



Mit dem
Schutzkonzept
für Ihre
Mitarbeiter*innen

Thomas Hecker | Michael Jung-Lübke | Stefan Freck (Hrsg.)

Gewaltprävention in Pflege und Betreuung

Gefahren erkennen, konsequent handeln
und deeskalieren



Thomas Hecker, Michael Jung-Lübke,
Stefan Freck (Hrsg.)

Gewaltprävention in Pflege und Betreuung

Gefahren erkennen, konsequent handeln
und deeskalieren

Unter Mitarbeit von
Peer Friedenberg

**Mit dem
Schutzkonzept
für Ihre
Mitarbeiter*innen**

schlütersche

Thomas Hecker ist Altenpfleger, Qualitätsauditor, Mediator und Schulungsreferent zur Prävention sexueller Gewalt. **Michael Jung-Lübke** ist Pädagoge, Mediator, Deeskalationstrainer und Schulungsreferent zur Prävention sexueller Gewalt. **Stefan Freck** ist Systemischer Supervisor (DGsV), Fachberater bei sexualisierter Gewalt und Organisationsentwickler in sozialen Einrichtungen. **Peer Friedenberg** ist Krankenpfleger mit Mentoren- und Gemeindepsychiatrischer Zusatzausbildung, Deeskalationstrainer, Fachkraft im Betreuten Wohnen der psychiatrischen Unterstützung.

Die Autoren dieses Buches schreiben aus ihren Praxisfeldern und den Seminaren zur Gewaltprävention, in denen sie tätig sind. Das sind u. a.

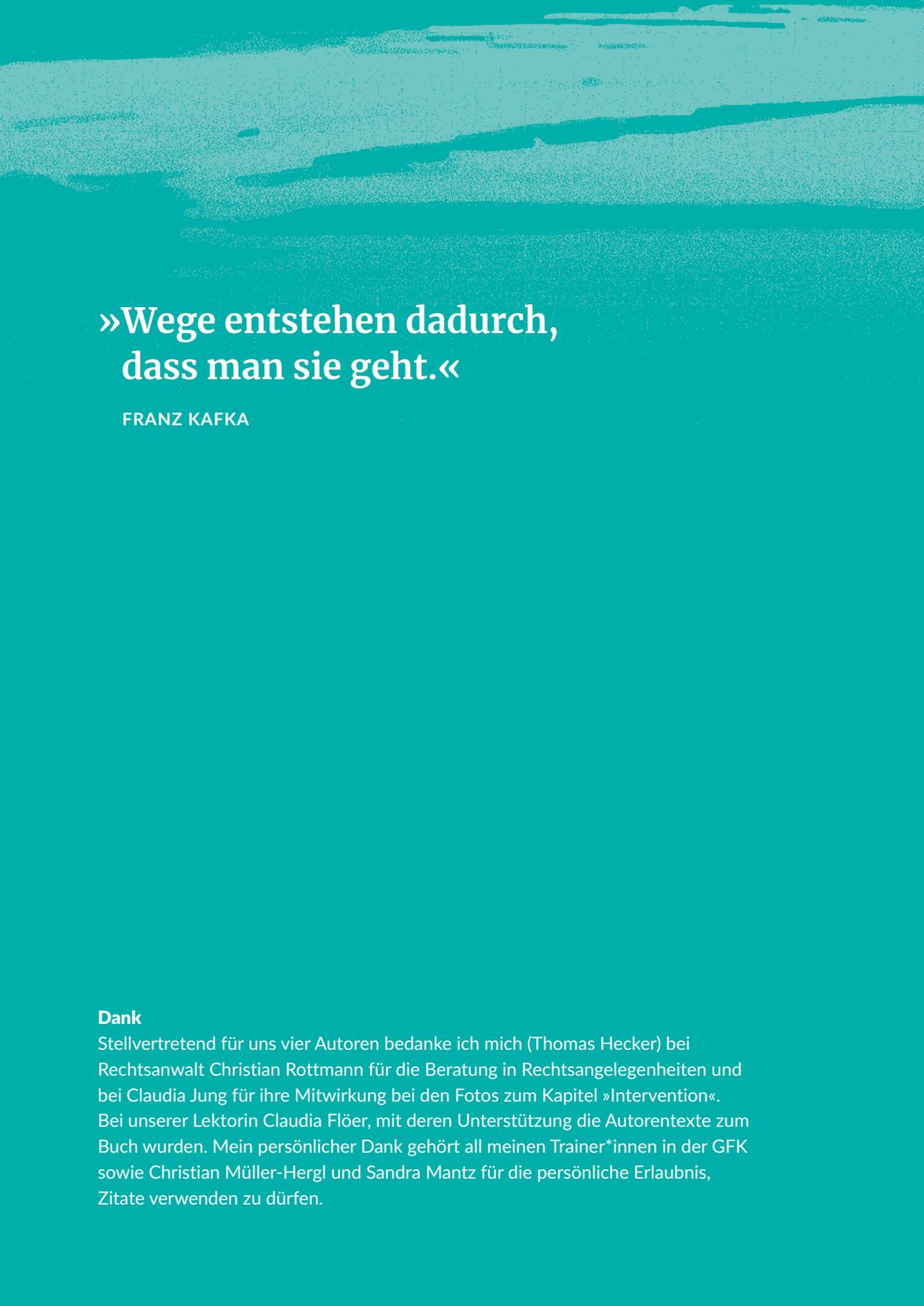
- **Ausbildung zum innerbetrieblichen Deeskalationstrainer nach piag-B**
Eine 12tägige Ausbildung von Deeskalationstrainern, in der die Teilnehmer befähigt werden, innerbetriebliche Schulungen zur Gewaltprävention und -intervention selbstständig zu leiten und umzusetzen.
- **Ausbildung zur Fachkraft für (innerbetriebliche) Gewaltprävention**
Eine Qualifikation zur innerbetrieblichen Fachkraft, die ganzheitliche Maßnahmen zur Gewaltprävention in Pflege- und Betreuungseinrichtungen initiiert, bündelt und fachliche Expertise ins Unternehmen bringt. Explizites Zusatzthema: Sexualisierte Gewalt
- **Schulungen zur Gewaltprävention in Pflege- und Betreuungseinrichtungen.**
- **Seminare rund um das Thema »Prävention von und Umgang mit Gewaltprozessen in Pflege- und Betreuungseinrichtungen«.**
Explizites Zusatzthema: Sexualisierte Gewalt

Infos und Kontakt:

www.freck-coaching.de

www.fj-praevention.de

www.piag-b.com



»Wege entstehen dadurch,
dass man sie geht.«

FRANZ KAFKA

Dank

Stellvertretend für uns vier Autoren bedanke ich mich (Thomas Hecker) bei Rechtsanwalt Christian Rottmann für die Beratung in Rechtsangelegenheiten und bei Claudia Jung für ihre Mitwirkung bei den Fotos zum Kapitel »Intervention«. Bei unserer Lektorin Claudia Flöer, mit deren Unterstützung die Autorentexte zum Buch wurden. Mein persönlicher Dank gehört all meinen Trainer*innen in der GFK sowie Christian Müller-Hergl und Sandra Mantz für die persönliche Erlaubnis, Zitate verwenden zu dürfen.



pflegebrief

– die schnelle Information zwischendurch
Anmeldung zum Newsletter unter www.pflegen-online.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8426-0848-1 (Print)

ISBN 978-3-8426-9084-4 (PDF)

ISBN 978-3-8426-9085-1 (EPUB)

© 2021 Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,
Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover
www.schluetersche.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden. Alle Angaben erfolgen ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie der Autoren und des Verlages.

Autoren und Verlag haben dieses Buch sorgfältig erstellt und geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Weder Autoren noch Verlag können für eventuelle Nachteile oder Schäden, die aus in diesem Buch vorgestellten Erfahrungen, Meinungen, Studien, Therapien, Medikamenten, Methoden und praktischen Hinweisen resultieren, eine Haftung übernehmen. Insgesamt bieten alle vorgestellten Inhalte und Anregungen keinen Ersatz für eine medizinische Beratung, Betreuung und Behandlung.

Etwaige geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Daraus kann nicht geschlossen werden, dass es sich um freie Warennamen handelt.

Lektorat: Claudia Flöer, Text & Konzept Flöer

Covermotiv: Marco Martins – stock.adobe.com

Covergestaltung und Reihenlayout: Lichten, Hamburg

Satz: Sandra Knauer Satz · Layout · Service, Garbsen

Inhalt

Vorwort	11
Einleitung	13
1 Prävention von und Umgang mit Gewalt und sexualisierter Gewalt	14
1.1 Ganzheitlich-innerbetrieblicher Gewaltschutz	14
2 Darf ich mich wehren? – Die Rechtslage	16
2.1 »Jeder hat das Recht auf Unversehrtheit«	16
3 Gewalt und Aggression	20
3.1 Aus der Praxis: Herr Lück und die »zeitweise Enthemmung« ..	20
3.2 Aggression	22
3.3 Aggressivität	23
3.3.1 Ursachen, Auslöser und Motive	23
3.4 Destruktives Verhalten	24
3.4.1 Gewalttätiges Verhalten	25
3.4.2 Herausforderndes Verhalten	25
3.4.3 Facetten aggressiver Verhaltensweisen	25
3.4.4 Die 13 Stufen der aggressiven Verhaltensweisen	36
4 Gewaltformen	43
4.1 Misshandlung/Gewalt	44
4.1.1 Psychische, seelische, emotionale Misshandlung/Gewalt	44
4.1.2 Sexualisierte Gewalt	45
4.2 Gewalt durch anvertraute Personen	45
4.3 Gewalt durch fachlich Handelnde	46
4.3.1 Vermeidbare Einschränkung der Freiheit, Handlungs- und Entscheidungsautonomie, Einschränkung des freien Willens	46
4.3.2 Vernachlässigung	47
4.3.3 Gewalt in Pflege- und Betreuungshandlungen	48
4.3.4 Finanzielle oder andere materielle Ausnutzung	48
4.3.5 Gewalt durch digitale Medien und das Internet	49
4.4 Grenzverletzung, Übergriff, strafrechtlich relevante Formen der Gewalt	50
4.5 Strukturelle und kulturelle Gewalt	53
4.5.1 Strukturelle Gewalt	54
4.5.2 Kulturelle Gewalt	54

5	Sexualisierte Gewalt	57
5.1	Sexualisierte Gewalt – tabuisiert, aber hochwirksam	57
5.2	Sexualisierte Gewalt in der Pflege	59
5.2.1	Die Grenzverletzung	61
5.2.2	Der (sexualisierte) Übergriff	62
5.2.3	Die Straftat	62
6	Die persönliche Seite der Deeskalation	65
6.1	Von der inneren Haltung	65
6.1.1	Die eigenen Anteile	66
6.1.2	Unser Handwerkszeug	67
6.1.3	Checkliste in einer schwierigen Situation	68
6.2	Der Alltag ist kein Notfall	69
6.2.1	Innere Haltung lässt sich lernen	69
7	Gewaltprävention – praktische Impulse	72
7.1	Ideen für »einfache« Maßnahmen	72
7.1.1	Ressourcenorientiertes Arbeiten	72
7.1.2	Ruhige Musik	72
7.1.3	Gesprächsrunden	73
7.1.4	Weckrituale	73
7.1.5	Bewegungsangebot	73
7.1.6	Entspannungsraum	73
7.1.7	Buddy-Modell	73
7.1.8	Gremien	74
7.1.9	Schreikissen	74
7.1.10	Bezugspflege	74
7.1.11	Mitgestaltung	74
7.1.12	Unterforderung und Überforderung	75
7.1.13	Motzabend	75
7.1.14	Doppelter Personalschlüssel	75
7.1.15	Vertrauensperson/Patenschaftssystem	75
7.1.16	Streitschlichter*innen	76
7.1.17	Selbsterfahrung	76
7.1.18	Entfaltungsmöglichkeiten	76
7.1.19	Pendelbücher	76
7.1.20	Fahrstil	77
7.1.21	Ehrlichkeit und Authentizität	77
7.1.22	Sexualbegleitung	77
7.1.23	Schlüsselreize vermeiden	78
7.1.24	Selbstbestimmung und ressourcenorientiertes Arbeiten	78
7.1.25	Zeige dein Talent	78

7.1.26	Verhaltenskategorisierung	78
7.1.27	Individueller Notfallkoffer	79
7.1.28	Finger-Food	79
7.1.29	Telefonische Absprachen	79
7.1.30	Nacht-Café	79
7.1.31	Sprechstunde für Bewohner*innen	80
7.1.32	Hospitation vor Einsatz	80
7.1.33	Kündigung des Heimvertrages	80
7.1.34	Grüner Salon	80
7.1.35	Gewaltpräventionskonzept	81
7.1.36	Wohnbereiche wechseln	81
7.1.37	Pflege zu zweit	82
7.1.38	Bedürfnisorientierte Pflege	82
7.1.39	Kochbuch	82
8	Gewaltprävention: Die Intervention	83
8.1	21 Tipps zur Erhöhung der persönlichen Sicherheit	83
9	Gewaltprävention – Die richtigen Techniken	85
9.1	Interview: »Techniken vermitteln eine gewisse Sicherheit« ..	85
9.2	Interventionstechniken	88
9.3	Physische Intervention in der Praxis	90
9.3.1	Halten an einem Unterarm mit einer Hand, Griff diagonal von oben	90
9.3.2	Halten an einem Unterarm mit zwei Händen von unten	92
9.3.3	Halten an beiden Unterarmen	94
9.3.4	Kniff in den Unterarm	97
9.3.5	Griff in die Kleidung	98
9.3.6	Griff in den Zopf	101
9.3.7	Griff in die offenen Haare	102
9.3.8	Griff von vorne an den Hals	103
9.3.9	Griff von hinten an den Hals	104
9.3.10	Schwitzkasten	106
9.4	Verwirrende Deeskalation	108
9.4.1	Leiser werden	108
9.4.2	Ablenkung mit Schlagwörtern	109
9.4.3	Hand geben	109
9.4.4	Unsinn reden	109
9.4.5	Positive Rückmeldung	109
9.4.6	Solidarisierung	110
9.4.7	STOPP-Zeichen	110
9.4.8	Ekel erzeugen	110

9.4.9	Küssen	111
9.4.10	Interesse zeigen	111
9.4.11	Überraschendes tun	111
9.4.12	Reaktion auf Beleidigungen	111
9.4.13	Vermeintliche Hilfe holen	112
9.4.14	Gegenstände werfen	112
9.5	Und was fällt Ihnen ein?	113

10 Die Sprache in der Gewaltprävention

10.1	Gewaltfreie Kommunikation	114
10.1.1	Die Haltung	114
10.1.2	Die vier Schritte	115
10.1.3	Auch mit dem Arzt lässt sich gewaltfrei kommunizieren	133
10.2	Take your time – Nimm Dir die Zeit, die Du brauchst	133
10.3	Trennende Sprache	134
10.4	Gewaltvolle Sprache im Pflegejargon	136
10.5	Praxistipps	137
10.5.1	Achten Sie auf Ihre Sprache	137
10.5.2	Deeskalation durch Sprache: Verbindung zu sich und zu anderen herstellen	138
10.5.3	Ärger, Zorn und Wut ausdrücken	140
10.5.4	Person-Zentrierung!	145
10.6	Wählen Sie Ihre Worte mit Bedacht	147
10.7	Beraten ist nicht Überreden	150
10.8	Verhandeln	151
10.9	Die gewaltfreie Kommunikation in der Deeskalation	152
10.9.1	Aufrichtiger Selbst-Ausdruck	152
10.9.2	Die Empathie in der Gewaltprävention	153
10.9.3	Techniken in der verbalen Deeskalation	155
10.10	Über-fragt	157
10.10.1	Die tückischen »Warum«-Fragen	158
10.10.2	Fragen wir nach einer Meinung, bekommen wir auch eine zu hören	158
10.10.3	Manchmal ist die Frage gar nicht als Frage gemeint	159
10.11	Praxisfall: Wenn zwei sich streiten, braucht es manchmal einen Dritten	159
10.11.1	Stufe 1: Verhandlung zwischen den Konfliktparteien anregen	160
10.11.2	Stufe 2: Anliegen in jeweiligen Gesprächen ermitteln; Begleiten	161
10.11.3	Stufe 3: Konsens im gemeinsamen Gespräch erzielen; Mediation	161

10.11.4	Stufe 4: Kompromisse ermöglichen	164
10.11.5	Stufe 5: Weitere Eskalation vermeiden; Entscheidung von außen	164
11	Gewaltprävention: Was Pflege- und Betreuungskonzepte schon enthalten	166
11.1	Konzepte	166
11.1.1	Die Basale Stimulation®	166
11.1.2	Die Kinästhetik®	166
11.1.3	Konzepte für die Pflege von Menschen mit Demenz	167
11.2	Das Fallgespräch	168
11.3	Tabus	169
11.3.1	Taburaum Sexualität	170
11.3.2	Whistleblowing	172
11.4	Verortung der Gewaltprävention in der generalistischen Pflegeausbildung	172
11.5	Macht	173
11.5.1	Schlüsselunterscheidungen der »Macht«	174
12	Gewaltprävention als Aufgabe aller Mitarbeitenden	177
12.1	Resilienz	177
12.1.1	Selbstreflexion	178
12.2	GFK in der Kollegialen Beratung: Machtreflexion – Drei Stühle	179
12.2.1	Praxisbeispiel: das Drei-Stühle-Modell	179
12.2.2	Macht auf der Ebene der Institution	181
12.2.3	Machtgebrauch im Sinne des Betreuungs-Auftrags	182
12.2.4	Übung zur Reflexion von Machtstrategien	183
12.2.5	Machtgefälle	184
13	Das ganzheitlich-innerbetriebliche Gewaltschutzkonzept	190
13.1	Gewaltschutz als ganzheitliche institutionelle Verantwortung	191
13.1.1	Das ganzheitlich-innerbetriebliche Schutzkonzept zur Prävention von und dem Umgang mit Gewalt	192
13.1.2	Das Schutzkonzept: theoretisch, fachlich fundiert – In die Praxisabläufe eingebunden	195
13.1.3	Die Handlungsschritte	198
13.2	Die Maßnahmenpakete: Bausteine zum ganzheitlich-innerbetrieblichen Gewaltschutz	202
13.2.1	Personalmanagement/Personalverantwortung und professionell handelndes Personal sicherstellen	202

13.2.2	Aus- und Fortbildung/Qualifikation: Wissen – Kompetenzen – Handlungsfähigkeit verankern	207
13.2.3	Der Verhaltenskodex – Regeln zum fachlichen Umgang mit Klient*innen	208
13.2.4	Drum prüfe, wer sich für das »Du« entscheidet – den Verhaltenskodex	212
13.2.5	Beschwerdemanagement – Beschwerdeverfahren und Beratungsinstanzen definieren	214
13.2.6	Verfahrensplan – Innerbetriebliche Strukturen zu Fallmeldungen bei Vermutung, Verdacht und Kenntnis von Gewaltvorfällen	215
13.2.7	Auszug aus einem Auffanggespräch	218
13.2.8	Das Auffanggespräch	221
13.2.9	Empowerment und Konzepte – Stärkung von Menschen und Konzeptarbeit	222
14	Gewaltprävention ist Führungsaufgabe	225
14.1	Organisatorische Lösungen/Qualitätsmanagement	225
14.2	Qualitätsmanagement und Arbeitsschutz	227
14.2.1	Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit	227
14.3	Die Gefährdungsbeurteilung in der Gewaltprävention	228
14.4	Wirksamkeit überprüfen	230
14.5	Denken in Prozessen	231
14.5.1	Prozesse beschreiben	231
14.5.2	Ein Beispiel mit einem Augenzwinkern	233
14.6	Prozesse in der Gewaltprävention	235
14.7	Anregung zum Werte-Audit	238
14.8	Gewaltprävention und die Gesundheit von Mitarbeitenden – eine Führungsaufgabe	239
15	Prävention, Deeskalation und Nachsorge – weitere Hilfen	242
15.1	Unterstützer im Betrieb	242
15.1.1	Die Gesetzliche Unfallversicherung	244
15.1.2	Internetseiten für Ideen zur Gewaltprävention	244
15.1.3	Wichtige weitere relevante Gesetze und Vorschriften	245
16	Ausblick	247
	Literatur	248
	Register	250

Vorwort

Wenn es zu Gewaltereignissen kommt, stehen wir vor Fragwürdigkeit und Fraglosigkeit. Mehr noch im beruflichen Rahmen und obendrein in helfenden Berufen. Gewalt in helfenden Berufen? Ja. Täglich. Auch mehrfach.

Dieses Buch begann mit der übereinstimmenden Feststellung von vier Menschen: Wenn wir unsere speziellen Berufserfahrungen rund um das Themenfeld »Gewaltprävention« miteinander verbinden, entsteht eine Fülle an Wissen, Fertigkeiten, Kenntnissen und Erkenntnissen, die auf ihre Art für die Fachöffentlichkeit neu sein würden.

Wir vier Autoren (Psychologe, Krankenpfleger, Altenpfleger, Diplompädagoge und Erzieher) arbeiten seit vielen Jahren in verschiedenen Konstellationen der Gewaltprävention. Unsere Verbindung gründet auf dem Konzept »piag-B«¹ – »Prävention und Intervention gegen Aggression und Gewalt in Betreuungsberufen«. Für dieses Buch haben wir unsere beruflichen Erfahrungen aus der Praxis im Umgang mit hilfsbedürftigen Menschen, aus Beratung, Begleitung und Schulung von Mitarbeitenden und Betrieben zusammengestellt und miteinander in Beziehung gesetzt.

Definition **Gewaltprävention**

Gewaltprävention umfasst

- die Vorbeugung von Gewaltereignissen,
- das Verhalten in einem solchen Vorfall und
- die Nachsorge.

Damit beinhaltet die Gewaltprävention Vorsorge, Intervention und Deeskalation. Sie legt Wert auf Sprach- und Verhaltensbewusstsein, hinterfragt Haltungen, Konzepte und Glaubenssysteme und regt gleichzeitig an, dahinter zu schauen.

Gewaltprävention ist wertorientiert. Sie will Schaden an Menschen abwenden, bietet Reflexion an und reicht gleichzeitig die Werkzeuge dazu. Sie stoppt nie vor dem Selbstverständlichen, sondern will wissen, was daran so selbstverständlich ist. Dabei richtet sie sich an Mitarbeitende, Führungskräfte und die Institution selbst. Sie sorgt dafür, dass sich die agierenden Personen auf rechtssicherem Grund bewegen.

¹ Das Konzept piag-B hat sich seit 1998 stets weiterentwickelt und ist mit den Anforderungen der Zeit anhand der Erfahrungen im Umgang mit verschiedensten Arbeitsbereichen stets kontinuierlich gewachsen. Aufgrund der Vielschichtigkeit innerbetrieblicher Gewaltprävention beinhaltet der systemische Ansatz des Konzeptes eine ganzheitlich-umfassende Betrachtung und Bearbeitung präventiver Arbeit. In komplexen Systemen, wie eben auch sozialen Einrichtungen, kooperieren viele verschiedene Arbeitsbereiche miteinander. Einzelne Mitarbeitende sehen sich dabei zwar unterschiedlichen Anforderungen gegenüber, die Auseinandersetzung mit etwaiger Gewalt und Aggression bedeutet jedoch eine große Herausforderung für alle Beteiligten. Alle am Prozess Beteiligten, Mitarbeiter*innen und Klient*innen, sollen möglichst von einer abgestimmten Vorgehensweise partizipieren.



Was ist das Neue an unserem Ansatz?

Wir verbinden den Schutz der anvertrauten Personen mit dem Arbeitsschutz, der Gesunderhaltung der Mitarbeitenden, und bieten insofern ein umfassendes Gewaltschutzkonzept.

Gewaltprävention lebt untrennbar von der Führungskultur in einem Betrieb. Wer hilft, vor Gewalt zu schützen, schafft eine Atmosphäre der Offenheit und die Kompetenz, mit dieser Offenheit professionell umzugehen.

Ein solches Gewaltschutzkonzept reicht in und unter alle Strukturen des Betriebes hinein. Strukturen und Handlungen richten sich schrittweise selbstverständlich im Sinne der Gewaltprävention aus. Das reicht von den Begegnungen zwischen Helfenden und Anvertrauten über bauliche Entscheidungen bis zur Art und Weise, wie Audits durchgeführt und Jahresziele bestimmt werden.



Die Beispiele aus dem Alltag machen dieses Werk zum **Lesebuch**. Informationsgehalt und die Art seiner Aufbereitung machen es zum **Lehrbuch**.

Wir konnten für dieses Buch aus dem Vollen schöpfen: aus der Verknüpfung von Berufs- und Tätigkeitsfeldern der Alten- und Krankenpflege, der Psychiatrie, der Arbeit mit Menschen mit Behinderung, der Jugendhilfe, Pädagogik, Betreuung, Beratung, Psychologie und Supervision, dem Qualitätsmanagement, der Arbeitssicherheit, der Aus- und Fortbildung sowie Autoorentätigkeit. Rechtsberatung erhielten wir dankenswerterweise von Rechtsanwalt Christian Rottmann.

Die Lektüre dieses Buchs wird Sie mit unterschiedlichen Facetten des professionellen Umgangs mit Aggression und Gewalt vertraut machen:

- Individuell auf der Ebene von Intervention, Reflexion und Kommunikation. Hier zeigen wir Instrumente und Strategien für die konkrete Vorbeugung sowie den Umgang während und nach Gewaltereignissen.
- Organisatorisch auf den Ebenen des innerbetrieblichen Gewaltschutzkonzepts, des Qualitätsmanagements, bereits vorhandenen Bestandteilen des Pflegekonzepts und der Mitarbeiter*innenführung.

Wir wünschen Ihnen viele Erkenntnisse beim Lesen, Spaß beim Entdecken, Humor und Mut zur Selbstreflexion und Lust auf die Umsetzung von Gewaltprävention.

Voerde, Bremen und Bochum im April 2021,
Thomas Hecker, Michael Jung-Lübke, Stefan Freck, Peer Friedenber

Einleitung

Stefan Freck

Liebe Leserinnen, lieber Leser, wir wollen mit Ihnen einen Weg gehen, auf dem wir Sie ermutigen, anders zu denken, neu zu denken, viel zu denken und das Thema »Prävention von Gewalt« in sozialen, betreuenden, pflegerischen Berufen als ganzheitliches Konzept zu beleuchten. Wir zeigen Ihnen, wie Sie den ganzheitlichen Schutz vor Gewalt, sexuellen Übergriffen und Aggression in Einrichtungen mit anvertrauten Menschen erreichen, und zwar auf zweierlei Wegen:

1. Schutz von Mitarbeitenden vor Gewalt und Übergriffen – durch das Vermitteln von Kompetenz und Fachexpertise.
2. Schutz von anvertrauten Menschen – durch das Erstellen eines aktiven, fluiden Maßnahmenpaketes.

Gewaltprozesse in sozialen, betreuenden oder helfenden Einrichtungen haben immer etwas mit den Strukturen einer Institution, den fachlich Handelnden und den anvertrauten Menschen zu tun. Und, nicht zu vergessen, mit den Entscheidern und Verantwortlichen.



Gewaltschutz ist Führungsaufgabe!

Deshalb vermitteln wir Ihnen mit diesem Buch die Grundidee eines ganzheitlichen Schutzkonzeptes zur Prävention von Gewalt: das **ganzheitlich-innerbetriebliche Gewaltschutzkonzept**.

Das ganzheitlich-innerbetriebliche Gewaltschutzkonzept sorgt dafür, die Gewalt in der Einrichtung zu minimieren. Dafür ist ein Zusammenspiel von verschiedenen Maßnahmenpaketen, die von den Mitarbeitenden umgesetzt werden können, nötig. Wichtige Bausteine der Maßnahmenpakete:

- die Prävention vor und Deeskalation von Gewalt im Unternehmen und
- die Schaffung von Strukturen im Umgang mit Gewalt und Aggression.

Explizit werden wir in einem Kapitel auch sexualisierte Gewalt thematisieren, insbesondere die sexuelle Gewalt an zu Pflegenden, zu Betreuenden und anderen anvertrauten Menschen, die in der Vergangenheit besonders tabuisiert wurde. Sexualisierte Gewalt wird in mancher Pflege- und Hilfseinrichtung immer noch ungern zum Thema gemacht und ist für Mitarbeitende wenig besprechbar.

Letztlich sorgt gute Gewaltprävention dafür, dass Sie durch Wissen, Kompetenz, Handlungs- und Sprachfähigkeit in der Lage sind, einen guten Job zu machen, die Anvertrauten vor Gewalt zu schützen – und dass Ihre Institution den Rahmen dafür setzt, dass ihre Mitarbeiter*innen mit Gewalt und Aggression professionell umgehen.

1 Prävention von und Umgang mit Gewalt und sexualisierter Gewalt

Stefan Freck

Jeder Mensch, sei es in der Pflege, einer Wohngruppe oder einem Betreuungsdienst, hat ein Anrecht darauf, vor Gewalt, Aggression und sexualisierter Gewalt geschützt zu sein. Er hat ein Anrecht darauf, über Erlebnisse, Aggressionen und (sexuelle) Übergriffe sprechen zu können. Ein Anrecht auf fachlich qualifiziertes Personal und eine sensible Organisation, die professionell mit Gewaltprozessen umgehen können, ihn ernst nehmen und entsprechend behandeln. Anvertraute und deren Angehörige haben ein Anrecht darauf,

- den Umgang mit ihnen offen in Frage stellen zu dürfen,
- auf sensibel handelndes Personal oder Kollegen zu treffen,
- niederschwellige Hilfsmöglichkeiten vorzufinden.

Daher ist eine verstärkte Hinwendung zu Gewaltprävention, insbesondere der Prävention sexualisierter Gewalt, zwingend erforderlich. Sie findet in der Regel weder ausreichend Beachtung in Aus- und Fortbildung noch in der Reflexion von Arbeitssituationen.

1.1 Ganzheitlich-innerbetrieblicher Gewaltschutz

Nur die Institution als Ganze ist in der Lage, mit dem umzugehen, was in ihren Räumen und Abläufen sowie mit den in ihr befindlichen Menschen passiert.



Info

Das Ziel eines ganzheitlichen institutionellen Gewaltschutzes ist, dass möglichst alle Beteiligten in den Einrichtungen über größtmöglichen Schutz vor Gewalt verfügen und es gar nicht erst zu relevanten Übergriffen kommt. Die Prävention von und der Umgang mit Gewalt im Unternehmen wird somit zu einem selbstverständlichen Teil des professionellen Alltags.

2 Darf ich mich wehren? – Die Rechtslage

2.1 »Jeder hat das Recht auf Unversehrtheit«

Thomas Hecker, Michael Jung-Lübke, Stefan Freck, Peer Friedenberg

Was sagt eigentlich das Gesetz, wenn es um Gewalt in der Pflege geht? Wir sprachen mit Rechtsanwalt Christian Rottmann über wesentliche Rechtsfragen, die in der Gewaltprävention von Bedeutung sind.

Herr Rottmann, darf ich mich im Arbeitsbereich wehren? Oder muss ich dort den ein oder anderen Angriff ertragen?

Selbstverständlich ist Ihre körperliche Unversehrtheit auch am Arbeitsplatz geschützt, d. h. Sie müssen nicht zulassen, verletzt zu werden.



Art. 2 GG: Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt.

Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit.

Es könnte ja passieren, dass ich Bewohner*innen verletze, weil ich mich zur Wehr gesetzt habe? Beispielsweise wenn ich angegriffen werde.

Grundsätzlich ist in jeder Konfliktsituation zu prüfen, ob ein Verhalten strafrechtlich relevant ist. Es wird geprüft, ob ein Tatbestand erfüllt ist, ob das Verhalten rechtswidrig war und ob Rechtfertigungsgründe vorgelegen haben. Die Tat muss durch Notwehr geboten sein. Da sagt uns das Strafgesetzbuch: *»Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden.«* Notwehr und Nothilfe sind gleichrangig. Daher ist es zunächst nicht von Relevanz, ob sich eine Person verteidigt oder einer anderen Person zur Hilfe kommt. Z. B. kommt ein Pfleger einer Bewohnerin zur Hilfe, die von einem anderen

3 Gewalt und Aggression

Michael Jung-Lübke

Jeder, der Gewalt und Aggression in der Betreuung von Personen minimieren will oder in gewalttätigen Situationen deeskalierend eingreifen möchte, sollte sich bewusst sein, was Aggression und Gewalt eigentlich sind, wo Ursachen liegen können, woran entstehende Gewalt zu erkennen ist, auf welchem Niveau der Aggression sich jemand befindet und wie in dieser Situation interveniert werden kann.

3.1 Aus der Praxis: Herr Lück und die »zeitweise Enthemmung«

Herr Lück, 58 Jahre, wohnte bisher in einer Wohngruppe für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Seit sich seine Pflegebedürftigkeit erhöht, kommt es immer mal wieder zu Vorfällen gegenüber Mitbewohner*innen. Der zuständige Sozialarbeiter und die Regionalleitung verschiedener Wohnprojekte suchen gemeinsam mit der Betreuerin dringend nach einer neuen Unterbringungsmöglichkeit für Herrn Lück. Fündig werden sie bei einer Senioreneinrichtung, die eine Wohngruppe für jüngere Menschen mit psychischen Erkrankungen anbietet. Ein Platz wurde vor kurzem frei.

Die Wohnbereichsleitung liest im Überleitungsbogen Formulierungen wie »zeitweise Enthemmung« und »Aggressionspotenzial«. Das hatte offenbar niemand zuvor registriert, jedenfalls ist es ihr nicht bekannt. Sie weiß ihre Mitarbeiter*innen geschult und bisher hat die Integration neuer Bewohner*innen in dieser Gruppe gut funktioniert, gleichwohl möchte sie sich näher informieren. Im Anschluss an das Einzugesgespräch fragt sie bei der Betreuerin doch noch mal nach.

Die Betreuerin berichtet: »Ich will Ihnen nicht verschweigen, dass es in der Wohngruppe in unregelmäßigen Abständen zu aggressiven Auseinandersetzungen gekommen ist. Herr Lück ist manchmal sehr impulsiv. Er glaubt dann, seine Probleme nur mit Gewalt lösen zu können. Zuletzt ist es häufiger der Fall gewesen, dass er andere laut anschrie. Er war bei geringsten Anlässen rasend vor Wut. Es ist sogar zwei Mal vorgekommen, dass er Mitbewohner geschlagen hat. Unlängst schlug er sogar einem Mitbewohner die Lippe blutig, weil dieser ihn anrempelte.

Andererseits zieht er sich mehrere Tage in sein Zimmer zurück, aber unvermittelt passiert dann doch irgendetwas, womit niemand gerechnet hätte. So hat er z. B. einer Mitbewohnerin unlängst eine Tasse Kaffee über das Kleid gegossen, weil diese ihm am Morgen gesagt hatte, er solle die Musik leiser machen. Stress in der Gruppe gab es auch, wenn es um die Einhaltung von Regeln ging, z. B. die Zuständigkeiten beim Aufräumen oder das pünktliche Erscheinen zum Abendessen. Das war drei Jahre zuvor nie ein Problem für ihn.

Andererseits zeigt Herr Lück auch positive Seiten: Letzte Woche wurde eine Kollegin von einem anderen Mitbewohner in die Ecke gedrängt. Herr Lück sah das und ging sofort dazwischen – man kann hier gewissermaßen von Notwehr sprechen. Allerdings reagierte Herr Lück absolut übermotiviert, denn er schlug dem anderen auf die Nase. Es kam in der Folge zu einer Anzeige wegen Körperverletzung und Stress mit den Angehörigen des anderen Bewohners. Wir konnten das alles nicht mehr dulden.

Im Grunde ist es durchaus biografisch erklärbar, dass Herr Lück sich so verhält, wenn man bedenkt, was er für ein Elternhaus hatte. Bei ihm war Prügel an der Tagesordnung. Sein Vater war auch schon für Monate wegen schwerer Körperverletzung inhaftiert. Herr Lück wird sich wohl einiges von seinen Eltern abgeguckt haben. In einer Situation kam es zu erpresserischem Verhalten, sodass er Schläge androhte, als er von einem anderen Bewohner Geld haben wollte. In der Gruppe hat fast jeder ein gewisses Maß an Angst vor ihm.«

Die Betreuerin stellt der Wohnbereichsleitung eine Auflistung verschiedener Faktoren und Gesichtspunkten zur Verfügung, die sie mit der Aggression von Herrn Lück verbindet:

- Emotional: Herr Lück zeigt Zustände von ungehemmter und rasender Wut.
- Handlung gegen Personen: Herr Lück schlägt zu.
- Handlung gegen Gegenstände: Herr Lück beschmutzt Kleidungsstücke.
- Persönliche Einstellung: Herr Lück ist davon überzeugt, Probleme mit Gewalt lösen zu können.
 - Qualitativ: Eine blutige Lippe des Mitbewohners.
 - Quantitativ: Gehäuftes Zuschlagen in der Gruppe.
 - Auslöser: Stress bei der Aufforderung zur Einhaltung von Regeln.
- Grundlage für sein Verhalten: Herr Lück hat es von seinen Eltern gelernt.
 - Verhalten negativ gewertet: Verhalten ist nicht mehr zu dulden.
 - Verhalten positiv gewertet: Herr Lück verteidigte eine Mitbewohnerin, die belästigt wurde.
- Aktives (instrumentalisiertes) Verhalten: Androhen von Schlägen, um etwas zu erlangen.
 - Reaktives Verhalten: Schlag zu, nachdem er angerempelt wurde.
 - Passives Verhalten: Rückzug über mehrere Tage.
- Rechtlich: Herr Lück handelte möglicherweise aus Notwehr. Es kam zu einer Anzeige.

Unklar bleibt, ob die Wohnbereichsleitung grundsätzlich das gleiche Verständnis bezüglich der Aggression gehabt hätte. Hätte es die Nachfrage und den darauffolgenden Austausch über Herrn Lücks Aggressivität nicht gegeben, wären Missverständnisse wahrscheinlich gewesen. Alle von der Betreuerin vermerkten Facetten werden im Folgenden zu erörtern sein.

3.2 Aggression

Definition Aggression

Der Begriff Aggression hat seinen Ursprung im lateinischen Wort *aggredi*, was so viel wie »herangehen« bedeutet. Somit wäre jegliches menschliche Agieren eine Art von Aggression. Denken Sie nur an die bekannte Redewendung »Eine Aufgabe in Angriff nehmen«.

Ernst Fürntratt versteht unter aggressiven Verhaltensweisen solche, die Individuen oder Sachen aktiv und zielgerichtet schädigen, sie schwächen oder in Angst versetzen.²

Demzufolge ist auch das Androhen von Schlägen oder Verletzungen, welches mit dem Ziel verbunden ist, eine Person in Angst zu versetzen, eine Form von aggressivem Verhalten.

Definition Aggressive Verhaltensweisen

Im Modell piag-B verstehen wir aggressive Verhaltensweisen als zielgerichtete und beabsichtigte Handlungen, welche die Intention haben, eine oder mehrere Personen zu beeinträchtigen, sei es auf physischer, emotionaler oder sozialer Ebene.

Aggression wird immer mit negativen Emotionen in Verbindung gebracht. Wut, Enttäuschung, Ärger und die Bereitschaft, »seinem Ärger Luft zu machen« – das meint häufig jemand, der von sich sagt, er sei aggressiv.

Nicht jeder, der aggressive Emotionen erlebt, also bspw. wütend ist, neigt zwangsläufig auch zu aggressiven Verhaltensweisen. Der Einsatz solcher aggressiven Handlungen ist geprägt von verschiedenen personen- und situationsabhängigen Faktoren:

- Ein Mensch kann sich aggressiv verhalten, weil er von Natur aus die physiologischen Voraussetzungen besitzt (Anlage), oder

² Vgl. Fürntratt E (1974): Angst und instrumentelle Aggression. Beltz, Weinheim/Basel

4 Gewaltformen

Thomas Hecker

»Gewalt ist der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichen Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklungen oder Deprivation (Mangel, Verlust, Entzug von etwas) führt«⁴, lautet die Definition von »Gewalt« der WHO.

Wenn es speziell um Gewalt gegen ältere Menschen geht, wird die Definition um das Beziehungselement erweitert: »Unter Gewalt gegen ältere Menschen versteht man eine einmalige oder wiederholte Handlung oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion im Rahmen einer Vertrauensbeziehung, wodurch einer älteren Person Schaden oder Leid zugefügt wird. Von zentraler Bedeutung ist für diese Definition, dass zwischen einem potenziellen Täter und einem potenziellen Opfer ein Vertrauensverhältnis besteht [...].«⁵

»Als wesentliche Formen von elder abuse [Gewalt/Misshandlung gegen ältere Menschen, Anm. d. Autors] werden in der Regel benannt

- Körperliche Misshandlungen
- Psychische Misshandlung/verbale Aggression
- Pflegerische Vernachlässigung
- emotionale/psychosoziale Vernachlässigung
- finanzielle Ausbeutung
- vermeidbare Einschränkung der Freiheit, Handlungs- und Entscheidungsautonomie.«⁶

Eine Gewalthandlung kann aus mehreren Gewaltformen bestehen. So kann eine Körperverletzung mit einer Erniedrigung einhergehen. Zur Charakterisierung der Gewaltformen ziehe ich im Folgenden die Schrift des Landespräventionsrats NRW und die Ausführungen auf der Seite »Frieden Fragen« der von der Bundesregierung Deutschland unterstützen Berghof Foundation® heran.

⁴ Eggert S, Sulmann D (2014): Aggression und Gewalt in der Pflege. ZQP-Analyse. Berlin, S. 2

⁵ Ebd., S. 2

⁶ Görgen T (2017): Gewaltprävention in der Pflege. ZQP-Report. Berlin, S. 10

5 Sexualisierte Gewalt

Stefan Freck

»Sexueller Missbrauch stellt die wohl versteckteste und am stärksten tabuisierte Form von Gewalt gegen ältere Personen dar. Denn während das Thema »Gewalt gegen ältere Menschen« in der öffentlichen Wahrnehmung zunehmende Aufmerksamkeit erfährt, bleibt jedoch selbst in Fachkreisen weiterhin nahezu unbeachtet, dass ältere Menschen auch Opfer sexueller Übergriffe werden können.«¹⁹

5.1 Sexualisierte Gewalt – tabuisiert, aber hochwirksam

Für die Pflege ist diese spezifische Thematik bis heute ein schwergängiges und tabubehaftetes Thema. Die ein oder andere Pflegekraft oder Pflegedienstleitung würde mit der These mitgehen, dass sie mit dieser Thematik, insbesondere bezogen auf Übergrifflichkeiten an pflegebedürftigen Menschen, in ihrer Einrichtung eher keine Problematik sehen. Und gleichzeitig ist Sexualität und sexualisierte Gewalt gerade für die Generationen der Nachkriegszeit ein enorm relevantes Thema aufgrund erlebter Gewalt in Flucht- und Besatzungszeit, den Nachkriegsjahren, Heimerziehungserlebnissen in der Kindheit oder auch in Ehe, Familie und Gesellschaft.

Die Dunkelziffer sexualisierter Gewalt an älteren Menschen ist hoch. Insbesondere die Wahrnehmung, dass auch Männer betroffen sein können. Die Scham der Betroffenen, diese Taten zu melden, ist im Gegensatz zu anderen Delikten hoch. Ältere Menschen schweigen zu ihren Erlebnissen, vermutlich auch aufgrund von Erziehung, Sozialisation oder erlebter Stigmatisierung der Betroffenen. Auch die Angst vor Gesichtsverlust oder gesellschaftlicher Ausgrenzung sorgt für Schweigen über Erlebtes. Es bestehen viele unaufgearbeitete Traumata, die in der Pflege bei Älteren wieder zu Tage treten können. Ob als Abwehrreaktionen, eigener Übergrifflichkeit, erneuter Opferwerdung oder später Sekundärtraumatisierung z. B. durch Demenz. Sexualisierte

¹⁹ Vgl. Suhr R (2015): Welche Bedeutung sexualisierte Gewalt in der Pflege hat. In: ZQP Themenreport. Gewaltprävention in der Pflege, Berlin.

Gewalt trifft auch ältere Menschen in der Pflege, gerade die speziellen Abhängigkeitsverhältnisse und oftmals starken Einschränkungen machen sie zu einem verletzlichen Personenkreis. Daher ist eine verstärkte Hinwendung zu Gewaltprävention, insbesondere der Prävention sexualisierter Gewalt, zwingend erforderlich. Sie findet in der Regel weder ausreichend Beachtung in Aus- und Fortbildung noch in der Reflexion von Arbeitssituationen.

Gerade weil sexualisierte Gewalt in der Vitae der zu pflegenden Menschen und auch in der Kultur der Pflege sowie Wahrnehmung als Problem in den Pflegeeinrichtungen bisher zu wenig Beachtung gefunden hat, ist es wichtig, sich speziell dieser Form von Gewalt zuzuwenden.

Dabei ist vorab an dieser Stelle zu erwähnen, dass Sexualität kein Ablaufdatum hat. Alte Menschen in Pflegesituationen sind genauso sexuelle Wesen wie der oder die junge Erwachsene, haben sexuelle Bedürfnisse und den Wunsch nach körperlicher Nähe. Sexualität ist ein menschliches Grundbedürfnis, das von der Wiege bis zur Bahre vorhanden ist. Es »versteht sich, dass dieses Bedürfnis nicht mit dem Eintritt ins Heim abgelegt wird. Die Bewohner und Bewohnerinnen sind unter ständiger Beobachtung und haben wenig bis keine Intimsphäre. Sexualität ist ein Tabu und es fehlt an Transparenz und Offenheit. Oft wird alten Menschen Sexualität kaum mehr zugestanden.«²⁰

Sexualität im Alter ist ein gesellschaftliches Tabu, das sich auch in professionellen Pflegesituationen widerspiegelt und einen Nährboden für Herausforderungen im Pflegealltag bildet. Diese Herausforderungen können dazu führen, dass es zu sexuellen Grenzverletzungen und Übergriffen an Pflegenden und Pflegebedürftigen kommt.

Die zu betreuenden Menschen sind sich ihrer Abhängigkeit bewusst und wollen es dem Personal möglichst recht machen, ihre Bedürfnisse nach Sexualität werden möglicherweise selbst unterdrückt. Oder sind es aus ihrer Vitae nicht gewohnt, dass ihre Bedürfnisse nach Sexualität und dessen selbstbestimmte Ausübung ein legitimer Teil des Menschseins sind. Das kann auch mit Schamgefühl, der eigenen Erziehung und kulturellen Werten zu gelebter / nichtgelebter Sexualität oder Gewalterfahrungen zu tun haben. Ungelebte Sexualität und Nähebedürfnisse, die nicht sein dürfen, können Aggressionen, Frustrationen oder Depressionen auslösen.

Um sexualisierte Gewalt zu vermeiden, brauchen Einrichtungen der Pflege einen professionellen und bedürfnisgerechten Umgang mit dem Thema »Sexualität«. Es drängt sich daher auf, dass fachlich Handelnde sich zuerst der eigenen Werte und Normen bezüglich der Sexualität bewusstwerden sollten, um guten Schutz für sich und die Pflegebedürftigen herzustellen. Wenn das Personal sich seiner eigenen Grenzen, eigenen Fragestellungen zu Sexualität und möglicherweise auch Gewalterlebnissen nicht bewusst ist, wie sie mit sexuellem Verhalten oder sexuellen Bedürfnissen von Bewohnern umgehen sollen, kann dem Bewohner möglicherweise auch keine klare, professionelle Grenze gesetzt werden, wenn diese mit sexuell übergriffigen oder sexuell ent-

²⁰ Vgl. Eugster R (2018): Heime und Institutionen müssen Tabuarbeit leisten. In: Leidfaden – Fachmagazin für Krisen, Leid, Trauer – Heft 2/2018, S. 39-42. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen

7 Gewaltprävention – praktische Impulse

7.1 Ideen für »einfache« Maßnahmen

Michael Jung-Lübke

Diese Ideensammlung zu präventiven Maßnahmen, welche zum Teil von den Fachberatern von piag-B stammen, aber auch von Teilnehmenden von Veranstaltungen, die von piag-B durchgeführt wurden, soll Ihnen Inspiration bieten, gewaltpräventive Ansätze in Ihrer Einrichtung anzuregen und umzusetzen:

7.1.1 Ressourcenorientiertes Arbeiten

»Bei unseren Betreuungsangeboten haben wir es uns angewöhnt, ressourcenorientiert zu arbeiten. Das heißt, dass wir immer erst schauen, was ein Gast gut kann und wo wir ihn weiter fördern können. Das führt häufig zu Stolz bei den Beschäftigten und wir müssen nicht ständig darauf hinweisen, was ein Beschäftigter nicht kann. Dieses Umdenken war aber nicht leicht für uns...« (eine Mitarbeiterin in einer Tagespflegeeinrichtung).

7.1.2 Ruhige Musik

*»Nach dem Abendessen wird es schon mal laut, manche der Bewohner*innen rufen, weil sie in ihr Zimmer möchten, dann werden wir nicht ebenso laut, um zu sagen, dass sie ruhiger sein sollen. Wir spielen zwischendurch mal leise Musik oder fangen sogar mal an, ein Lied zu singen und viele machen mit. Das führt dazu, dass es meist ruhiger wird. Und es macht Spaß!« (Mitarbeiter in einer Einrichtung der stationären Altenpflege)*

9 Gewaltprävention – Die richtigen Techniken

9.1 Interview: »Techniken vermitteln eine gewisse Sicherheit«

Herr Friedenberg, Sie sind Experte für die Interventionstechniken. Das heißt, bei Ihnen geht es richtig rund?

Nein, nein, da haben Sie ein falsches Verständnis von den Techniken. Bei uns läuft alles ziemlich ruhig ab.

Aber bei Ihnen werden doch die Grundlagen für eine gute Deeskalation gelegt?

Ich sehe das anders. Für mich geht es in erster Linie um die Prävention, d. h. um die Frage, was getan werden kann, damit es nicht zu aggressiven Übergriffen kommt. Wir wollen doch im Vorfeld so etwas vermeiden und nicht erst in der Situation handeln müssen. Denn dann haben wir bereits den »Worst Case«, den wir nach Möglichkeit verhindern wollen.

Was bringen die Techniken denn dann?

Auf jeden Fall eine gewisse Sicherheit. Wir wollen den Teilnehmenden in unseren Seminaren vermitteln, dass sie auch diesen Situationen nicht hilflos ausgeliefert sind, sondern handlungsfähig bleiben können.

Wir wollen keine Kampfelemente vermitteln. Es geht um eine Haltung. Wir glauben, dass es für jede Form der Aggression einen Grund gibt und Menschen sich so verhalten, wenn es ihnen an etwas mangelt, z. B. bestimmte Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Durch diese Krise wollen wir die Menschen begleiten, ihnen respektvoll begegnen und dabei keine Schmerzen zufügen.

Wir wollen den Teilnehmenden Möglichkeiten zeigen, aus diesen Situationen herauszukommen, ohne dass sie sich oder ihr Gegenüber verletzen müssen. Dabei vermitteln wir auch den rechtlichen Rahmen (► Kap. 2). Es gibt oft Unsicherheiten, was erlaubt ist und wo die Grenzen sind. Aus dieser Unsicherheit heraus entsteht dann schnell eine Situation, in der überhaupt nicht reagiert oder gehandelt wird. Dies gilt es zu vermeiden.

9.3 Physische Intervention in der Praxis

Peer Friedenberg, Bilder: Michael Jung-Lübke

9.3.1 Halten an einem Unterarm mit einer Hand, Griff diagonal von oben

Manchmal werden Sie vielleicht lediglich von der betreuten Person gegriffen, da diese unsicher auf den Beinen ist und sich halten möchte. Dann benötigen Sie natürlich keine Technik, sondern die Kommunikation. Sollte aber jemand zugreifen, um Sie gegen Ihren Willen irgendwo hinziehen zu wollen, dann ist diese Technik möglich. Der Arm wird diagonal von oben gegriffen.



Abb. 6a:
Die gegriffene Person stellt sich seitlich, mit der gehaltenen Seite vorne.



Abb. 6b:
Der gehaltene Arm wird angewinkelt und die Schulter nach vorne gezogen.

10 Die Sprache in der Gewaltprävention

Thomas Hecker

10.1 Gewaltfreie Kommunikation

»Was ich in meinem Leben will, ist Einfühlsamkeit, ein Fluß zwischen mir und anderen, der auf gegenseitigem Geben von Herzen beruht.«

Marshall B. Rosenberg²⁷

Möglicherweise sind Sie schon in den Kontakt mit der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg gekommen. Sie haben in einem Seminar etwas gehört, dazu geübt, etwas gelesen, vielleicht hat jemand Ihnen davon erzählt oder Sie haben schon tiefere Erfahrungen damit gemacht. Es kann aber auch sein, dass Ihnen »Gewaltfreie Kommunikation« als feststehender Begriff, als Werkzeug, als Konzept und als Idee einer inneren Lebenshaltung bisher neu ist.

Wir werden uns im Folgenden rund um das Kernelement der Gewaltfreien Kommunikation (GFK), die vier Schritte, bewegen. Anschließend geht es darum, verschiedene Facetten der GFK in der Gewaltprävention anzuwenden. Die Vorgehensweise ist dabei durchaus absichtlich spitzfindig und manchmal pedantisch, weil ich Sie auf feinste Nuancen sprachlicher Unterschiede aufmerksam machen möchte.

10.1.1 Die Haltung

In der Gewaltfreien Kommunikation richten wir unser Bewusstsein gleichwertig auf unsere eigenen wie auch auf die Bedürfnisse anderer aus. Dies gilt ebenso in trennenden Fragen. Es zählen die Bedürfnisse aller und die Verbindung zueinander. Auch im Streit sind wir überzeugt davon, dass es Lösungen gibt, die die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen.

²⁷ Rosenberg MB (2013): Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann, Paderborn, S. 19

11 Gewaltprävention: Was Pflege- und Betreuungskonzepte schon enthalten

Thomas Hecker

11.1 Konzepte

Im Laufe der letzten 30 Jahre wurden in die Pflegetätigkeit Konzepte implementiert, die, ohne ausdrücklich darauf ausgerichtet zu sein, wichtige Anteile der Gewaltprävention beinhalten, die Basale Stimulation[®] und die Kinästhetik[®] sowie die Konzepte zur Validation und Mäeutik oder der Werdenfeller Weg.

11.1.1 Die Basale Stimulation[®]

Die Basale Stimulation[®] wurde von Andreas Fröhlich für Menschen mit schwerst und mehrfachen Behinderungen entwickelt und von Christel Bienstein⁴² in die Arbeit der Pflegenden transportiert. So bereichert uns dieses Konzept um die Beachtung des Erlebens von Menschen auf den frühesten und ursprünglichen Ebenen der Wahrnehmung. Höchste Sensibilität im Einsatz der Hände und Achtsamkeit in der Beobachtung für feinste Reaktionen ist ganz auf die Wahrnehmungsindividualität der Person ausgerichtet. Somit ermöglicht dieses Konzept in seiner Personzentrierung eine unverzichtbare fachliche Flankierung der Gewaltprävention.

11.1.2 Die Kinästhetik[®]

Lenny Maietta, Frank Hatch und Susanne Schmidt führten 1991 in Deutschland das Konzept der Kinästhetik^{®43} ein. Es geht um »Interaktion, Berührung und Bewegung in der Krankenpflege«. Das Konzept eröffnet Pflegenden völlig neue Optionen, Bewegungsabläufe mit den Patient*innen zu ermöglichen. Das geschieht

⁴² Bienstein C, Fröhlich A. (2021): Basale Stimulation in der Pflege. 9. Aufl. Hogrefe, Bern

⁴³ Hatch F, Maietta L, et al. (2005). Kinästhetik. 5. Auflage, DBfK, Eschborn, S. 1

12 Gewaltprävention als Aufgabe aller Mitarbeitenden

Thomas Hecker

Widmen wir uns nun der ganz persönlichen Auseinandersetzung mit eigenen Unsicherheiten, Ängsten, Aggressionen und Verhaltensweisen.

12.1 Resilienz

Über Resilienz zu verfügen bedeutet, Widerstandskräfte und Techniken zu besitzen, die Ihnen helfen, psychisch gesund zu bleiben (oder es zu werden). Resilienz kommt nicht von außen. Nicht selten erarbeiten sich Menschen ihre Resilienz aus tiefen Krisen heraus.

Gabriele Koslowski formuliert dazu »Die acht Zauberstäbe in meinem Leben:

1. Optimismus (...)
2. Akzeptanz & Achtsamkeit (...)
3. Lösungsorientierung & Kreativität (...)
4. Selbstfürsorge (...)
5. Selbstwert & Selbstwirksamkeit (...)
6. Netzwerke (...)
7. Zukunftsgestaltung (...)
8. Improvisationsvermögen & Lernbereitschaft (...)⁵¹

Wenn ich auf meinen beruflichen und persönlichen Werdegang zurückblicke, sehe ich mich in (für mich) schwierigen Situationen immer dann als resilient, wenn ich mich und mein Verhalten stimmig mit meinen Werten erlebt habe. Diese Stimmigkeit bedeutete dabei weniger, die »richtigen« Antworten zu haben, als die Fragen zu formulieren und mich nicht mit unzureichenden Antworten geschlagen zu geben.

⁵¹ Koslowski G (2019): Resilienz in der Pflege. Schlütersche, Hannover, S. 139ff.

13 Das ganzheitlich- innerbetriebliche Gewaltschutzkonzept

Stefan Freck

Bis hierher scheint Ihnen vermutlich schlüssig, was unter »Maßnahmen der Gewaltprävention« wirkt. Lassen wir uns jedoch nicht dazu verleiten, zu glauben, damit hätten wir es geschafft. Im Gegenteil: Hier beginnt erst die Wahrnehmung in der Einrichtung, dass es ein Gewaltproblem gibt.



Gewaltphänomene sind keine eindimensionalen Prozesse. Sie haben mit verschiedensten Beteiligten in der Institution und insbesondere der Institution selbst zu tun. Manches ist auf den ersten Blick auch nicht sichtbar.

Wir möchten Sie als Lesende gerne auf eine Reise mitnehmen, die Ihren Blickwinkel auf eine ganzheitliche Prävention in sozialen Einrichtungen verändert und eine neue Betrachtungsweise ermöglicht. Dazu möchten wir uns an die erfolgreiche Umsetzung im institutionellen Umgang mit Schutz vor sexueller Gewalt in Kinder- und Jugendeinrichtungen anlehnen.

Um sexuellen Missbrauch in Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen aufzuarbeiten und zukünftig zu verhindern, entstand die Idee, Handlungspakete im Kontext eines institutionellen Schutzkonzeptes bei den Trägern umzusetzen. Viele Kinder- und Jugendhilfeträger haben funktionierende Gewaltschutzkonzepte. Seit diese umgesetzt sind, sind Veränderungen messbar, funktionieren institutionelle Schutzkonzepte, werden zu Standardinstrumenten und sorgen für einen sicheren Rahmen sowohl für die Anvertrauten als auch für die Mitarbeitenden.



Mitarbeitende, Verantwortliche und zu Schützende sind sprach- und handlungsfähig, wenn es funktionierende Gewaltschutzkonzepte gibt.

14 Gewaltprävention ist Führungsaufgabe

14.1 Organisatorische Lösungen/ Qualitätsmanagement

Thomas Hecker, Michael Jung-Lübke

Wer in einer Organisation Qualitätsmanagement (QM) verwendet, möchte erreichen, dass Ergebnisse derart entstehen, wie man sie auf geplantem Wege erreichen wollte. Dabei ist »Qualität« ein übergeordneter Begriff, der alle Felder, Bereiche, Tätigkeiten und Ergebnisse umfasst, die Dienstleistung ebenso, wie z. B. das unterstützende Hygienemanagement, das Risikomanagement oder das Arbeitsschutzmanagement. Bestimmte Teile der Gewaltprävention werden durch das QM geplant und aufrechterhalten. Aktivitäten des QM werden theoretisch im sog. »PDCA-Zyklus« dargestellt.

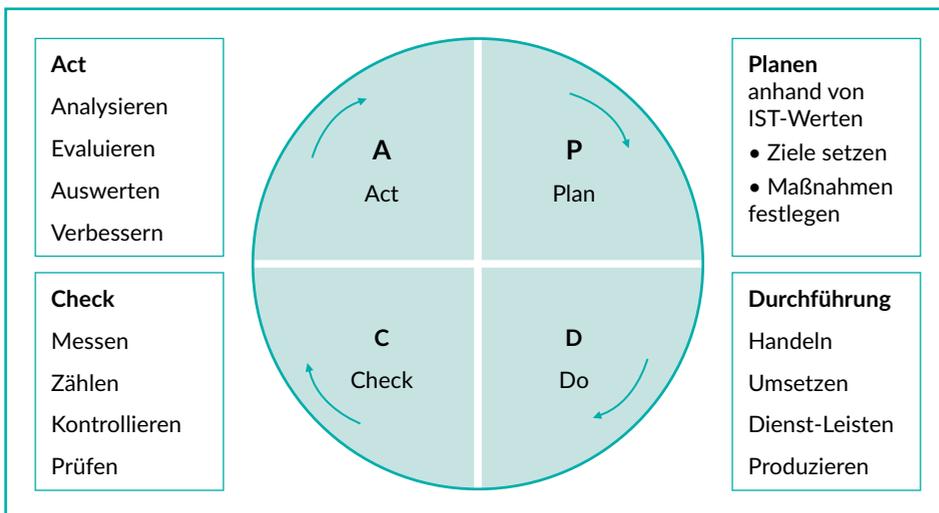


Abb. 27: PDCA-Zyklus.

15 Prävention, Deeskalation und Nachsorge – weitere Hilfen

Thomas Hecker, Michael Jung-Lübke

Mit Ihren Fragen zum Arbeitsschutz, auch wenn es um Fragen der Gefährdung durch Gewalterlebnisse, den Umgang damit und ihre Aufarbeitung geht, stehen Ihnen gesetzlich vorgeschriebene Unterstützer zur Seite. Zum einen im Betrieb selbst, zum anderen außerhalb des Betriebs.

15.1 Unterstützer im Betrieb

- Unterstützer im Betrieb
 - Arbeitgeber, Vorgesetzte
Jeder Vorgesetzte ist im Rahmen der Personalverantwortung auch verantwortlich für den Arbeitsschutz im entsprechenden Arbeitsbereich und damit Ansprechpartner.
 - Vom Arbeitgebenden Beauftragte in Delegation
Betriebe nutzen die zusätzliche Qualifikation von Mitarbeitenden, um sie in speziellen Feldern der Gewaltprävention einzusetzen, z. B.
 - Präventionsfachkraft
in Beratung, Schulung, Auswertung, Projektarbeit
 - Deeskalationstrainer*innen
in Schulungen und Trainings, Unterweisung, zur Erstellung und Aufrechterhaltung des Gewaltpräventionskonzepts im Arbeitsalltag
 - Betriebs-/Personalrat, Mitarbeiter*innenvertretung
Als Organ für die Vertretung von Arbeitnehmerrechten im Sinne des Betriebsverfassungsgesetzes.
 - Fachkräfte für Arbeitssicherheit (SiFa)
Diese Funktion ist übergeordnet im Betrieb (mit mehr als 10 Beschäftigten) für Fragen der Arbeitssicherheit zuständig. Sie berät, prüft und setzt den Arbeitgeber in Kenntnis über arbeitssicherheitsrelevante Auffälligkeiten. Sie ist nicht unbedingt beim Betrieb angestellt, sondern wird auch von einer externen Organisation bereitgestellt.

16 Ausblick



Michael Jung-Lübke: »Ich möchte mit einer Motivation schließen. Wer sich ausschließlich auf das Kritisieren verlegt, verweilt in der Vergangenheit. Um etwas zu erreichen, braucht es den Blick in die Zukunft. Ich wünsche mir, dass wir die Thematik der Gewaltprävention in Schulung, Beratung und praktischer Umsetzung gemeinsam angehen, Ideen entwickeln, sie zulassen und umsetzen.«



Stefan Freck: »Ein gutes Gewaltschutzkonzept, also der Umgang mit und die Prävention von Gewalt, ist leicht, macht Spaß und bringt viel Ertrag. Sprechen wir darüber, sehen wir hin, führen offenen Diskurs und gehen unbequeme Themen an. Dann wird sich zeigen, dass ein schweres Thema leicht wird!«



Peer Friedenberg: »Gute Deeskalation baut Brücken. Brücken zwischen Mitarbeitenden und betreuten Personen. Ebenso Brücken zwischen Leitung und Mitarbeitenden. Das bedeutet Arbeit. Am Ende profitieren alle Beteiligten davon.«



Thomas Hecker: »Ich wünsche uns allen, den Menschen, die Pflege, Unterstützung und Betreuung benötigen, wie den beruflich Tätigen im Pflege- und Betreuungsbereich im Sinne eines friedlichen Miteinanders den Mut, Aggression und Gewalt offen, selbstkritisch, und behutsam in den Beziehungen, aber deutlich in der Sache, anzugehen.«

Register

- »Fight-or-Flight«-Theorie 32
- »Tend-and-be-friend« 33
- »Warum«-Fragen 158

- Abwehr 18
- Aggression 20, 22
- Aggressionsfacetten 25
- Aggressionspotenzial 20
- Aggressivität 23
 - Auslöser 23
 - Motive 24
 - Ursachen 23
- Angriff
 - rechtswidriger 18
- Anteile 66
- Arbeiten
 - ressourcenorientiertes 72
- Arbeitsschutz 227
- Auffanggespräch 221
- Ausnutzung
 - finanzielle/materielle 48
- Authentizität 77

- Basale Stimulation® 166
- Beratung 150
 - kollegiale 179
- Beschwerdemanagement 214
- Bewegungsangebot 73
- Bezugspflege 74
- Brutalität 40
- Buddy-Modell 73

- Deeskalation 65
 - durch Sprache 138
 - mit gewaltfreier Kommunikation 152
 - verwirrende 108
- Deeskalationstechniken 85
- Destruktion 39

- Dokumentation 19
- Drei-Stühle-Modell 179

- Ehrlichkeit 77
- Empathie 153
- Entfaltungsmöglichkeiten 76
- Enthemmung
 - zeitweise 20
- Entspannungsraum 73
- Erforderlichkeit 17
- Erregtheit 37
- Eskalation
 - 13 Stufen der 40

- Fallgespräch 168
- Fallmeldungen 215
- Finger-Food 79
- Fragen 157
- Freiheitsentziehende Maßnahmen 46

- Garantenpflicht 15
- Gefährdungsbeurteilung 228
- Gesprächsrunden 73
- Gewalt 20, 25
 - durchs Internet 49
 - in Pflege- und Betreuungshandlungen 48
 - kulturelle 53, 54
 - personale 53
 - sexualisierte 45, 57
 - strukturelle 53, 54
- Gewaltformen 43
 - strafrechtlich relevante 50
- Gewaltprävention 72
 - als Führungsaufgabe 225
 - einfache Maßnahmen 72
 - Intervention 83
 - Prozesse 235
 - Sprache 114
 - Techniken 85

- Gewaltpräventionskonzept 81
- Gewaltschutz 14, 191
 - ganzheitlich-innerbetrieblicher 14
- Gewaltschutzkonzept 15
 - ganzheitlich-innerbetriebliches 15
- Gremien 74
- Grenzverletzung 50

- Haltung
 - innere 65, 69
- Handlung
 - gegenwärtige 18
- Heimvertrag
 - Kündigung 80
- Helfer 17
- Hindernisfrustration 29
- Hinweisreiz
 - aggressiver 29
- Hospitation 80

- Intervention
 - physische 90
- Interventionstechniken 88

- Katharsis 34
- Kinästhetik® 166
- Kochbuch 82
- Kommunikation
 - gewaltfreie 114
- Kompromisse 164
- Konfliktlösung
 - Stadien 165
- Konfliktparteien 160
- Konfliktstufen 160
- Kontrollverlust 40
- Körperverletzung 52

- Macht 173
- Machtgebrauch 182
- Machtgefälle 184
- Machtstrategien 183
- Mediation 161
- Missbrauch
 - sexueller 52
- Misshandlung
 - körperliche 44
 - psychische, seelische, emotionale 44
- Mitgestaltung 74
- Motzabend 75
- Musik 72

- Nacht-Café 79
- Notfallkoffer 79
- Notwehr 16
 - provozierte 17
 - Überschreitung der 18

- Patenschaftssystem 75
- Pendelbücher 76
- Person
 - schutzbedürftige 17
- Personalmanagement 202
- Personalschlüssel
 - doppelter 75
- Personenzentrierung 167
- Person-Zentrierung 145
- Pflege
 - bedürfnisorientierte 82
- Pflegeausbildung
 - generalistische 172
- Pflege- und Betreuungskonzepte 166

- Qualitätsmanagement 227

- Resilienz 177
- Schlüsselreize 78
- Schreikissen 74
- Schutzkonzept 195
- Schutzwehr 17
- Selbstbehauptung 37
- Selbstbestimmung 78
- Selbsterfahrung 76
- Selbstreflexion 178
- Selbstsicherheit 36
- Sexualbegleitung 77
- Sexualität 170
- Sicherheit
- persönliche 83
- Sprechstunde für
 Bewohner*innen 80
- STOPP-Zeichen 110
- Strafanzeige 19
- Strafgesetzbuch 16
- Streitschlichter*innen 76
- Tabus 169
- Trutzwehr 17
- Überforderung 75
- Übergriff 50
- Übergriffe 51
- sexuelle 52
- Unterforderung 75
- Unversehrtheit
- körperliche 16
- Validation 167
- Verhalten
- aggressives 38
 - destruktives 24
 - gewalttätiges 25, 39
 - herausforderndes 25
- Verhaltenskodex 208
- Verhaltensweisen
- aggressive 22, 36
- Verhandeln 151
- Vernachlässigung 47, 52
- Verteidigung 17
- Vertrauensperson 75
- Verweigerung 52
- Vorsatz 18
- Weckrituale 73
- Whistleblowing 172
- Wohnbereichswechsel 81

schlütersche
macht *Pflege leichter*

Das Schutzkonzept für einen gewaltfreien Alltag

Beleidigungen, Vernachlässigungen, körperliche Gewalt, Freiheitsentzug – Das sind leider keine Einzelfälle in der Pflege. Betroffen sind sowohl Pflegebedürftige als auch Pflegekräfte. Wie kann der Alltag in der Pflege also gewaltfreier werden?

Dieses Buch gibt Auskunft und konkrete Hilfestellung: Vier Experten aus der Pflege, Psychiatrie und Behindertenhilfe haben ihre Expertise kombiniert und u. a. ein Schutzkonzept für Mitarbeiter*innen entwickelt: sofort umsetzbar und direkt für die Pflege entworfen!

Pflege- und Betreuungskräfte erfahren hier, wie der Alltag gewaltfreier verlaufen kann, statt weiterhin hilflos Situationen ausgeliefert zu sein, in denen sie Gewalt erleben oder (oft unbewusst) selbst ausüben.

Die Autoren

Thomas Hecker ist Altenpfleger, Qualitätsauditor, Mediator und Schulungsreferent zur Prävention sexueller Gewalt. Michael Jung-Lübke ist Pädagoge, Mediator, Deeskalationstrainer und Schulungsreferent zur Prävention sexueller Gewalt. Stefan Freck ist Systemischer Supervisor (DGsV), Fachberater bei sexualisierter Gewalt und Organisationsentwickler in sozialen Einrichtungen. Peer Friedenberg ist Krankenpfleger mit Mentoren- und Gemeindepsychiatrischer Zusatzausbildung, Deeskalationstrainer sowie Fachkraft im Betreuten Wohnen der psychiatrischen Unterstützung.

ISBN 978-3-8426-0848-1



9 783842 608481