

Einführung – wie eine Krise den Alltag verändern kann

»Große Notfälle und Krisen zeigen uns, um wie viel größer unsere vitalen Ressourcen sind als wir selbst annehmen.« (W. James)

Zumeist kommen Gewaltvorkommnisse in der Pflege mit einer Schlagkraft ans Licht, die alle Beteiligten erst einmal überfordert. Dies liegt auch daran, weil Leitungen und/oder Mitarbeitende in der Altenhilfe oft davon ausgehen, dass Gewalt in ihren eigenen Einrichtungen kein Thema ist oder sein darf. Es besteht oft die Auffassung, dass Gewalt nur bei den sogenannten »schwarzen Schafen« vorkommt oder dass es sich bei »Gewalt in der Pflege« lediglich um Einzelfälle handelt. Kurzgefasst: Man ist froh, wenn man von dem Thema quasi verschont bleibt oder geblieben ist.

Das ist verständlich, spiegelt aber eine gewisse Tabuisierung dieses Themas wider. Und wenn ein Gewaltvorfall dann geschieht, kommt die Scham oder das Gefühl, versagt zu haben dazu, begleitet von einer gewissen Ohnmacht, Angst und Hilfslosigkeit, was in einem solchen Fall zu tun ist. Auf der einen Seite steht die Überforderung bei Gewaltvorkommnissen, auf der anderen Seite die Skandalisierung sowie die Tabuisierung des Vorfalls. Das ist der Dreiklang, der einen offenen Umgang mit diesem Thema, einen wirklichen Dialog in der Einrichtung und mit anderen Einrichtungen verhindert.

Da stellt sich doch zuallererst die Frage: Warum fällt es so schwer über dieses Thema ins Gespräch zu kommen oder aktiv daran zu arbeiten? Geht es um die Frage der Wahrnehmung nach außen, also darum: Was denken Andere, wenn das Thema prominent gemacht oder bearbeitet wird? Ist es die Angst vor einer Reaktion der Prüfungsinstanzen, wenn man einen Gewaltvorfall bearbeitet? Oder geht es darum, dass ein Gewaltvorfall oder die Auseinandersetzung mit dem Thema »Gewalt in der Pflege« Auswirkungen darauf haben könnte, dass die Menschen mit Pflegebedarf und ihre An-/Zugehörigen das Vertrauen verlieren?

Viele Fragen, die Sie als Leser*in vielleicht erst einmal beschäftigen. Und gleich zu Beginn: Lassen Sie sich darauf ein, sich dem Thema zu nähern und es aktiv anzugehen, denn zu agieren erlaubt es, Perspektiven zu entwickeln, wie man mit »Gewalt in der Pflege« umgehen möchte, wenn diese in der eigenen Organisation tatsächlich auftritt. Wenn man sich diesem Thema annimmt, dann entwickelt sich ein Prozess, der die Organisation verändert. Es ist legitim, sich gegen das aktiv werden, zu entscheiden. Das heißt aber auch, sich im Zweifelsfall dafür zu entscheiden, dass man reagieren muss,

man völlig unvorbereitet mit einem Gewaltvorfall konfrontiert wird oder anderes gesagt, man kalt erwischt wird.

Es ist klar, dass sich jeder Gewaltvorfall anders zeigt und stets eine starke Betroffenheit auslöst. Nach der Aufarbeitung eines Gewaltvorfalls im Rahmen einer Schulung antwortete eine Einrichtungsleitung auf die Frage, was sie hierlassen würde: »Die Angst« – eine schlichte, durchdringende Antwort, denn es wird klar: Sich mit diesem Thema zu beschäftigen macht mutig(er), indem man Handlungsoptionen schafft und gemeinsam Schutzräume gestaltet.

Anlass für dieses Buch

Warum und wie kommt man dazu, sich so intensiv mit diesem Thema zu beschäftigen und ein Buch darüber zu schreiben? Weil man als Träger »kalt erwischt« wurde und niemals damit gerechnet hätte, dass man als Vorstand, Leitung oder als Mitarbeitende mit derartigen Gewaltvorfällen konfrontiert werden würde.

Die Wilhelmshilfe e. V. in Göppingen wurde im Jahre 2019 mit einem Gewaltvorfall konfrontiert, der »ein Beben« in den Einrichtungen und bei den Menschen ausgelöst hat.

Was war passiert? Im Februar 2019 wurde eine Altenpflegerin, die bereits 18 Jahre beim Träger tätig war, an ihrem Arbeitsplatz von der Polizei verhaftet. Der Grund für die Verhaftung: Verdacht von sexuellem Missbrauch an Bewohner*innen mit schwerer Demenz und zudem, diesen Missbrauch jeweils gefilmt zu haben. Die Ermittlungsbehörden wurden auf die Mitarbeitende aufmerksam, weil im Jahre 2017 ein Mann von der Staatsanwaltschaft Tübingen festgenommen wurde. Die Ermittler*innen waren ihm Rahmen der Untersuchung dieses Falles auf die Videoaufnahmen der Altenpflegerin gestoßen. Die Angeklagte wurde im Oktober 2019 zu einer Freiheitsstrafe von drei Jahren verurteilt. Die Motive der damals 47-jährigen Altenpflegerin sind bis heute unklar.

Bei den missbrauchten Bewohner*innen handelte es sich um Personen im Alter von 75 bis 91 Jahren, die in einem »beschützenden Wohnbereich« des Pflegeheims in Bartenbach wohnten. Nach Aussagen der Kolleg*innen auf dem Wohnbereich habe es keine Hinweise auf mögliche Misshandlungen gegeben.

So die Ausgangslage – wie bereits erwähnt, man wurde »kalt erwischt«. Die Wilhelmshilfe hat sich daher bewusst dafür entschieden, diese Ereignisse gründlich aufzuarbeiten und Aussagen, wie »das ist doch ein Einzelfall« oder »das passiert doch überall« nicht gelten zu lassen. Sie gelten im Übrigen per se nicht, denn sie befördern eine Verharmlosung und man tappt in eine Normalisierungsfalle. Gewaltvorfälle passieren, das ist richtig,

aber wichtiger ist, was man unternimmt, um solche zu vermeiden oder mit diesen umzugehen.

Seitdem verfolgt und verfolgt die Wilhelmshilfe drei Ziele. Erstens, diese dargestellten Gewaltereignisse aufzuarbeiten. Zweitens aus den Ereignissen zu lernen, um bei weiteren Vorfällen bzw. Verdachtsfällen adäquat handeln zu können. Drittens, alles Mögliche dafür zu tun, dass solche Vorfälle in der Wilhelmshilfe möglichst nicht mehr vorkommen.

Pflegeheime und weitere Organisationen der Altenhilfe¹ scheinen Kristallisationspunkte von Gewalt zu sein. In der Auseinandersetzung mit dem Thema »Gewalt« hat der Träger eine andere »Halt!(-ung)!« entwickelt, die deutlich macht: Gewalt geht uns alle an, d.h. Mitarbeitende, An- und Zugehörige, Ehrenamtliche, Leitungen, Menschen mit Pflegebedarf sowie Mitbewerber*innen, Prüfungsinstanzen, auch Bürger*innen und die verantwortlichen Akteur*innen in der Kommune.

Nach der Lektüre dieses Buches werden Sie (auch) etwas über die Gewalt an alten Menschen in der Kommune wissen und nachvollziehen können, warum bei einer Auseinandersetzung mit »Gewalt in der Pflege« sehr viele Akteur*innen einbezogen werden sollten, damit das Thema eben nicht im Sumpf der Skandalisierung stecken bleibt, sondern gemeinsam Handlungsoptionen entwickelt werden. Skandalisierung, die medial aufbereitet wird, nützt wenig, fördert das Gegenteil, nämlich dass das Thema Gewalt im Rahmen der Pflege alter Menschen weiter in der Tabuzone bleibt.

Die Wilhelmshilfe möchte den Dialog fördern und »Halt!(-ung)« zeigen, um zu einer Enttabuisierung beizutragen. Dieses Wortspiel von Halt! und Haltung weist auf einen Anspruch hin, mit dem Thema »Gewalt in der Pflege« umzugehen. So wie jede Hand fünf Finger hat, wurden jeweils fünf Ansprüche zu »Halt« und »Haltung« formuliert. Mit dem Signalwort »Halt!« soll vermittelt werden, dass bei Gewaltereignissen oder Verdachtsmomenten in den Einrichtungen der Wilhelmshilfe buchstäblich »Halt!« gemacht wird. Mit dem Wort »Haltung« hingegen wird betont, dass eine Haltung zum Thema Gewalt entwickelt werden muss, damit die fünf Aspekte zu »Halt« auch umgesetzt werden können. Die daraus entwickelten Leitsätze bilden das Fundament einer umfangreichen Projekt- und Maßnahmenplanung. Diese Leitsätze können Sie im ► Kap. 13 nachlesen.

Das Projekt »Halt!(-ung)« wird verständlicherweise nie gänzlich abgeschlossen sein, denn die Mitarbeitenden der Wilhelmshilfe lernen immer dazu. Denn: Nicht alles, was zu Beginn angedacht war, war gleich richtig, musste ggf. nochmals durchdacht, überarbeitet oder auch gänzlich neu bedacht und verändert werden. Das gilt bis heute. Dieser Prozess war und ist absolut lohnenswert und wir möchten Interessierte gerne an diesen Erfahrungen beteiligen. Deshalb stellt der Träger das gesamte Wissen und alle Verfahren und Dokumente zur Verfügung, die in den vergangenen Jahren, im Rahmen des Projekts, entstanden sind. Dokumente sowie Verfahrens-

1 Wenn in diesem Buch von Einrichtungen oder Organisationen der Altenhilfe gesprochen wird, sind damit auch ambulante Dienste oder Tagespflegen gemeint.

anweisungen finden Sie im elektronischen Zusatzmaterial (► Kap. 22), das Ihnen online zur Verfügung steht.

Beachten Sie bitte, dass diese Materialien nicht einfach eins zu eins übernommen werden können. Die Inhalte schaffen vielmehr Anregungen für eigene Prozesse oder geben Impulse, wie man sich dem Thema nähern kann oder wie man es nicht tun möchte. Letzteres kann auch eine Entscheidung sein. Auch die Wilhelmshilfe befindet sich weiter auf dem Weg, Prozesse zu überdenken. Es gab im Rahmen der Corona-Pandemie immer wieder Verzögerungen und neue Anläufe, Mitarbeitende zu schulen oder Verfahren fertig zu stellen. Es kann nicht alles auf einmal erarbeitet und umgesetzt werden. Ein realistischer Zeitrahmen ist wichtig und wir gehen von drei bis fünf Jahren aus. Lassen Sie sich nicht entmutigen. Gehen Sie langsam voran und schätzen Sie das wert, was Sie gemeinsam mit Ihren Kollegen*innen schaffen oder geschafft haben.

Das Buch ist modular aufgebaut, das heißt einzelne Bausteine des Buches können herausgenommen und die Themen jeweils separat bearbeitet, besprochen oder geschult werden. Überlegen Sie, welche Themen bei Ihnen Priorität haben, und wie eine dauerhafte Umsetzung sichergestellt werden kann. In ► Kap. 21 geben wir Empfehlungen zur Priorisierung der einzelnen Bausteine. Zu Beginn des Buches gleich die Ermutigung: Starten Sie in Ihrem Tempo!

Wie ist das Buch aufgebaut oder Wege zur »Halt! (-ung)«

Im ► Teil I des Buches werden Definitionen, Formen der Gewalt sowie Erklärungsmodelle vorgestellt. Anschließend sogenannte »Fallen zum Thema Gewalt« thematisiert, wie z.B. die Skandalisierungs- oder Normalisierungsfallen. Dann folgen unterschiedliche Konstellationen von Gewalt, die die Komplexität des Themas in der Altenhilfe widerspiegeln. Denn Gewalt ist nicht nur ein Phänomen, das von Mitarbeitenden gegenüber Menschen mit Pflegebedarf ausgeübt wird, sondern auch umgekehrt. Gleichermäßen zeigt sich auch Gewalt von Menschen mit Pflegebedarf gegenüber An- oder Zugehörigen oder gegenüber anderen Pflegebedürftigen.

Der erste Teil mit den verschiedenen Kapiteln bildet das theoretische Fundament und gibt zudem Hinweise auf Prävalenzen, Ursachen und zeigt Möglichkeiten auf, erste Anzeichen oder Folgen von Gewaltausübung wahrzunehmen und zu bearbeiten.

Im ► Teil II des Buches starten wir – ausgehend von den Gewaltereignissen in der Wilhelmshilfe – wie man mit solch medial wirksamen Gewaltvorfällen umgehen kann. Dabei soll den Lesenden klar werden, warum

wir dieses umfangreiche Projekt ins Leben gerufen haben. Wir veranschaulichen das Vorgehen der Wilhelmshilfe anhand des bereits beschriebenen Gewaltvorfalls. Daran anschließend wird die Entwicklung eines Haltungs- oder Schutzkonzeptes² mithilfe einzelner Bausteine ausführlich beschrieben und Handlungsempfehlungen formuliert. Diese Bausteine skizzieren die Entwicklung der Leitsätze, die Erstellung von Verfahren und die Schulung aller Akteur*innen. Sie thematisieren auch das Thema »Außendarstellung« sowie die Zusammenarbeit mit der Kommune. Nicht zu vergessen: Aspekte struktureller Gewalt, die Mitarbeitende an ihre Grenzen bringen können, wie z. B. Dienst- und Einsatzplanung, Ausfallmanagement und Arbeitsverdichtung sowie das Thema Arbeitsschutz werden gleichermaßen dargestellt. Zudem werden rechtliche Rahmenbedingungen sowie konkrete Handlungsempfehlungen für das Thema »Polizeiliches Führungszeugnis« thematisiert. Dieser Teil endet mit einem Plädoyer »In alle Richtungen gesprächsoffen zu sein und zu bleiben«, damit nachhaltiges Handeln möglich ist.

Im ► Teil III, dem elektronischen Zusatzmaterial (► Kap. 22), werden alle Verfahren und Arbeitsergebnisse des Projekts dargestellt. Diese können genutzt und auf die Bedarfe der jeweiligen Einrichtung angepasst bzw. als Anregung genutzt werden. Einen Hinweis zum Umgang mit diesem Zusatzmaterial finden Sie im Ausblick und Resümee (► Kap. 21).

Jedes Kapitel soll für sich allein stehen können, sodass Redundanzen beabsichtigt sind.

Eine Anmerkung zum Schluss: Häufig werden wir von Einrichtungsleitungen, Trägern oder Einzelpersonen unter vorgehaltener Hand über Gewaltereignissen informiert und gebeten, diese Informationen vertraulich zu behandeln, damit nichts nach außen dringt. Schutzräume sind gut und wichtig. Und wir möchten uns mit Ihnen gemeinsam auf dem Weg machen und das Thema »Gewalt in der Pflege« aus der Tabuzone der »Vorgehaltenen Hand« holen, denn eine kontinuierliche Befassung mit dem Thema »Gewalt in der Pflege« ist für die Altenhilfe bzw. für die Menschen, die in diesem Bereich leben und arbeiten, unerlässlich.

Wir freuen uns auf einen Dialog mit Ihnen. Teilen Sie uns Ihre Erfahrungen zum Thema »Gewalt in der Pflege« mit, informieren Sie uns über Ihre Projekte und geben Sie uns Rückmeldung zu diesem Buch. Der gemeinsame Lernweg geht weiter, jetzt gemeinsam, denn zusammen sind unsere vitalen Ressourcen größer als wir das selbst annehmen (s. Zitat am Anfang). Das heißt Krisen fordern uns zwar heraus, aber sie bringen innere Stärken, wie Mut und Kreativität zum Vorschein und unterstützen uns dabei, voranzukommen.


Bianca Berger


Dagmar Hennings


Matthias Bär


2 In Einrichtungen der Diakonie und Caritas ist die Umsetzung von Schutzkonzepten verpflichtend. Leider wird vornehmlich sexuelle oder sexualisierte Gewalt in den Blick genommen.

Zur besseren Orientierung im Buch

 steht für Fallbeispiel

 steht für Definition

 steht für Hinweis

 steht für Merke

1 Gewalt – Definition – Oder: worüber sprechen wir eigentlich?

»Gewalt beginnt, wo das Reden aufhört.« (H. Arendt)

Wenn man über Gewalt oder »Gewalt in der Pflege« spricht, dann wird deutlich, dass die agierenden Personen Gewalt unterschiedlich deuten. Was bei der einen mit »ach was, das ist doch keine Gewalt« bewertet wird, wird von einer anderen bereits als das Erleben von Gewalt wahrgenommen. In dem Zitat von Hanna Arendt wird eine Definition von Gewalt benannt, die dann ihren Anfang nimmt, wenn man nicht mehr miteinander spricht oder man nicht (mehr) ins Gespräch miteinander kommen möchte. Beim Lesen dieses Zitats könnten Sie sich fragen, ob Sie dieser Aussage zustimmen oder ob sie eine andere Deutung zum Thema Gewalt haben.

Zuerst ein Beispiel dafür, wenn das Reden aufhört oder »abgewürgt« wird beziehungsweise nicht zustande kommt. Im Rahmen einer Fortbildung äußerte eine Kollegin, dass ein Bewohner ihr immer wieder an den Hintern fassen würde und sie das störe. Dem Bewohner habe sie das sehr deutlich mitgeteilt, dass er das unterlassen solle. Als sie diese Vorfälle im Team zur Sprache brachte, wurde darauf abwinkend reagiert und die Kollegin mit den folgenden Aussagen »das sei normal« und »der sei halt Südländer« konfrontiert.



Was ist in dieser Situation passiert? Die Kollegin ist betroffen, erlebt sexuelle Belästigung als eine Form der Gewalt, sie äußert ihre subjektive Betroffenheit und erwartet von ihren Kollegen*innen Empathie, zumindest eine Äußerung von Betroffenheit oder eine Form von Unterstützung. Was erlebt sie? Sie erlebt eine völlig andere Situationsdeutung: »das sei normal« und damit das Herunterspielen der eigenen Betroffenheit und der geschilderten Vorfälle.

Was lässt sich aus solchen Situationen lernen, wenn man sie nochmals reflektiert? Entweder gibt es, wie bereits dargestellt, völlig unterschiedliche Deutungen und Definitionen von Gewalt im Team oder man hat sich mit Übergriffen dieser Art arrangiert, muss diese im Alltag »herunterspielen« oder mit sich »selbst ausmachen«. Warum ist das so? Vielleicht hat man bisher über Gewaltvorkommnisse und die eigene Betroffenheit nicht gesprochen gegebenenfalls wurde man im Team selbst so sozialisiert, dass solche Vorfälle zum Alltag gehören. Es könnte auch sein, dass eine gewisse Hilfslosigkeit überspielt wird, weil man unsicher ist, was zu tun ist oder was von einem selbst erwartet wird.

Letztlich erlebt die belästigte Kollegin, dass ihre Schilderung und ihre Sorge nicht ernst genommen werden. Damit erfährt sie erneut eine Form von Abwertung, indem die Kolleg*innen die Vorfälle quasi legitimieren oder normalisieren. Mögliche Folgen: Sie wird sich künftig überlegen, ob sie solche Vorfälle noch thematisiert oder ob sie sich an das Verhalten des Teams und an deren Deutung von Gewalt und deren Legitimierung (»Normal«) anpasst. Es kann aber auch sein, dass die Kollegin sich mit weiteren Schilderungen zurücknimmt, weil sie davon ausgeht, dass sie überreagiert hat und sie diejenige ist, die nicht »normal« ist.

Verstehen Sie uns nicht falsch! Die geschilderte Situation soll nicht die Reaktion des Teams »vorführen«, sondern diese soll deutlich machen, wie wichtig es ist, Räume zu schaffen, um über Gewalt und die eigene Betroffenheit und Überforderung zu sprechen. Denn wenn sie mit Ihren Mitarbeitenden oder Kollegen*innen über das Thema »Gewalt in der Pflege« ins Gespräch kommen, dann werden Sie merken, dass es unterschiedliche Definitionen und Deutungen von Gewalt gibt, die man gemeinsam diskutieren und reflektieren muss, damit diese Unterschiedlichkeit wahrgenommen und bearbeitet wird. Idealerweise gilt es, eine gemeinsame Definition zu erarbeiten, die das Handeln im Alltag bestimmt und an der sich die Kolleg*innen orientieren können.

Mit diesen unterschiedlichen Definitionen und Deutungen von Gewalt sind Sie nicht alleine! Auch die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema, zeigt diesen Konflikt auf. Unter anderem kommen (Castle et al. 2015) zu dem Schluss, dass es in der Literatur zahlreiche Definitionen von »Gewalt gegen alte Menschen« gibt. Es werden 43 unterschiedliche Definitionen vorgestellt und die Autor*innen resümieren, dass es keinen Konsens darüber gibt, wie Gewalt zu definieren ist. Es wird zwar auf einen Kodex für Pflegeheime verwiesen, in dem beschrieben wird, dass dort lebende Personen das Recht haben, frei zu sein von: verbaler, sexueller, körperlicher und geistiger Misshandlung, körperlicher Bestrafung und unfreiwilliger Absonderung³.

Aber dieser Kodex müsste auf alle Organisationen der Altenhilfe sowie auf alle dort lebenden und arbeitenden Menschen übertragen werden bzw. übertragbar sein, inhaltlich abgestimmt und allen Akteur*innen bekannt sein, damit dieser wirksam werden kann.

Problematisch – so die Autor*innen – sei allerdings, dass verschiedene Kategorien von Missbrauch oder Gewalt existieren und es wird auch darauf hingewiesen, dass einzelne Typologien die Phänomene von Gewalt nicht angemessen erfassen. Beispielsweise sind »verbale Angriffe« eine wichtige und häufig vorkommende Art der Ausübung von Gewalt. Wenn diese Phänomene unter der Überschrift »Emotionale oder psychologische Misshandlung« subsumiert werden, ist eine Zuordnung jedoch schwierig. Ein weiteres Problem bei den unterschiedlichen Definitionen ist, dass jeweils unterschiedliche Begriffe genutzt werden, wie z.B. Missbrauch, Gewalt,

3 Dieser Codex erinnert an die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, ► Kap. 11.3.

Vernachlässigung, Aggression usw. und diese zum Teil auch synonym verwendet werden (Castle et al. 2015).

Das »Wirrwar« an Definition bezieht sich nicht nur auf »Gewalt gegen alte Menschen«, sondern lässt sich auf alle anderen Konstellationen übertragen, wie z.B. Gewalt von Bewohnern*innen gegenüber Bewohnern und Bewohnerinnen. Es braucht daher erst einmal eine Verständigung auf eine gemeinsame Definition.

Dass unterschiedliche Definitionen ein Problem sind, haben wir bereits am oben dargestellten Fall der Kollegin auf der personalen und interpersonalen⁴ Ebene deutlich gemacht. Außerdem ist zu beachten: Wenn ungleiche Definitionen oder Kategorisierungen zum Thema Gewalt vorliegen, dann ist auch die Erfassung der Häufigkeit sehr schwierig. Bonnie und Wallace (2003) halten es sogar für unmöglich, die entsprechenden Ergebnisse von Studien zu vergleichen. Wenn eine Gewaltdefinition beispielsweise nur körperliche Gewalt in den Blick nimmt, dann wird die Messung, wie häufig Gewalt vorkommt anders ausfallen, als wenn Gewalt neben körperlichen auch sexuelle sowie verbale Phänomene und weitere Formen beinhaltet (u. a. Lowenstein et al. 2009).⁵

Außerdem betonen Castle et al. (2015), dass Definitionen je nach Land variieren bzw. abhängig von kulturellen, ethnischen und religiösen Normen oder Traditionen sind, wodurch zudem eine Erfassung von Gewalt erschwert wird. Zudem fehlt es an etablierten, standardisierten Messinstrumenten für die Altenhilfe.

Das bedeutet man kann entweder nur bedingte Aussagen dazu machen, wie häufig Gewalt in der Altenhilfe vorkommt, oder man hat eine große Bandbreite von Aussagen, wie häufig Gewalt auftritt. Diese Unterschiedlichkeit von Messergebnissen (Prävalenzen) und die damit einhergehende Dokumentation von Gewaltvorfällen wird im ► Kap. 16.4 nochmals aufgegriffen. Man sollte daher immer sehr genau darauf achten, was jeweils Gegenstand der Forschung ist bzw. welche Definition verwendet wurde und welche Daten oder Empfehlungen daraus abgeleitet werden. Das ist zentral, um »Äpfel nicht mit Birnen« zu vergleichen.

Diese Darstellungen sollen verdeutlichen, wie wichtig es ist, sich über »Gewalt in der Pflege« und deren Bedeutung in der pflegerischen Praxis Gedanken zu machen, um ein gemeinsames Verständnis zu entwickeln. Dieses Verständnis ist Basis dafür, im Alltag Gewaltschwellen sensibel wahrzunehmen und darüber im Gespräch zu bleiben oder zu kommen.

Wie kommt man im Team bzw. in den Einrichtungen zu einem gemeinsamen Verständnis von Gewalt und geht das überhaupt? Ja, das ist möglich! Was bleibt ist die unterschiedliche Betroffenheit oder Schwelle,

4 Zwischen den Personen – also beispielsweise zwischen den einzelnen Teammitgliedern.

5 Die Autor*innen haben beispielsweise sieben Formen von Gewalt in den Blick genommen: physische, emotionale, verbale, sexuelle Gewalt, Einschränkung der Freiheit, finanzielle Ausbeutung, und Vernachlässigung.

die Menschen »als grenzwertig« empfinden, wie das folgende Beispiel illustriert.



Eine Kollegin erzählt, »wenn mich jemand beleidigt, dann geht das zum einen Ohr rein und zum anderen Ohr wieder raus«. Eine andere Kollegin hingegen gibt zu verstehen: »Mich nehmen Beleidigungen immer sehr mit und ich denke lange darüber nach, was ich falsch gemacht habe. Mich belastet das«.

Beide Personen reagieren also sehr unterschiedlich. Sie werden im Gespräch darauf aufmerksam gemacht, dass das Gegenüber ein anderes Empfinden, unterschiedliche Grenzen und Bewältigungsstrategien hat und nutzt. Diese jeweiligen Grenzen im Gespräch zu erkennen und auszutariieren und vor allem anzuerkennen ist bereits die »halbe Miete«. Abwertungen wie »Du schon wieder«, sollten vermieden werden, weil Mitarbeitende sich sonst zurückziehen. Letztlich geht es in diesem Beispiel darum, Strategien zu entwickeln, um verbale Gewalt, wie Beleidigungen oder Beschimpfungen im Team, zu thematisieren und ein gemeinsames Vorgehen abzustimmen. Dabei können dann auch die individuellen Strategien angesprochen und Hilfsangebote formuliert werden. Es sollte aber Konsens sein, dass jede Form von Gewalt ein Gesprächs- und Handlungsanlass im Team ist, wenn eine Person oder mehrere Personen dies thematisieren.

Das gilt nicht nur für die Gewaltphänomene, die von Menschen mit Pflegebedarf ausgehen, sondern auch für solche die von Pflegenden, Betreuungskräften oder Angehörigen ausgehen. Das kann beispielsweise die verrohte Sprache gegenüber einem Angehörigen oder einem Mensch mit Pflegebedarf sein, die negativ auffällt und die man gegenüber den Kollegen*innen thematisiert.

1.1 »Gewalt in der Pflege« – eine gemeinsame Definition finden

In Ihrer Einrichtung werden Sie ähnliche Beispiele, wie das oben Beschriebene finden. Das kann eine ganz konkrete Situation sein, die sie selbst erlebt haben oder von der ihnen berichtet wurde. Sie können auch dem elektronischen Zusatzmaterial (► Kap. 22) Fallbeispiele entnehmen, die zum Gesprächseinstieg genutzt werden können. Filmausschnitte oder ein Zeitungsbericht über einen Gewaltvorfall in der Pflege bieten sich gleichermaßen an.

Nutzen Sie diese Beispiele im Rahmen einer Teamsitzung oder Besprechung, um darüber ins Gespräch zu kommen, welche Empfindungen die Schilderung, der Bericht oder der Film jeweils auslösen. Wir haben im