

Inhalt

Abbildungsverzeichnis	13
Tabellenverzeichnis	15
Zum Anfang steht der Dank!	17
Geleitwort von Angelika Zegelin	21
Geleitwort von Kornelius Knapp	25
Einführung – wie eine Krise den Alltag verändern kann	27
Anlass für dieses Buch	28
Wie ist das Buch aufgebaut oder Wege zur »Halt!(-ung)« ...	30
Teil I	
1 Gewalt – Definition – Oder: worüber sprechen wir eigentlich?	35
1.1 »Gewalt in der Pflege« – eine gemeinsame Definition finden	38
1.2 Die Definition der Wilhelmshilfe	39
1.3 Fazit und To Do's	41
2 Wie äußert sich Gewalt im Alltag?	42
2.1 »Gewaltdreieck nach Galtung« – Wechselwirkungen erkennen und verstehen	43
2.2 Wie zeigt sich Gewalt im Alltag (der Pflege)?	46
2.3 Fazit und To Do's	47
3 Anzeichen und Vorboten von Gewalt	48
3.1 Anzeichen von Gewaltausübung gegenüber Bewohner*innen/Klient*innen	48
3.2 Anzeichen von Gewaltausübung gegenüber Mitarbeitenden/Angehörigen	50
3.3 Vorboten von Gewaltbereitschaft von Mitarbeitenden	50
3.4 Vorboten von Gewaltbereitschaft von Angehörigen	51

3.5	Fazit und To Do's	52
4	Gewaltfallen	53
4.1	»Die Skandalisierungsfalle«	53
4.2	»Die Inflationsfalle«	54
4.3	»Die Umdeutungsfalle«	54
4.4	»Die Moralisierungsfalle«	55
4.5	»Die Normalisierungsfalle«	55
4.6	»Die Reduktionsfalle«	56
4.7	Fazit und To Do's	56
5	Erklärungsmodelle – wie erklärt man sich, dass Gewalt ausgeübt wird?	58
5.1	Intrapersonale Theorien	59
5.2	Interpersonale Theorien	60
5.2.1	Stresstheorie	60
5.2.2	Theorie des sozialen Austauschs	62
5.2.3	Die Theorie der dyadischen Uneinigkeit	63
5.2.4	Theorie des Sozialen Lernens	63
5.2.5	Bidirektionale Theorie	64
5.3	Soziokulturelle Theorien	65
5.4	Multisystem Theorien	65
5.5	Fazit und To Do's	66
6	Gewaltkonstellation Bewohner*in gegenüber Bewohner*in	68
6.1	Formen von Gewalt von »Bewohner*in gegenüber Bewohner*in«	70
6.2	Prävalenz Gewaltkonstellation »Bewohner*in gegenüber Bewohner*in«	71
6.3	Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien	73
6.3.1	Umwelt und Organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren	74
6.3.2	Bewohner*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren	75
6.3.3	Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren	75
6.4	Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen	77
6.5	Fazit und To Do's	79
7	Gewaltkonstellation Bewohner*innen/Klient*innen gegenüber Mitarbeitenden	83
7.1	Formen von Gewalt von »Bewohner*in gegenüber Mitarbeiter*in«	84
7.2	Prävalenz Gewaltkonstellation »Bewohner*in gegenüber Mitarbeiter*in«	85

7.3	Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien	87
7.3.1	Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren	87
7.3.2	Bewohner*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren	88
7.3.3	Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren	89
7.4	Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen	90
7.5	Umgang mit Gewalt gegenüber Mitarbeitenden	92
7.6	Fazit und To Do's	94
8	Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen oder Kund*innen	99
8.1	Formen von Gewalt von Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen oder Kunden*innen	100
8.2	Prävalenz Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen/Kunden*innen	101
8.3	Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien	102
8.3.1	Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren	102
8.3.2	Bewohner*innen/Kund*innen bezogene Auslöser und Risikofaktoren	104
8.3.3	Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren	105
8.4	Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen	107
8.5	Fazit und To Do's	108
9	Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Mitarbeiter*innen	114
9.1	Formen von Gewalt von Mitarbeite*innen gegenüber Mitarbeiter*innen (Mobbing)	116
9.2	Prävalenz Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Mitarbeiter*innen	117
9.3	Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien	119
9.3.1	Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren	119
9.3.2	Auslöser und Risikofaktoren bei Mitarbeitenden	120
9.4	Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen	121
9.5	Fazit und To Do's	123
10	Gewaltkonstellation Gewalt in der Häuslichkeit	130
10.1	Formen von Gewalt in der Häuslichkeit gegenüber alten Menschen	132

10.2	Prävalenz von Gewalt gegenüber alten Menschen in der Kommune und in der Häuslichkeit	133
10.3	Prävalenz von Gewalt gegenüber Pflegenden in der Kommune und in der Häuslichkeit	135
10.4	Auslöser, Risikofaktoren und Ansatzpunkte für Strategien	136
10.4.1	Umweltbezogene Auslöser und Risikofaktoren	137
10.4.2	Menschen mit Pflegebedarf und entsprechende Auslöser und Risikofaktoren ..	137
10.4.3	Zu- und Angehörige bezogene Auslöser und Risikofaktoren	138
10.4.4	Mitarbeiter*innen bezogene Auslöser und Risikofaktoren	140
10.4.5	Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen	140
10.5	Mögliche Strategien und Maßnahmen	142
10.5.1	Fokus Maßnahmen in der Kommune	142
10.5.2	Fokus Umgang mit alten Menschen, die Gewalt erfahren und die Gewalt ausüben	144
10.5.3	Fokus ambulante Pflegedienste im Umgang mit pflegenden Zu- und Angehörigen, die Gewalt ausüben oder gefährdet sind, diese auszuüben	146
10.6	Fazit und To Do's	152
11	Rechtliche Rahmenbedingungen zum Thema Gewalt	154
11.1	Zentrale Rechte aller Akteur*innen	155
11.2	Rechte von Menschen mit Pflegebedarf auf Landes- und Bundesebene sowie Pflichten der Einrichtungen und Dienste	155
11.3	Charta der Rechte und Pflichten hilfe- und pflegebedürftiger Menschen	156
11.4	Strafrecht und Straftatbestände	158
11.5	Gewalt im »Speziellen« – Notwehr und Nothilfe	162
11.6	Ins Gespräch zu Rechten und Pflichten kommen ...	163
11.7	Fazit und To Do's	164

Teil II

12	Erst der Schock, dann die Aufarbeitung – Anlass für unser Projekt und Handlungsempfehlungen zum Umgang mit (medial wirksamen) Gewaltvorfällen	169
12.1	Darstellung der Geschehnisse: Festnahme und Vorwürfe	169
12.2	Befragungen und Auswertungen der Polizei	170
12.3	Gerichtsverfahren und Urteil	170

12.4	Darstellung der Geschehnisse: Sofortmaßnahmen nach Festnahme – Interne und externe Kommunikation	171
12.5	Unsere Entscheidung, an die Öffentlichkeit zu gehen: Sofortmaßnahmen	174
12.6	Das Projekt »Halt!(-ung) bei Gewalt«	176
12.7	Eine Besonderheit: Das »Ethische Votum«	178
12.8	Fazit und To Do's	179
13	Haltungs- und Schutzkonzepte entwickeln – ein Organisationsentwicklungsprozess	181
13.1	Leitbild als Rahmung	181
13.2	Leitsätze entwickeln und ins Gespräch kommen – »Halt!« und »Haltung!«	187
13.3	Die Leitsätze	188
13.3.1	Halt – Innehalten – Handeln bei Gewalt!	188
13.3.2	Haltung	190
13.4	Leitsätze als Strukturierungsfolie für das Projekt »Halt!(-ung) bei Gewalt in der Pflege«	192
13.5	Leitsätze und Hände – als Wegbegleiter und Leitplanken	195
13.6	Die Bausteine des Konzepts und deren Darstellung	197
13.7	Fazit und To Do's	199
14	Verfahren zum Umgang mit Gewalt & Prävention	201
14.1	Verfahren Gewalt(-verdacht) Mitarbeitende gegenüber Bewohner*innen oder Klient*innen	203
14.2	Verfahren Gewalt(-verdacht) Bewohner*innen gegenüber Bewohner*innen	204
14.3	Verfahren Gewalt(-verdacht) Bewohner*innen/Klient*innen gegenüber Mitarbeitenden	205
14.4	Verfahren Gewalt(-verdacht) in Kurzform	209
14.5	Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Gewalt	213
14.6	Stoppkarte und kollegiale Fallberatung nach dem Stopp-Modell	215
14.6.1	Stufe 1: Beobachtung von Kolleg*-innen – Vorboten, Mut fassen und Person ansprechen	215
14.6.2	Stufe 2: Selbstbeobachtung/-wahrnehmung – Stopp-Karte in Anspruch nehmen & Innehalten!	216
14.6.3	Stufe 3: Kollegiale Beratung nach dem »Stopp Modell« – Innehalten!	217
14.6.4	Durchführung und Ablauf der kollegialen Fallberatung	219
14.7	(Kurz)-Fallbesprechungen	223

14.8	Skill-Boxen	224
14.9	Komplimente-to-go	225
14.10	Fazit und To Do's	226
15	Qualifizierung & Ausbildung – Bildungsmaßnahmen und -strategien	228
15.1	Strukturen schaffen	228
15.2	Praxisentwicklung & -begleitung – Praxisanleitung & Wohnbereichsleitung als zentrale Personen	229
15.3	Kompetenzverortung und Praxisentwicklung neu denken	229
15.4	Basis-Schulung zum Thema Gewalt für alle Akteur*innen	232
15.5	»Let's Talk about« – im Gespräch bleiben	236
15.6	Deeskalationstraining für Pflege und Betreuung	237
15.7	Fallbesprechung und kollegiale Fallberatung – Fokus Bildung	241
15.8	Teilnahme an Fachtagen – Mitarbeitende als Referent*innen	243
15.9	E-Learning – Bildung digitalisieren	244
15.10	Fazit und To Do's	245
16	Qualitätsmanagement & Gewalt – Der Mensch im Mittelpunkt	247
16.1	Beschwerdemanagement	248
16.2	Mitarbeitendengespräche – Kommunikations- und Gesprächskultur	249
16.2.1	(Anlassbezogene) Gespräche mit Mitarbeitenden	250
16.2.2	Rückkehrgespräche und Wiedereingliederung	251
16.2.3	Jahresgespräche	251
16.3	Pflegebesuch als aktives miteinander in Gespräch kommen	252
16.4	Dokumentation von Gewaltvorfällen – eine kritische Reflexion	255
16.5	Fazit und To Do's	259
17	Miteinander im Einklang: Rechte und Pflichten für alle Beteiligten	261
17.1	Bewohner*innen, Gäste, Klient*innen sowie An- und Zugehörige	261
17.1.1	Charta der Rechte für Pflegebedürftige und das Integrationsgespräch	262
17.1.2	Pflegebesuch als Ausdruck von Wertschätzung	262
17.1.3	Heimbeiräte als Unterstützende – Aktive Information	267

17.1.4	Anlassbezogene Gespräche mit Bewohner*innen/Klient*innen/ Gästen und Angehörigen	268
17.2	Mitarbeitende und Ehrenamtliche	268
17.2.1	Vorstellungsgespräch und Einarbeitung – Möglichkeiten ins Gespräch zu kommen	269
17.2.2	Pflegebesuch bei Mitarbeitenden als Zeichen von Wertschätzung	270
17.2.3	Hilfsquellen und Ansprechpersonen	271
17.2.4	Supervision und Coaching für Mitarbeitende	271
17.2.5	Anlassbezogene Gespräche mit Mitarbeitenden	272
17.3	Fazit und To Do's	272
18	Erweitertes polizeiliches Führungszeugnis & Selbstverpflichtungserklärung	274
18.1	Inhalte eines (einfachen) Führungszeugnisses, eines erweiterten Führungszeugnisses und eines Europäischen Führungszeugnisses	275
18.2	Mögliche Rechtsgrundlagen für die Abfrage eines Führungszeugnisses und Umgang damit	277
18.3	Regelungen der Kirchen (Land oder Bund)	278
18.4	Heimrechtliche und sozialrechtliche Vorgaben auf Landesebene	280
18.5	Fazit und To Do's	281
19	Stressoren (Verhalten und Verhältnisse) in den Blick nehmen	286
19.1	Ausfallmanagement & Springerpool	287
19.2	Fehlzeiten-Analyse, Gesundheitsbericht der AOK & Überlastungsanzeigen	288
19.3	Digitalisierung oder Erleichterung im Arbeitsalltag schaffen	289
19.4	Gefährdungsbeurteilung und Maßnahmen des Arbeitsschutzes	290
19.5	Dienstvereinbarungen Mobbing – Wie man sich bei Mobbing verhält	291
19.6	Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)	292
19.7	Fazit und To Do's	293
20	Innen- und Außenwahrnehmung und -darstellung des Trägers/der Einrichtung	295
20.1	Kommunale Strukturen – Ethisches Votum als Bürger*innenbeteiligung	296
20.2	Schulung von Ehrenamtlichen & Mitarbeitenden – Angebote öffnen	302
20.3	Dialog zur Enttabuisierung	304

20.4	Schaffung einer Ombudsstelle	305
20.4.1	Verständnis von Ombudsstellen bzw. -personen	307
20.4.2	Anforderungen an die Ombudsperson	307
20.4.3	Anforderung an die Leitung	308
20.4.4	Vorgehen bei Anfragen und Dokumentation	308
20.4.5	Bericht und Evaluation	309
20.4.6	Rahmenbedingungen, Verortung und Vergütung	309
20.4.7	Bekanntmachen der Ombudsperson	310
20.4.8	Haltung, wenn die Ombudsperson tätig wird	311
20.5	Fazit und To Do's	311
21	Resümee und Ausblick	314
Teil III		
22	Elektronisches Zusatzmaterial zum Download	319
23	Literatur	320