

Gewalt im Alter – Macht und Ohnmacht

Dr. med. Albert Wettstein
Chefarzt Stadtärztlicher Dienst Zürich
Co-Leiter Zentrum für Gerontologie Uni ZH

Donnerstag, 7. April 2011
Forum für Altersfragen, Zug



Stadt Zürich

Stadtärztlicher Dienst

Konflikt Prävention

Wir stellen uns Spannungsfeldern
z.B. bei unrealistischen Forderungen

Handlung

Dialogbereitschaft signalisieren

- Bedürfnisse, Erwartungen klären
- Grenzen und Möglichkeiten aufzeigen
- Lösungen erarbeiten und anbieten

Handlungsanweisungen

Dialogbereitschaft signalisieren

- Metaebene einnehmen und Überblick wahren
- Empathisch sein, aktiv zuhören
- Gespräch konstruktiv führen (führen durch Fragen)
- Sach- und emotionale Ebene der Kommunikation beachten

Bedürfnisse, Erwartungen klären

- Situationsklärung
- Analyse der Anspruchsgruppen (Wer will was?)

Grenzen und Möglichkeiten aufzeigen

- Leistungen kommunizieren (vereinbart, zusätzlich,...)
- Grenzen kommunizieren
- Gleichen Wissenstand unter den Beteiligten herstellen, um einheitliches Vorgehen zu gewährleisten

Lösungen erarbeiten und anbieten

- Gesamtbild vor Augen behalten (Fokus: gemeinsames Interesse von PZZ)
- Win-win-Lösung suchen
- Gemeinsamkeit schaffen
- Klare Abmachungen treffen und einhalten

Wir lösen Konflikte aktiv

- **nicht wegschauen**
- **„aussitzen“ → Eskalation**

Handlung

- **Konflikt/e erkennen**
- **Eigene Haltung prüfen**
- **Konflikte aktiv begleiten**
- **Abschluss des Konfliktes**

Handlungsanweisungen

Konflikt/e erkennen:

- Konfliktsignale wahrnehmen
- Situation ansprechen
- Überblick verschaffen
- Aktiv zuhören

Eigene Haltung prüfen:

- Wie ist meine Haltung / Rolle?
- Wie bin ich betroffen?
- Wie stelle ich sicher, dass ich alle gleich behandle, Ungleiches ungleich behandle?

Konflikte aktiv begleiten:

- Verantwortung für Konfliktbearbeitung übernehmen
- Betroffene beteiligen, gemeinsam Aussprache
- Rollen klären
- Gegenseitiges Problemverständnis schaffen (Was ist das Problem?)
- win-win-Lösungen suchen

Abschluss des Konfliktes:

- Pos. Ergebnis: Verhandlungsergebnis zusammenfassen und festhalten, Massnahmen umsetzen, Überprüfung, ob Konflikt geklärt ist
- Neg. Ergebnis: Unterstützung holen
Entscheid fällen im Rahmen der Kompetenz
Festhalten weiteres Vorgehen, Überprüfung, ob Konflikt weiter bearbeitet wird

Konflikt Prävention

wenn wir Experten nicht direkt betroffen, sondern Spannungsfelder bestehen zwischen 2 Betagten oder 1 Betagten und 1 informellem Caregiver

Interesse an der Situation bekunden

- Überblick wahren
- Verständnis für beide Seiten ausdrücken (neutral)
- Führen durch gezielte Fragen, die Verständnis ausdrücken für Schwierigkeiten
- Sach- und emotionale Ebene beachten und Ansprechen

Situation klären

- Auslöser von Spannungen detailliert erfragen
- Notwendigkeit von auslösenden Handlungen hinterfragen (warum? unter welchen Umständen verzichtbar?)

Kranke Person untersuchen

- Welche Defizite (kognitiv? emotional? körperlich?)
- Besonders wichtig: Welche Ressourcen noch vorhanden?

Grenzen und Möglichkeiten aufzeigen

- Erklären, warum Auslöser wegen Defiziten zu Spannungen führen
- Ausloten, ob und wie noch vorhandene Ressourcen präventiv eingestellt werden könnten

Lösungen erarbeiten

- Auf welche Auslöser kann verzichtet werden
Welche können modifiziert werden

Strategien, wenn Spannungen entstehen

- Nicht diskutieren (bei Demenz, bei Wahn)
- Evtl. ablenken (Validation: betonen von Ressourcen, gemeinsamen Haltungen etc.)
- Auf gemeinsame Ziele hinweisen
z.B. „Zuhause bleiben können“
- Gesicht wahren lassen (win-win)

Vorgehen klar festhalten (evtl. schriftlich bei Demenz)

Häufiger Grund für Spannungen:

- a) Überforderung durch nicht Beachten der Defizite

- b) Z.B. Weiterführen
 - Diskussionskultur
 - früher bewährten Aufgabenteilungen
 - trotz Demenz

Zentrale Strategie für Angehörige mit Demenz

- Nicht Kontinuität
- Sondern Mut zur fürsorgerischen Autorität

Parentalistischen Grundhaltung

„Wie gute Eltern für ihre Kinder:
je jünger desto mehr bestimmen die Eltern
beim älter Werden aber immer weniger“

Bei Demenz aber umgekehrte Reihenfolge

Aufforderung durch Experten

- Bei intellektuellen Ehen
- Zur Rollenumkehr Elternteil - Kind

Achtsamkeit

Wenn Konflikte bereits entstanden

Wenn Gewalt bereits passiert („ängstlich“)

Wie dies erkennen?

- Alte Wunden, Frakturfehlstellen, sehr schlechter Az
- Vage oder unwahrscheinliche Erklärungen
- Befunde und Angaben stimmen nicht überein
- Widersprüche zwischen Opfer + Täter
(Achtung: Demente vergessen auch Schlimmes)

Hinweise

- Aufgrund von Verhalten (Rückzug des Opfers)
(Infantilisierung durch Täter)
- Ängstlichkeit beim Eintreffen des Täters
(kann vollständig fehlen, Pseudoharmonie)

Verdacht auf eskalierte Konflikte

- Unbedingt Ansprechen
- Primär **nicht** mit verwertendem Inhalt
- Betonen der Schwierigkeiten
Verständnis ausser für „Nerven verlieren“
- Erst dann direkt fragen
„wie oft kommt das vor“
„wie stark ist ihm die Hand schon ausgerutscht“

Entlastungsstrategien

- Gemeinsam erarbeiten (Fachperson + Täter bei Demenz
sonst zu Dritt)
- Wie kann Auslöser vermieden werden
- Nicht überfordern
- Entlastungen erwägend organisieren

Konkrete Beispiele:
(gemäss zugemailten Fallschilderungen)