, oder ob sich die Betroffenen ganz anders verhalten, je nachdem, ob ihre Angehörigen dabeisitzen oder nicht“, erzählt sie.

Um die Abklärung zu verbessern, setzt das Team zudem auf das Vier- bzw. Sechs-Augen-Prinzip. Patient\*innen im GPZ sprechen mit mindestens zwei, manchmal drei, medizinischen Fachkräften, die mögliche Warnsignale wahrnehmen und sich mit Kolleg\*innen austauschen können, die ebenfalls mit den Betroffenen vertraut sind.

Zur Gewaltprävention bzw. Deeskalation bietet das Gerontopsychiatrische Zentrum (GPZ) neben der Abklärung und Behandlung von Demenzerkrankungen auch Erstberatungsgespräche für Angehörige an. Diese Beratungen vermitteln grundlegendes Wissen über die Erkrankung und befähigen Angehörige, auch schwierige Situationen besser einzuschätzen. Ein tieferes Verständnis darüber, wie Demenz das Verhalten der Betroffenen verändern kann, unterstützt Angehörige dabei, gelassener und sicherer mit der Situation umzugehen.

## WAS KANN GEWALT VORBEUGEN?

„Gewaltprävention beginnt schon bei Kindern, indem man ihnen vorlebt, dass alle Menschen die gleichen Rechte haben.“

Mag.<sup>a</sup> Alia Luf, Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

Kein Mensch wird als Gewalttäter geboren. Gewalt entsteht vielmehr aus dem Zusammenspiel verschiedener Faktoren. Dazu zählen:

- Lernprozesse seit der Kindheit
- kulturelle Einflüsse
- das soziale Umfeld
- Interaktionsmuster mit Mitmenschen
- Werte- und Normensysteme, in denen man selbst verankert ist
- die eigenen Fähigkeiten, mit Situationen umzugehen
- das materielle Umfeld, insbesondere finanzielle (Un-)Sicherheit
- individuelle Erlebnisse der Beteiligten

Das bedeutet, dass Gewaltprävention auf verschiedenen Ebenen ansetzen kann: kulturell, gesellschaftlich und individuell. Je stärker diese präventiven Maßnahmen ineinandergreifen, desto effektiver lässt sich Gewalt verhindern.

Im nächsten Kapitel werden verschiedene präventive Maßnahmen vorgestellt, die verdeutlichen, dass jeder Mensch zur Gewaltprävention beitragen kann. Schon kleine Schritte können dabei eine große Wirkung haben.

## BERATUNG ANNEHMEN

„Es ist wichtig, dass Angehörige neben praktischer Unterstützung bei der Betreuung auch Beratung und psychosoziale Unterstützung bekommen, um zu lernen, die Pflegesituation aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten.“

Mag.<sup>a</sup> Monika Wild, Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management

Beratungsangebote für pflegende Angehörige sind von entscheidender Bedeutung, um Gewalt in der Pflege zu verhindern. Die Pflege eines Menschen kann sowohl körperlich als auch emotional sehr anspruchsvoll sein und schnell zu Überforderung führen – besonders, wenn pflegende Angehörige auf sich allein gestellt sind und weder professionelle Unterstützung erfahren noch medizinisches Fachwissen oder Vorerfahrungen besitzen.

In solchen Situationen steigt das Risiko von Frustration, Gereiztheit und in extremen Fällen sogar von gewaltsamem Verhalten gegenüber der pflegebedürftigen Person. Hier setzen Beratungsangebote an, indem sie Angehörigen frühzeitig professionelle Unterstützung und praxisnahe Strategien bieten. Durch gezielte Hilfsmaßnahmen lernen pflegende Angehörige, Überlastung frühzeitig zu erkennen und ihr entgegenzuwirken. Dazu gehören Methoden des Stressmanagements, Selbstfürsorge und der Umgang mit herausfordernden Emotionen im Pflegealltag.

Zusätzlich helfen diese Angebote dabei, Bewältigungsstrategien und Kommunikationsfähigkeiten zu entwickeln, um Konflikte respektvoll zu lösen und Eskalationen vorzubeugen. Zahlreiche Beratungsstellen verweisen auch auf Unterstützungsangebote wie Kurzzeitpflege oder Pflegenetzwerke, die pflegende Angehörige spürbar entlasten können.

Durch die Nutzung solcher Angebote fühlen sich pflegende Angehörige weniger allein und sind besser in der Lage, eine gewaltfreie und stabile Pflegebeziehung aufrechtzuerhalten. So leisten Beratungsangebote einen wertvollen Beitrag zur langfristigen Verhinderung von Gewalt in der häuslichen Pflege.

## STRESS ABBAUEN

Eine würdevolle und gewaltfreie Pflege ist nur dann möglich, wenn pflegende Angehörige in der Lage sind, ihren eigenen Stress gut zu bewältigen. Regelmäßige Pausen und das Beachten der eigenen Bedürfnisse sind hierbei wesentlich. Kurze Atemübungen, Spaziergänge oder Entspannungstechniken wie Meditation können akuten Stress reduzieren und dabei helfen, neue Energie zu schöpfen. Gleichzeitig fördern sie den Aufbau einer stärkeren Stressresilienz.

Der Austausch mit anderen Pflegenden, sei es in Selbsthilfegruppen oder Online-Foren, bietet emotionale Unterstützung und hilft, das Gefühl der Isolation zu verringern. Entlastungsangebote, wie regelmäßige Besuche eines Tageszentrums seitens der pflegebedürftigen Person, schaffen wertvolle Freiräume und ermöglichen Phasen der Erholung. Zudem können professionelle Beratungen und Coaching dabei unterstützen, individuelle Strategien zur Stressbewältigung zu entwickeln, sodass die Pflegebeziehung langfristig gesund und stabil bleibt.

## VERSTÄNDNIS FÜR GEPFLEGTE MITBRINGEN

Ein wichtiger Aspekt der Stressvorbeugung ist, Verständnis für die pflegebedürftige Person aufzubringen. Mit dem Beginn einer Pflegesituation geht oft der Verlust eines großen Teils der eigenen Autonomie einher. Diese Veränderung zu akzeptieren, fällt vielen pflegebedürftigen Menschen zunächst schwer und kann sich in Sticheleien, überhöhten Erwartungen oder Abwehrverhalten gegenüber der pflegenden Person äußern. In solchen Momenten ist es entscheidend, Ruhe zu bewahren und derartiges Verhalten nicht als persönlichen Angriff zu werten. In einem oder mehreren offenen Gesprächen kann die neue Pflegebeziehung gemeinsam besprochen und ausgehandelt werden. Dabei sollten Ich-Botschaften verwendet und Vorwürfe vermieden werden.

Während pflegebedürftige Menschen lernen müssen, Pflege anzunehmen, gilt es für pflegende Angehörige herauszufinden, in welchen Situationen und auf welche Weise sie Unterstützung leisten können. Versuche, die gepflegte Person zu bevormunden oder „zu ihrem Glück zu zwingen“, wie etwa durch das Drängen, endlich etwas Gesundes zu essen, oder das Verstecken von Süßigkeiten, können auch schon Gewalt darstellen, führen oft nur zu Konflikten und verschärfen die Situation. Auch wenn die Pflege übernommen wurde, bleibt die Kontrolle über das eigene Leben weiterhin bei den pflegebedürftigen Personen.

Bei Demenz oder anderen Erkrankungen, die kognitive und Verhaltensänderungen mit sich bringen, kann Pflege schnell zu einer Überforderung führen, weil Pflegehandlungen oft nicht mehr verstanden werden. Es ist wichtig, die Pflege gemeinsam und behutsam zu gestalten, um zu vermeiden, dass die pflegebedürftige Person sich überrumpelt fühlt.

## GEMEINSAM NACH LÖSUNGEN SUCHEN

Es gibt keine universellen Rezepte in der Pflege, weil jede Pflegebeziehung einzigartig ist, ebenso wie die Menschen, die pflegen, und die, die gepflegt werden. Was für eine Bekannte aus der Selbsthilfegruppe eine wertvolle Unterstützung darstellt, muss im eigenen Fall nicht unbedingt wirksam sein.

Mag. Leopold Ginner von Pro Senectute rät, in Pflegesituationen gemeinsam zu überlegen, was zur Entlastung beitragen könnte und womit sich alle Beteiligten wohlfühlen: „Da braucht es viel Fantasie und Experimentierfreudigkeit.“

Es ist wichtig, Lösungen zu finden, die individuell passen, und offen für neue Ansätze zu bleiben. Das Ausprobieren neuer Routinen, Tagesabläufe, Hobbys oder Aktivitäten kann nicht nur dazu beitragen, die Pflege entspannter zu gestalten, sondern auch schöne Erinnerungen an gemeinsame Erlebnisse schaffen und die Beziehung zwischen pflegebedürftiger Person und Angehörigen vertiefen. Es kann sich lohnen, Neues zu wagen.

## ENTLASTUNG ERLAUBEN

„Es ist einfach wichtig, dass die Menschen wissen, dass es auch Unterstützung gibt, dass sie die Pflege nicht alleine mit sich ausmachen müssen. Es ist okay, wenn sie sich Entlastung suchen.“

Prim.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Asita Sepandj, Gerontopsychiatrisches Zentrum Wien (GPZ)

In Österreich gibt es viele Entlastungs- und Unterstützungsangebote für pflegende Angehörige, die von regionalen und bundesweiten Organisationen bereitgestellt werden. Diese Angebote helfen, den Pflegealltag abwechslungsreicher und weniger belastend zu gestalten, was nicht nur zur Entspannung der Pflegesituation beiträgt, sondern auch Gewalt vorbeugt.

Zu den verfügbaren Unterstützungsdiensten zählen Besuchsdienste, Heimhilfen und Alltagsbegleitungen. Geschulte Mitarbeiter\*innen kommen nach Hause und übernehmen Aufgaben wie Haushaltsführung, Einkäufe oder Arztbegleitungen. Sie bieten auch soziale Unterstützung, indem sie Zeit mit den pflegebedürftigen Personen verbringen – sei es bei einem Gespräch, einem Spaziergang oder einem gemeinsamen Ausflug.

Eine weitere Entlastung bieten Tageszentren, die grundsätzlich allen Senior\*innen offenstehen. In vielen Regionen gibt es spezialisierte Tageszentren, die auf bestimmte Bedürfnisse ausgerichtet sind, etwa für Menschen mit Demenz, Multipler Sklerose oder für Personen in der Rekonvaleszenz nach einem Schlaganfall.

In diesen Zentren liegt der Fokus auf gemeinschaftlicher Zeitgestaltung. Zu den Angeboten gehören Gesprächsgruppen, gemeinsames Essen sowie Musik- und Werkgruppen, die von geschulten Fachkräften begleitet werden. Zudem werden Ausflüge und Feste organisiert. Die Entscheidung, wann und wie oft ein Tageszentrum besucht wird, liegt bei den pflegebedürftigen Personen und ihren Angehörigen, sodass eine individuell passende Routine gefunden werden kann. Der Besuch eines Tageszentrums bietet Gepflegten nicht nur Abwechslung und soziale Teilhabe, sondern gibt pflegenden Angehörigen auch wertvolle Zeit für sich selbst. Dies erleichtert die Pflegeplanung und entlastet langfristig.

Wenn eine häusliche Versorgung nicht mehr möglich ist, können pflegebedürftige Personen in ein Pflegeheim umziehen. Dort erhalten sie rund um die Uhr professionelle Betreuung durch qualifiziertes Personal. Pflegeheime bieten zudem ein breites Angebot an Aktivitäten und Veranstaltungen, einschließlich spezieller Programme für Menschen mit Demenz.

## HILFE SUCHEN

„Es ist ganz wichtig, über Dinge zu sprechen, damit man sich nicht allein fühlt mit Themen oder gar ausgeliefert.“

Mag.<sup>a</sup> Alia Luf, Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

Insbesondere, wenn komplexe Familiengeschichten, langanhaltende familiäre Konflikte, ungelöste Streitigkeiten oder tiefsitzende Kränkungen in die Pflegebeziehung einfließen, kann es ratsam sein, therapeutische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Psychotherapie kann pflegenden Angehörigen helfen, belastende Emotionen und ungelöste Konflikte zu bearbeiten, die im Pflegealltag zu Spannungen führen können. Unverarbeitete Gefühle wie Ärger oder Frustration belasten die Pflegebeziehung und erhöhen das Risiko für gewaltvolles Verhalten.

Therapeutische Begleitung ermöglicht pflegenden Angehörigen, eigene Grenzen besser wahrzunehmen, mit Stress effektiver umzugehen und gesunde Kommunikationsmuster zu entwickeln. Zudem unterstützt Psychotherapie dabei, Selbstfürsorge zu praktizieren, um einem Burnout in der intensiven Pflegearbeit vorzubeugen.

Durch die Reflexion der eigenen Geschichte und Emotionen wird es für pflegende Angehörige leichter, empathisch und geduldig auf die pflegebedürftige Person einzugehen und negative Dynamiken zu vermeiden. Psychotherapie kann so zu einer stabilen, gewaltfreien Pflegebeziehung beitragen, die von Verständnis und Fürsorge geprägt ist.

## EMPATHIE GEGENÜBER PFLEGENDEN ZEIGEN

So wie es wichtig ist, Verständnis für die Situation von Gepflegten aufzubringen, ist es ebenso entscheidend, Empathie für Pflegende zu zeigen. Außenstehenden, insbesondere denen, die selbst nie die Pflege eines Angehörigen übernommen haben, fällt es oft schwer, die Pflegesituation in all ihren Facetten zu verstehen, weil vieles privat bleibt. Die Herausforderungen der häuslichen Pflege werden häufig unterschätzt, daher sollten Außenstehende nicht vorschnell ein Urteil fällen.

Unbegründete Kritik sollte vermieden werden. Auch pflegebedürftige Menschen sind gleichberechtigte Mitglieder der Gesellschaft und haben das Bedürfnis nach sozialer Teilhabe. Es ist wichtig, ihnen und ihren Angehörigen das Gefühl zu vermitteln, in der Gemeinschaft willkommen zu sein – unabhängig davon, ob sie einen Rollator nutzen, zerzauste Haare haben oder andere sichtbare Zeichen des Pflegebedarfs zeigen.

Dies kann einen wesentlichen Beitrag zur Gewaltprävention leisten. Wenn Gepflegte und ihre Angehörigen den Eindruck bekommen, von ihrem Umfeld verurteilt zu werden, ziehen sie sich oft zurück. Dieser soziale Rückzug führt zu einer Isolation, die Gewalt begünstigen kann und es den Betroffenen erschwert, Hilfe anzunehmen.

Es ist ratsam, sich mit vermeintlich einfachen Urteilen oder Ratschlägen zurückzuhalten, weil diese die Belastung pflegender Angehöriger noch verstärken können. Stattdessen sollten Außenstehende wertschätzend zuhören und die Leistungen anerkennen, die Pflegende täglich erbringen. Hilfsangebote im Alltag oder ein freundliches Gespräch können einen großen Unterschied machen. Empathie und Verständnis schaffen ein Umfeld, in dem sich pflegende Angehörige nicht allein fühlen und Unterstützung suchen können, ohne Angst vor Verurteilung zu haben. Eine unterstützende Gemeinschaft ist entscheidend, um Pflegebeziehungen gesund und stabil zu erhalten.

## PERSONAL SCHULEN

Schulungen und Fortbildungen für Pflegepersonal spielen eine entscheidende Rolle bei der Gewaltprävention. Ein wesentlicher Bestandteil solcher Weiterbildungen ist die Sensibilisierung für eigene Vorurteile. Pflegekräfte werden dazu angeregt, ihre Denkweisen und Verhaltensmuster zu reflektieren und kritisch zu hinterfragen. Diese Selbstreflexion ermöglicht es ihnen, potenzielle Anzeichen von Gewalt oder Vernachlässigung frühzeitig zu erkennen und aktiv dagegen zu steuern.

Darüber hinaus vermitteln diese Schulungen Methoden, um Pflegeprozesse möglichst stressfrei zu gestalten. Insbesondere Techniken der deeskalierenden Kommunikation und praxisorientierte Umgangsstrategien tragen dazu bei, Stresssituationen zu minimieren und eine respektvolle sowie sichere Pflegeumgebung zu schaffen.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Förderung der Resilienz von Pflegekräften. Resiliente Pflegepersonen sind besser in der Lage, mit den psychischen und physischen Belastungen des Pflegealltags umzugehen. Schulungen und Fortbildungen vermitteln Techniken zum Stressabbau und zur Selbstfürsorge, wodurch Pflegekräfte ihre emotionale Balance bewahren können. Diese Ansätze tragen dazu bei, ein gewaltfreies und gesundes Pflegeverhältnis zu fördern und eine langfristige, respektvolle Betreuung zu gewährleisten.

## RESSOURCEN SCHAFFEN

Mehr Ressourcen in der Pflege und Betreuung, sei es in personeller, organisatorischer oder finanzieller Hinsicht, sind entscheidend für die Gewaltprävention in diesem Bereich. Ein höherer Personalschlüssel ermöglicht Pflegekräften, mehr Zeit pro pflegebedürftiger Person aufzuwenden und Wartezeiten zu verkürzen. Dies führt zu einer merklichen Entlastung der Pflegepersonen und schafft Raum für eine individuellere Betreuung. Infolgedessen können Geduld, Respekt und Einfühlungsvermögen besser gewahrt werden. Ein größeres Pflegepersonal-Team fördert zudem ein unterstützendes Arbeitsumfeld, in dem Kolleg\*innen sich gegenseitig entlasten und schwierige Situationen gemeinsam bewältigen. Auf diese Weise können potenziell problematische Momente frühzeitig erkannt und durch kollegiale Zusammenarbeit entschärft werden.

Darüber hinaus wird durch ein größeres Team die Möglichkeit für Supervision und den Austausch über berufliche Herausforderungen geschaffen, was wiederum die Resilienz der Pflegenden stärkt und zur Vermeidung von Belastungen beiträgt.

Die Schaffung zusätzlicher Pflegeheimplätze oder der Bau neuer Einrichtungen kann ebenfalls zur Entlastung pflegender Angehöriger beitragen, die die Pflege zu Hause nicht mehr übernehmen können. Mehr Kapazitäten erlauben professionelle Pflege, verringern familiäre Belastungen und senken das Risiko von Gewalt in der häuslichen Betreuung.

Erweiterte finanzielle Mittel können genutzt werden, um bestehende Entlastungs- und Unterstützungsangebote für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen auszubauen, etwa durch Tageszentren, Besuchsdienste oder Selbsthilfegruppen. Diese Mittel können auch verwendet werden, um Pflegeeinrichtungen stressresistenter zu gestalten. Dazu gehören Ruhezonen für Bewohner\*innen, Bewegungs- und Aktivierungsangebote sowie eine angenehme, stressreduzierende Umgebung für Bewohner\*innen und Mitarbeitende. Solche Maßnahmen tragen dazu bei, Stress zu vermindern und die Entstehung von Gewalt in der Pflege zu verhindern.





„Das Problem ist aber auch, dass sich bei der Demenz die Situation immer wieder verändert... Das ist ein hoher Anspruch, der da an die pflegenden Angehörigen gestellt wird.“

Mag. Leopold Ginner, Pro Senectute

# DEMENTZ & GEWALT

# DEMENZ UND GEWALT

Menschen mit Demenz sind besonders häufig von verschiedenen Formen der Gewalt betroffen, weshalb sich das folgende Kapitel gesondert mit diesem Thema befasst. Pflegende und Betreuende von Personen mit Demenz geraten oft in Situationen großer Belastung und Überforderung, was zu mangelndem Verständnis und geringer Geduld gegenüber den Herausforderungen im Zusammenleben mit demenzkranken Menschen führen kann. Reaktionen auf das krankheitsbedingte Verhalten, die die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit Demenz unberücksichtigt lassen, erhöhen dabei das Risiko für gewaltvolles Verhalten.

Aggressives Verhalten bei Demenz ist ein komplexes und häufig missverstandenes Muster, das viele Personen mit Demenz betrifft. Dieses Verhalten zeigt sich nicht nur in körperlicher Aggression, sondern auch in verbalen Angriffen, Wutausbrüchen und generell ablehnendem Verhalten. Neben kognitiven Einschränkungen wie Vergesslichkeit, Orientierungsschwierigkeiten und dem Verlust der Alltagskompetenz(en) sind auch aggressiv wahrgenommenes Verhalten, körperliche Unruhe, insbesondere Veränderungen im Tag-Nacht-Rhythmus, oder ein sozialer Rückzug typische Symptome einer Demenzerkrankung.

Mangelndes Wissen über diese Erkrankung kann zu falschen Erwartungen, Fehleinschätzungen und Überforderung führen, was wiederum Handlungen nach sich ziehen kann, die Gewalt gegenüber Menschen mit Demenz darstellen können. Individuelle Gespräche und Beratungen sind daher hilfreich, um gezielt auf die persönliche Situation einzugehen und offene Fragen zu klären.

## VERÄNDERUNGEN IM VERLAUF EINER DEMENZERKRANKUNG

Beobachtungen zeigen, dass sich im Verlauf einer Demenzerkrankung die Persönlichkeit der Betroffenen erheblich verändern kann, was oft unerwartete Verhaltensweisen nach sich zieht. Diese Veränderungen stellen vor allem für Angehörige eine große Herausforderung dar und können leicht zu Überforderung führen. Menschen, die einst ruhig und liebevoll waren, können plötzlich dauerhaft gereizt wirken oder übermäßig auf Kleinigkeiten reagieren – Verhaltensweisen, die für sie zuvor vollkommen ungewöhnlich waren.

Ein weiteres sensibles Thema ist die sexuelle Enthemmung, die bei bestimmten Demenzformen, wie beispielsweise der vaskulären Demenz, der frontotemporalen Demenz, der Lewy-Body-Demenz oder der Parkinson-Krankheit, auftreten kann. Diese Enthemmung kann sich möglicherweise in unerwünschten Handlungen, wie dem Berühren intimer Körperbereiche, zeigen. Die Betroffenen haben Schwierigkeiten, ihre sexuellen Impulse zu kontrollieren, und können impulsiv oder triebgesteuert reagieren. Generell sind die demenzbedingten Verhaltensveränderungen für An- und Zugehörige, Freund\*innen und Pflegepersonen sehr belastend und erfordern ein hohes Maß an Verständnis und Geduld. In solchen Momenten ist es wichtig, sich daran zu erinnern: Demenz ist eine Erkrankung, die das Verhalten beeinflusst und auf die es nicht immer einfache Antworten gibt.

Die Volkshilfe-Broschüre „Demenz Verstehen“ stellt weiterführende Informationen zur Verfügung.

## RISIKOFAKTOREN FÜR GEWALT GEGEN MENSCHEN MIT DEMENZ

Generell stellt die Erkrankung Demenz einen Risikofaktor für Missbrauch, Misshandlung, Vernachlässigung und freiheitsentziehende Maßnahmen dar. Mehrere Studien haben einen Zusammenhang zwischen bestimmten Merkmalen älterer, pflegebedürftiger Menschen und einem erhöhten Risiko, Opfer von Gewalt zu werden, nachgewiesen.

Gefühle wie Scham, Unzulänglichkeit und Schwäche können zu erheblicher Unsicherheit und eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit führen, was die Gefahr sozialer Isolation erhöht. Diese Isolation wiederum begünstigt die Entstehung von Wahnsymptomen. Gedächtnislücken erschweren es Menschen mit Demenz zunehmend, die Vielzahl an Sinneseindrücken zu verarbeiten. Um für sich selbst Sicherheit und Geborgenheit zu schaffen, ziehen sich Betroffene dann oft in eine selbst gestaltete, vertraute innere Wirklichkeit zurück. Verschärft wird diese Situation, wenn zusätzlich ein eingeschränktes Seh- oder Hörvermögen die Fähigkeit, die Umwelt zu erkennen und zu interpretieren, beeinträchtigt. Dies kann zu intensiven Ängsten, einem Gefühl der Bedrohung und ausgeprägter Hilflosigkeit führen. Das Unvermögen, Gedanken auszudrücken oder alltägliche Aufgaben zu bewältigen, löst so häufig Frustration aus, die sich in Aggressionen äußern kann. Dadurch entstehen leicht Missverständnisse, die in schwerwiegende Konflikte eskalieren können.

## AUF MENSCHEN MIT DEMENZ BESONDERS EINGEHEN

Akzeptanz und Sicherheit können oft sehr gut durch sanften Körperkontakt vermittelt werden, solange dieser von beiden Beteiligten gewollt ist. Anstatt zu korrigieren oder zu belehren, ist es wichtig, Anteilnahme an den Gefühlen und Bedürfnissen der erkrankten Person zu zeigen.

Die gewohnte Ordnung im Haushalt, wie etwa der Platz, an dem die Brille abgelegt wird, sollte möglichst beibehalten werden, weil dies bei der Orientierung hilft und ein Gefühl der Sicherheit vermitteln kann. Es ist zudem ratsam, Menschen im Umfeld frühzeitig über eine Demenzerkrankung zu informieren, um Missverständnissen vorzubeugen.

Aggressive Situationen bei Menschen mit Demenz können für alle Beteiligten potenziell gefährlich sein. Wenn die Sicherheit der Betroffenen und der Pflegeperson nicht mehr gewährleistet ist, müssen sofortige Maßnahmen ergriffen werden. In solchen schwierigen Momenten ist es wichtig, einige grundlegende Prinzipien zu beachten: Die Kommunikation sollte klar und ruhig erfolgen, und spezialisierte Routinen oder eine beruhigende Umgebung können dabei helfen, die Situation zu entschärfen. Im Falle einer aggressiven Reaktion sollte stets ein sicherer Abstand eingehalten werden, während man versucht, ruhig zu bleiben, um eine weitere Eskalation zu vermeiden. Spätestens in diesem Moment wird dringend empfohlen, die Unterstützung einer fachkundigen Person hinzuzuziehen, um herauszufinden, welche Strategien für die jeweiligen Situation am besten geeignet sind.

## ARBEITEN MIT KÖRPER UND SEELE

Die folgenden Verfahren erfordern spezielle Ausbildungen, bieten jedoch auch Angehörigen wertvolle Anregungen, die sie in der alltäglichen Betreuung nutzen können und die dabei helfen, Situationen mit Konflikt- und Gewaltpotenzial von vornherein zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür ist die Kombination von Musik und Bewegung. Das Wissen über die Fähigkeiten, Interessen und Vorlieben der betroffenen Personen ist dabei entscheidend, um passende Aktivitäten auszuwählen. Wichtig ist, dass diese Aktivitäten den Betroffenen Freude bereiten.

## BIOGRAFISCHER ANSATZ

Die persönliche Lebensgeschichte der betroffenen Person bietet viele Ansatzpunkte für Erinnerungen und Gespräche, die eine wertvolle Möglichkeit zur Aktivierung des Gedächtnisses darstellen. Der Begriff „Biografie“ bezeichnet die Lebensbeschreibung eines Menschen, die durch verschiedene Einflüsse wie Familie, Beruf und das soziale Umfeld geprägt wird. Besonders bei Menschen mit Demenz ist oft das Kurzzeitgedächtnis beeinträchtigt, während das Langzeitgedächtnis noch gut erhalten bleibt. So kann es vorkommen, dass sich jemand nicht daran erinnert, was er vor einer Stunde gegessen hat, aber noch die Namen von Schulkameraden weiß oder Lieder aus der Jugend mitsingen kann.

Für die Betreuung von Menschen mit Demenz ist es daher sinnvoll, immer wieder auf die Lebensgeschichte der betroffenen Person einzugehen. Erinnerungen und Gespräche fördern nicht nur die geistige Leistungsfähigkeit, sondern auch den Erhalt der Persönlichkeit. Fachleute sprechen hierbei vom „biografischen Ansatz“.

## ANREIZE FÜR LEBENSGESCHICHTLICHE ERINNERUNGEN

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, um Erinnerungen zu wecken. Besonders hilfreich sind die verschiedenen Stationen eines Lebenslaufs, wie etwa die Schulzeit, die Ausbildung, die Zeit im Sportverein oder prägende Erlebnisse mit Familie und den eigenen Kindern. Auch alte Fotos, Filme und Musik aus früheren Jahren sowie Postkarten von Urlaubsreisen oder persönliche Gegenstände und Lieblings Speisen aus der Kindheit bieten gute Anknüpfungspunkte. Feste und Sportereignisse aus der Vergangenheit können ebenfalls Erinnerungen hervorrufen.

## POSITIVE ERINNERUNGEN ERHALTEN

Im Umgang mit der Lebensgeschichte und den Erinnerungen sollte der Fokus auf positiven Erlebnissen liegen. Fragen wie „Wer ist auf diesem Familienfoto?“ sind oft wenig hilfreich, weil sie die Betroffenen in eine Situation bringen können, in der sie sich nicht erinnern können. Geduld ist erforderlich, weil es manchmal eine Weile dauern kann, bis Erinnerungen wieder auftauchen.

## AUF INDIVIDUELLE BEDÜRFNISSE EINGEHEN

Für eine erfolgreiche Biografiearbeit ist es wichtig, der betroffenen Person Zeit und Raum zu geben, zuzuhören und zu verstehen. So kann Vertrauen aufgebaut werden und es entsteht ein respektvoller Umgang mit der jeweiligen Lebensgeschichte. Es ist wichtig, aufmerksam zu beobachten, wie die betroffene Person auf die Auseinandersetzung mit ihrer Lebensgeschichte reagiert. Viele Menschen mit Demenz empfinden es als bereichernd, sich an alte Geschichten zu erinnern, und es kann ihnen große Freude bereiten, positive Erinnerungen zu teilen.





„Es geht nicht darum, jetzt irgendjemanden zu verurteilen, sondern dass man da wirklich dann gemeinsam schaut, wie kann man die Situation verbessern.“

Mag.<sup>a</sup> Monika Wild, Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management

# HILFE FÜR BETROFFENE

# HILFE FÜR BETROFFENE

In Österreich gibt es verschiedene Angebote für Menschen, die von Gewalt betroffen sind, auch im Kontext der Pflege. Sie alle bieten niederschwellige Hilfe und Unterstützung an und leisten einen wichtigen Beitrag, um Situationen rasch zu deeskalieren und Gewaltspiralen zu unterbrechen.

## BERATUNGSTELEFON „PRO SENECTUTE“

**Telefonnummer:** +43 699 / 11 20 00 99

Das Beratungstelefon von Pro Senectute ist auf das Thema Gewalt und Alter spezialisiert. Das Angebot ist vertraulich, kostenlos und für alle Menschen in Österreich zugänglich:

- die Gewalt selbst erlebt haben oder die etwas erlebt haben, bei dem sie sich nicht sicher sind, ob es Gewalt ist
- die etwas in ihrem Umfeld beobachtet haben und unsicher sind, wie sie sich nun verhalten können
- die befürchten, selbst die Grenze zur Gewalt zu überschreiten oder überschreiten zu können

Es ist ratsam, sich an Pro Senectute zu wenden, wenn Situationen erlebt wurden, die besprochen oder geklärt werden möchten. Unsere geschulten Mitarbeiter\*innen hören die Anliegen der Anrufer\*innen an, helfen ihnen, die Situation besser zu verstehen, und erarbeiten gemeinsam mit den Hilfesuchenden neue Lösungsansätze. Darüber hinaus erfolgt eine Weitervermittlung an lokale Ansprechpartner\*innen, die weitergehende Unterstützung anbieten können.

## ANGEBOTE FÜR FRAUEN

**Frauenhelpline:** 0800/222555  
[haltdergewalt.at](http://haltdergewalt.at)

Die Frauenhelpline 0800/222555 ist eine bundesweite Telefonberatung für Frauen und Mädchen, die von Gewalt betroffen sind. Als niederschwellige und unbürokratische Erstanlaufstelle leistet sie ganzjährig von 0 bis 24 Uhr Unterstützung.

Bei der telefonischen Beratung stehen zunächst die Entlastung und Klärung der jeweiligen Situation im Fokus. Viele Frauen sind sich unsicher, ob das, was sie erleben, überhaupt Gewalt ist – hierfür informiert die Frauenhelpline über verschiedene Gewaltformen und ermutigt betroffene Frauen, weiterführende Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Im Gespräch werden verschiedene Handlungsmöglichkeiten eruiert und situationsspezifisch weitere Schritte besprochen.

In Fällen von akuter Gewalt kann die Frauenhelpline bei der Polizei intervenieren und auf Wunsch der Anruferin ein Betretungs- und Annäherungsverbot initiieren.

Wer lieber schreibt, findet unter [haltdergewalt.at](http://haltdergewalt.at) auch ein Chatangebot. Der Helpchat unterstützt Betroffene von Gewalt, bietet psychosoziale Beratung und vermittelt Hilfesuchende an weitere Anlaufstellen und Opferschutzeinrichtungen.

Die Frauenhelpline und der Helpchat sind kostenlos, vertraulich und in mehreren Sprachen verfügbar.

## ANGEBOTE FÜR MÄNNER

**Männernotruf:** +43 800 / 246 247  
[hilfe@maennernotruf.at](mailto:hilfe@maennernotruf.at)

**Männerinfo:** +43 800 / 400 777  
[maennerinfo.at](http://maennerinfo.at)

Auch für Männer gibt es zwei österreichweite, kostenlose und vertrauliche Beratungstelefonnummern, die ebenfalls Beratungen per E-Mail bzw. per Chat anbieten. Diese Angebote sind speziell für Männer in Krisensituationen gedacht. Geschulte Berater\*innen hören zu, unterstützen bei der Klärung der jeweiligen Situation und helfen dabei, mögliche Lösungsansätze zu erarbeiten. Bei Bedarf erfolgt eine Weitervermittlung an spezialisierte Unterstützungseinrichtungen.



„Ich wünsche mir, dass wir einen Umgang finden mit der Angst vor dem Fremden, vorm Anderssein. Ob es jetzt aufgrund einer Behinderung ist, weil jemand alt oder gebrechlich ist, weil jemand woanders herkommt, anders spricht, oder andere Wünsche und Bedürfnisse hat.

Ich wünsche mir, dass wir diese Angst umwandeln können in eine kreative Kommunikation mit der Neugierde, wissen zu wollen, wer dieser Mensch ist und worum es geht. Das würde ich mir wünschen.“

Mag. Leopold Ginner, Pro Senectute

A close-up, high-resolution photograph of an elderly man's face. He has a white mustache and is looking slightly to the left of the camera with a gentle, open-mouthed smile. The skin on his face is wrinkled and shows signs of age. The lighting is soft, highlighting the texture of his skin.

**volkshilfe.**

**demenz-hilfe.at**