



Robin P. Bonifas

Mobbing und Bullying unter alten Menschen

Was tun, wenn alte Menschen
sich drangsalieren, schikanieren
und tyrannisieren?

Deutschsprachige Ausgabe bearbeitet und
herausgegeben von Christine Sowinski

Mobbing und Bullying unter alten Menschen

Mobbing und Bullying unter alten Menschen

Robin P. Bonifas

Wissenschaftlicher Beirat Programmbereich Pflege:

Jürgen Osterbrink, Salzburg; Doris Schaeffer, Bielefeld;

Christine Sowinski, Köln; Franz Wagner, Berlin; Angelika Zegelin, Dortmund

Robin P. Bonifas

Mobbing und Bullying unter alten Menschen

Was tun, wenn alte Menschen sich drangsaliern,
schikanieren und tyrannisieren?

Aus dem Amerikanischen von Heide Böger

Deutschsprachige Ausgabe bearbeitet und herausgegeben
von Christine Sowinski

unter Mitarbeit von
Eleanor Feldman Barbera
Katherine Parker Cardinal
Stephanie Langer
Alyse November
Jamie Valderrama

 **hogrefe**

Robin P. Bonifas, Ph.D., M.S.W. Associate Professor and Associate Director for Curriculum & Instruction at the Arizona State University School of Social Work. USA

Christine Sowinski. (dt. Hrsg.) Dipl. Psychologin, Krankenschwester. Leiterin des Bereichs Beratung von Einrichtungen und Diensten im Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA), Köln
E-Mail: christine.sowinski@kda.de

Wichtiger Hinweis: Der Verlag hat gemeinsam mit den Autoren bzw. den Herausgebern große Mühe darauf verwandt, dass alle in diesem Buch enthaltenen Informationen (Programme, Verfahren, Mengen, Dosierungen, Applikationen, Internetlinks etc.) entsprechend dem Wissensstand bei Fertigstellung des Werkes abgedruckt oder in digitaler Form wiedergegeben wurden. Trotz sorgfältiger Manuskriptherstellung und Korrektur des Satzes und der digitalen Produkte können Fehler nicht ganz ausgeschlossen werden. Autoren bzw. Herausgeber und Verlag übernehmen infolgedessen keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendeine Art aus der Benutzung der in dem Werk enthaltenen Informationen oder Teilen davon entsteht. Geschützte Warennamen (Warenzeichen) werden nicht besonders kenntlich gemacht. Aus dem Fehlen eines solchen Hinweises kann also nicht geschlossen werden, dass es sich um einen freien Warennamen handelt.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe AG
Lektorat Pflege
z. Hd.: Jürgen Georg
Länggass-Strasse 76
3000 Bern 9
Schweiz
Tel: +41 31 300 45 00
E-Mail: verlag@hogrefe.ch
Internet: www.hogrefe.ch

Lektorat: Jürgen Georg, Martina Kasper
Herstellung: René Tschirren
Umschlagabbildung: Martin Glauser, Uttlingen
Umschlag: Claude Borer, Riehen
Illustration/Fotos (Innenteil): Jürgen Georg, Schüpfen
Satz: Claudia Wild, Konstanz
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr s. r. o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

Das vorliegende Buch ist eine Übersetzung aus dem Amerikanischen.

Der Originaltitel lautet „Bullying among older adults – How to recognize and address an unseen epidemic“
von Robin P. Bonifas.

© 2016, Health Professions Press, Baltimore

1. Auflage 2018

© 2018 Hogrefe Verlag, Bern

(E-Book-ISBN_PDF 978-3-456-95767-8)

(E-Book-ISBN_EPUB 978-3-456-75767-4)

ISBN 978-3-456-85767-1

<http://doi.org/10.1024/85767-000>

Nutzungsbedingungen

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audio-dateien.

Anmerkung

Sofern der Printausgabe eine CD-ROM beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.

Inhalt

Geleitwort zur deutschsprachigen Ausgabe	9
Einführung	11
<hr/>	
Teil I: Überblick: Schikanöses Verhalten unter alten Menschen	13
1 Schikanöses Verhalten unter alten Menschen: Einführung	15
1.1 Schikanöses Verhalten: Definition	16
1.2 Die verschiedenen Arten von schikanösem Verhalten	17
1.2.1 Schikanöses Verhalten: verbal	17
1.2.2 Schikanöses Verhalten: antisozial oder relational	17
1.2.3 Schikanöses Verhalten: physisch	18
1.3 Bullying und die emotionalen Auswirkungen auf alte Menschen	18
1.4 Der Unterschied zwischen schikanösem und herausforderndem Verhalten	19
1.5 Schikanöses Verhalten vs. Misshandlung von älteren Menschen	23
1.6 Zusammenfassung	23
2 Aktuelle Erkenntnisse über schikanöses Verhalten unter alten Menschen	25
2.1 Aktuelle Untersuchungen über schikanöses Verhalten unter alten Menschen	25
2.1.1 Die Settings, in denen schikanöses Verhalten bevorzugt auftritt	25
2.1.2 Situationen, die schikanöses Verhalten unter alten Menschen begünstigen	25
2.1.3 Persönlichkeitsmerkmale und schikanöses Verhalten unter alten Menschen	27
2.1.4 Wie sich Bullying auf alte Menschen auswirkt	27
2.2 Schikanöses Verhalten unter Jugendlichen – Übertragbarkeit auf alte Menschen	28
2.2.1 Faktoren, die mit schikanösem Verhalten unter Jugendlichen einhergehen	28
2.2.2 Faktoren, die Jugendliche zu Zielpersonen von schikanösem Verhalten werden lassen	30
2.2.3 Die Prävalenz von schikanösem Verhalten unter Jugendlichen	31

2.2.4	Interventionen gegen schikanöses Verhalten für Jugendliche	32
2.2.5	Achtsamkeit und achtsamkeitsbasierte Stressreduzierung	33
2.3	Zusammenfassung	34
3	Schikanierende und schikaniert werdende alte Menschen	35
3.1	Alte Menschen, die andere schikanieren	35
3.2	Alte Menschen, die schikaniert werden	39
3.3	Bullying und Hilflosigkeit	40
3.4	Die beiden Arten von Zielpersonen unter alten Menschen	41
3.5	Andersein macht anfällig für Bullying	41
3.6	Warnzeichen für Bullying	42
3.7	Zusammenfassung	43

Teil II: Interventionen für den Umgang mit schikanösem Verhalten unter alten Menschen 45

4	Ein Rahmen für Interventionen gegen schikanöses Verhalten	47
4.1	Ein drei Ebenen Interventionsmodell	48
4.2	Interventionen auf der Ebene der Organisation	48
	4.2.1 Gestalten einer fürsorglichen Gemeinschaft	48
	4.2.2 Fördern von positivem Verhalten	49
4.3	Beispiele für Interventionen auf der Ebene der Organisation	49
	4.3.1 Konfliktlösungszirkel	49
	4.3.2 Höflichkeitstraining	50
4.4	Interventionstraining für Beobachter	51
4.5	Problematische Verhaltensweisen erkennen	52
	4.5.1 Auswertung des Fragebogens und Nutzung der Befunde	53
4.6	Richtlinien gegen schikanöses Verhalten	56
4.7	Zusammenfassung	57
5	Ansätze für Menschen, die andere schikanieren	65
5.1	Grenzen setzen	65
5.2	Frustrationen abbauen	66
5.3	Kontrolle vermitteln	66
5.4	Positive Kommunikationsstrategien fördern	67
5.5	Soziale Netzwerke erweitern	67
5.6	Empathie fördern	68
	5.6.1 Empathie-Training	68
5.7	Ethische Probleme durch schikanöses Verhalten	70
	5.7.1 Die Organisation reagiert nicht	70
	5.7.2 Ungleiche oder ungerechte Behandlung der Bewohner	71
	5.7.3 Die Rechte der Bewohner schützen	71

5.7.4	Der Umgang mit außergewöhnlich schwierigen Bewohnern	72
5.7.5	Schikanöses Verhalten und psychische Gesundheitsprobleme	72
5.8	Zusammenfassung	74
6	Ansätze für Menschen, die schikaniert werden	75
6.1	Zielpersonen befähigen, schikanöses Verhalten zu unterbinden	75
6.1.1	Zwischenfälle melden	76
6.1.2	Der Gefahr aus dem Wege gehen	76
6.1.3	Die Macht des Täters mit verbalen Reaktionen aushebeln	77
6.1.4	Unterstützungsgruppen	78
6.2	Interventionen für Menschen, die irrtümlich glauben schikaniert zu werden	79
6.3	Menschen mit Demenz, die schikaniert werden	80
6.4	Bewohner, die es auf Mitarbeiter abgesehen haben	80
6.5	Zusammenfassung	81
<hr/>		
Teil III: Die Schaffung fürsorglicher Gemeinschaften		83
7	Strategien und Interventionen zur Einschätzung schikanösen Verhaltens ..	85
7.1	Einschätzung der Situation: Durchführung der Ersteinschätzung	85
7.1.1	Tool 1: Überprüfung der sozialen Interaktion	85
7.1.2	Tool 2: Meldeformular für Zwischenfälle mit schikanösem Verhalten	87
7.1.3	Tool 3: Meldeformular für die fortlaufende Dokumentation von Zwischenfällen	88
7.2	Interventionen gegen schikanöses Verhalten	89
7.2.1	Intervention (erster Teil): Wie man ein Beschützer wird	89
7.2.2	Intervention (zweiter Teil): Belohnungsprogramm für Bewohner	92
7.2.3	Intervention (dritter Teil): Pro-soziale Aktivitäten	95
7.3	Zusammenfassung	96
8	Empathie-Training	97
8.1	Die Anders-als-ich-Kultur	97
8.2	Schikanöses Verhalten unter alten Menschen: Die Realität	98
8.3	Durchführung des Senior Culture-Programms	99
8.3.1	Entwicklung des Programms	100
8.4	Die Lektionen des Senior Culture-Programms	100
8.4.1	Empathie	100
8.4.2	Sich in die Situation eines anderen versetzen	102
8.4.3	Wie Beziehungen trotz Schwierigkeiten gelingen	102
8.4.4	Anderssein akzeptieren	103
8.4.5	Bullying	104
8.4.6	Der hilfreiche Beobachter	104
8.4.7	Dem Druck vonseiten der Mitbewohner standhalten	105

8.4.8	Täter direkt konfrontieren	106
8.4.9	Nutz es oder es geht verloren!	107
8.5	Von oben nach unten oder von unten nach oben?	107
8.6	Lektionen für Mitarbeiter	108
8.7	Zusammenfassung	110
9	Initiativen zur Förderung des sozialen Wohlbefindens	111
9.1	Veränderung der Kultur in der ganzen Organisation	112
9.1.1	Fördern einer Höflichkeits- und Wohlbefindenskultur	115
9.1.2	Dem Anderssein aufgeschlossen begegnen	116
9.2	Bullying unter alten Menschen – Rolle der Leitung	118
9.3	Zusammenfassung	120
10	Empfehlungen für die Zukunft	121
10.1	Politische Interventionen	121
10.2	Das Ausmaß des Problems	121
10.3	Intervention und Prävention: Eine gezielte Reaktion	123
10.4	Neue Gesetze	125
10.5	Zusammenfassung	126
<hr/>		
Teil IV: Anhang		127
Fragebogen: Soziale Interaktion		129
Formular: Meldung von Bullying-Zwischenfällen		135
Autorenverzeichnis		137
Literaturverzeichnis		141
Menschen mit Demenz begleiten, pflegen und versorgen		145
Sachwortverzeichnis		149

Geleitwort

zur deutschsprachigen Ausgabe

Der Begriff „Bullying“ ist im deutschsprachigen Pflegebereich neu und ungewöhnlich. Der schwedische Psychologe Dan Olweus hat dieses Wort geprägt. Es leitet sich ab von „Bully“ im Sinne von brutaler Kerl. Als Rektor einer Schule in Stockholm beobachtete er gewalttätige Auseinandersetzungen seiner Schüler, die in einigen Fällen mit dem Selbstmord der angegriffenen Personen endete. Erschüttert entwickelte Dan Olweus Gewaltpräventions-Programme für Schulen.

Von daher ist es verständlich, dass der Begriff Bullying eher im Schulbereich bekannt ist. Im deutschsprachigen Raum ist der Ausdruck „Mobbing“ abgeleitet vom englischen „to mob“ im Sinne von „belästigen“ geläufiger. Bei Bullying und Mobbing geht es darum, dass eine Person von einer oder mehreren Personen immer wieder verbal angegriffen, emotional verletzt und schikaniert wird. Es kann sein, dass das einzelne Ereignis gar nicht so spektakulär ist. Für die Person, die Ziel der Angriffe ist, summieren sich die Angriffe und können zum völligen Zusammenbruch führen.

Professor Dr. Robin P. Bonifas aus Arizona ist die weltweit führende Expertin zum Phänomen Bullying unter alten Menschen. Zusammen mit Jamie Valderrma, Eleanor Feldman Barbera, Alyse November, Katherine Parker Cardinal und Stephanie Langer hat sie eine

Fülle von Informationen zu diesem Phänomen zusammengestellt. Es handelt sich um Assessments und Interventionen, effektive Coping-Strategien, Schutzmaßnahmen für Opfer oder besser ausgedrückt die Zielperson der Angriffe, Lernaktivitäten, Fallstudien und Richtlinien.

Wir haben bewusst bestimmte amerikanische Begriffe beibehalten, damit Sie die entsprechende englischsprachige Fachliteratur schneller finden. In den USA werden die Wohnformen für ältere Menschen, die nicht in ihrer eigenen Häuslichkeit, also in der eigenen Wohnung oder im eigenen Haus leben, nach dem Grad der Unterstützung unterschieden. Sinngemäß sind es Begriffe wie unterstütztes Wohnen oder unabhängiges Wohnen, die ich persönlich sehr gelungen finde. Auch im deutschsprachigen Raum ist bei den Wohnformen für ältere Menschen vieles in Bewegung. Die Begriffe Altenheim, Pflegeheim, Heim sollten nach Möglichkeit vermieden werden, aber auf der anderen Seite weiß man dann nicht immer, was gemeint ist. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) spricht statt von Heimen oder Pflegeheimen am liebsten von Häusern oder Quartiershäusern, die dann so ähnlich heißen wie Haus XY-Wohngruppen für Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf.

Robin P. Bonifas legt großen Wert darauf, dass wir bei Bullying nicht von Opfern, sondern von Zielpersonen sprechen. In der Veröffentlichung geht es darum, aus einer Opferrolle herauszukommen. Insofern sind die vielen hilfreichen Tipps nicht nur etwas für den Bereich Altenhilfe, denn Schikanen und Mobbing gibt es überall, in der Nachbarschaft, unter Kollegen, in der Politik, an Bildungsinstituten, sogar bei Religionsgemeinschaften, Kirchen und Gemeinden. Gut im Alltag anzuwenden ist das Höflichkeitstraining, die Schaffung von fürsorglichen Gemeinschaften und das Plädoyer für Toleranz („Different like me“).

Wir haben bei den vielen Wohn- und Pflegeprojekten, die wir im KDA immer wieder begleitet haben, festgestellt, dass je qualitativ hochwertiger und fachlich besser eine Einrichtung wurde, die Klienten oder Bewohner sich lebendiger fühlten. Unter Umständen führte dies zu mehr Konflikten unter den Betroffenen, weil sie weniger schläfrig waren und aktiver wurden. Unsere Kollegen aus Ari-

zona betonen in diesem Werk, dass gerade da, wo Menschen noch selbständiger leben können – in Deutschland im Betreuten Wohnen oder in selbstorganisierten Wohngemeinschaften – das Bullying und Mobbing gehäuft vorkommt. Makaber aber wahr, zum Bullying gehört zum Teil eine Art boshafte Raffinesse.

Aber nicht jeder, der Bullying oder Mobbing ausübt, hat einen „schlechten“ Charakter. Dahinter steckt oft große Verzweiflung. Jemand ist alt, muss mit dem, was er aus seinem Leben gemacht hat, zurechtkommen, leidet unter Schmerzen, ist allein und trauert und dann kommt diese eine Person, die sie oder ihn zur Weißglut bringt, weil sie scheinbar etwas an sich hat, was der Bullying-Täter oder die Täterin provoziert. Deshalb ist auch eine gute pflegerische Begleitung z. B. im Hinblick auf ein Schmerzmanagement, eine Bullying- und Mobbing-Prophylaxe.

Köln, im Februar 2018

Christine Sowinski

Einführung

Als Teenager habe ich als Pflegeassistentin in einer qualifizierten Pflegeeinrichtung gearbeitet. Dabei habe ich die Erfahrung gemacht, dass die Arbeit zwar ziemlich schwer, aber auch sehr erfüllend war und mir überdies viel Spaß machte! Dies war meine erste Begegnung mit der Gerontologie, die prägend für mein weiteres berufliches Leben sein sollte.

Als ich 2010 eine Untersuchung über Aggression unter Pflegeheimbewohnern durchführte, befragte ich die Mitarbeiter über das Ausmaß der negativen Interaktionen unter den Bewohnern. Dabei lernte ich ein Phänomen kennen, unter dem die Bewohner emotional sehr zu leiden hatten, das jedoch nicht mit der Definition von Aggression unter Bewohnern übereinstimmte. Die Bewohner verspotteten sich gegenseitig, verbreiteten Gerüchte über Mitbewohner und versuchten, bestimmte Bewohner von Gruppenaktivitäten auszuschließen. Dieses Verhalten erinnerte mich an das Verhalten von Kindern und Jugendlichen in der Schule; zudem wies es soziale Interaktionsmuster auf, die ich früher in Pflegeeinrichtungen nicht erlebt hatte.

Bei einem Gespräch mit einem Zeitungsreporter über dieses Phänomen wurde der Begriff „schikanöses Verhalten unter Senioren“ geprägt. Weitere Kontakte zu Medien ergaben, dass viele Senioren in den USA in unterschied-

lichen Settings, wie z.B. Senioren-Zentren, Senioren-Wohnanlagen (retirement housing), Kantinen (congregate meal sites) und Einrichtungen für unterstütztes Wohnen (assisted living facilities) problematischen Interaktionen mit Altersgenossen ausgesetzt waren, die schikanösem Verhalten (bullying) sehr ähnlich waren. Erstaunlicherweise setzten diese Interaktionen den alten Menschen emotional mehr zu als die verbalen und körperlichen Aggressionen, die ich untersuchte. Obwohl bekannt war, dass schikanöses Verhalten in Organisationen existiert, in denen Senioren leben oder betreut werden, lagen so gut wie keine Untersuchungen zu diesem Phänomen vor, d.h. es gab kaum Erkenntnisse darüber. Aus meiner Sicht konnte ich die psychosoziale Betreuung alter Menschen am besten voranbringen, wenn ich in meine Untersuchung über Aggression unter Bewohnern auch schikanöses Verhalten unter alten Menschen einbezog, und so führte ich eine Studie in zwei Einrichtungen für unterstütztes Wohnen durch mit dem Ziel, dieses Verhalten systematisch zu untersuchen.

Die Untersuchung umfasst drei Phasen. Zunächst wurden 30 Bewohner interviewt, die in diesen Einrichtungen lebten und von schwierigen sozialen Interaktionen mit ihren Mitbewohnern berichteten. Die Teilnehmer wurden gefragt, welche Verhaltensweisen ihrer Mitbe-

wohner ihnen am meisten Probleme bereiten, wie diese Verhaltensweisen sich auf sie auswirken, in welchem Ausmaß sie davon betroffen waren und wie sie mit ihnen umgehen. In der zweiten Phase sollten die Teilnehmer im Anschluss an das Interview standardisierte Aussagen beantworten, um den Zusammenhang zwischen dem durch negative Interaktionen bzw. schikanöses Verhalten von Mitbewohnern verursachten Leidensdruck einerseits und kognitiver Beeinträchtigung, Stimmung, Selbstwertgefühl und dem Ausmaß traumatischer Erfahrungen in ihrem Leben andererseits zu ermitteln. Die Mitarbeiter der Einrichtungen halfen bei der Suche nach Teilnehmern, die schikaniert wurden und nach solchen, die schikaniert wurden und selbst auch andere schikanierten, um die Unterschiede zwischen den beiden Arten von Zielpersonen untersuchen zu können. In der dritten Phase wurden den Bewohnern die Ergebnisse mitgeteilt und sie wurden angeleitet, selbst eine Intervention zu entwickeln, um das schikanöse Verhalten zu minimieren. Die in diesem Buch ausführlich dargestellten Untersuchungsergebnisse sind empirische Belege für das Ausmaß der unter alten Menschen häufig vorkommenden schikanösen Verhaltensweisen und deren Auswirkungen auf das emotionale Wohlbefinden.

Nachdem die Medien über die Untersuchungsbefunde berichtet hatten, nahmen viele Dienstleistungsanbieter für alte Menschen Kontakt zu mir auf und schilderten die enormen Schwierigkeiten ihrer Organisation bei dem Versuch, mit schikanösen oder ande-

ren unangenehmen Verhaltensweisen unter alten Menschen umzugehen. Auch alte Menschen haben mich angerufen und in E-Mails oder Briefen über die negativen Erfahrungen mit ihren Mitbewohnern berichtet. Sowohl die Dienstleistungsanbieter als auch die alten Menschen wünschten sich dringend Beratung, wie sie derartige Verhaltensweisen effizient minimieren können.

Dieses Buch klärt auf über schikanöses Verhalten unter alten Menschen und präsentiert viel versprechende, auf meinen Untersuchungen basierende Interventionen, die von meinen Kolleginnen entwickelt wurden, denen als Mitautorinnen dieses Buches das psychosoziale Wohlbefinden alter Menschen genauso am Herzen liegt wie mir.

In diesem Buch wird der Begriff *Zielperson* anstatt *Opfer* verwendet, um deutlich zu machen, dass Menschen sich solchen verletzenden Verhaltensweisen nicht hilflos ausgeliefert fühlen müssen. Es ist möglich, Dienstleistungsanbietern zu vermitteln, wie sie schikanöse Verhaltensweisen erkennen und minimieren können. Menschen, die schikaniert werden, können effiziente Strategien erlernen, die ihnen helfen, mit solchen Verhaltensweisen umzugehen und diese vielleicht sogar zu verhindern.

Ich hoffe, dass die wichtigen Informationen in diesem Buch viele Menschen erreichen, die aufgrund ihrer Position in der Lage sind, die Erfahrungen von noch mehr alten Menschen im sozialen Umgang miteinander zu verbessern.

Teil I

Überblick: Schikanöses Verhalten unter alten Menschen



1

Schikanöses Verhalten unter alten Menschen: Einführung

„Er nennt mich ‚Fettsack‘! Er sagt ‚Hei Fettsack! Während er den Flur entlang zum Aufzug geht ... macht er Grunzgeräusche [wie ein Schwein].“

Diese Bemerkung, und ähnliche, stammt von einem 72-jährigen Bewohner einer Einrichtung für unterstütztes bzw. Betreutes Wohnen (Bonifas, 2011). Die Zielperson, eine 78-jährige Frau, musste sich derlei Bemerkungen von diesem Bewohner seit mehr als einem Jahr anhören, kurze Zeit nachdem sie in die Einrichtung gezogen war. Diese ständigen negativen Bemerkungen über ihre Figur wirkten sich negativ auf ihr Selbstwertgefühl aus und führten dazu, dass sie sich isolierte; sie sagte, sie vermeide es, ihr Zimmer zu verlassen aus Angst, dass dieser Mitbewohner sich lustig über sie macht. Sie bezeichnete ihn als „brutalen Kerl“. Was diese Frau erlebte, ist relationale Aggression, eine Form von schikanösem Verhalten (Bullying), die häufig unter alten Menschen vorkommt, die in Wohngemeinschaften und Organisationen leben, die umfassende Dienstleistungen anbieten. Unter relationaler Aggression wird ein Verhalten verstanden, welches die Beziehung schädigt.

Menschen, die selten mit alten Menschen zu tun haben, nehmen irrtümlicherweise an, dass die Population größtenteils aus „netten Omis und

Opis“ besteht, die prima miteinander auskommen. So sind viele Menschen denn auch höchst erstaunt, wenn sie erfahren, dass es schikanöses Verhalten unter alten Menschen tatsächlich gibt. Das ist die Realität. Bullying wird eher mit Jugendlichen in der Schule in Verbindung gebracht, doch Untersuchungen und Medienberichte zeigen, dass dieses Verhalten auch unter alten Menschen sehr verbreitet ist. Ein Beispiel: Bis zu 20 % der alten Menschen in Einrichtungen für unterstütztes bzw. Betreutes Wohnen oder Pflegeeinrichtungen (Bonifas/Kramer, 2011; Trompetter/Scholte/Westertshof, 2011) und 50 % in unabhängigen Senioren-Wohnanlagen (Benson, 2012) geben an, schon einmal in irgendeiner Form von Mitbewohnern schikaniert worden zu sein. Wie eine Pilotstudie zur Erforschung des schikanösen Verhaltens unter alten Menschen ergab, waren 28 von 30 der befragten Bewohner in den Einrichtungen für unterstütztes Wohnen seit ihrem Einzug schon einmal Schikanen oder anderen negativen sozialen Interaktionen vonseiten ihrer Mitbewohner ausgesetzt, und alle hatten schon einmal beobachtet, wie Mitbewohner schikaniert wurden (Bonifas, 2011).

Anders als das Sprichwort aus Kindertagen „Stöcke und Steine brechen meine Knochen, aber Schimpfworte werden mich nie verletzen“ suggeriert, erzeugt Bullying nicht nur

emotionalen Stress bei Zielpersonen und Beobachtern, sondern es verhindert auch die Entwicklung eines positiven Gemeinschaftsgefühls in den Wohngemeinschaften und Pflegeorganisationen für Senioren. (In diesem Buch wird der Begriff *Zielperson* anstatt *Opfer* verwendet, um deutlich zu machen, dass Menschen, die schikaniert werden, verletzendem Verhalten nicht hilflos ausgeliefert sind, sondern solche Situationen mithilfe effizienter Strategien verhindern können.) Ein Beispiel: Alte Menschen, die angaben, im Jahr zuvor von Mitbewohnern schikaniert worden zu sein, erzielten mehr Punkte auf der Depressions-Skala und weniger auf der Selbstwert-Skala als Mitbewohner, die nach eigenen Angaben nicht schikaniert wurden (Bonifas, 2011). Sie berichteten zudem, dass vorhandene psychische Probleme durch Bullying oft verstärkt wurden. Alte Menschen, die schikanöses Verhalten beobachteten, fühlten sich erbärmlich und hilflos, wenn sie zusehen mussten, wie auf ihren Mitbewohnern herumgehackt wurde. Da sie nicht wussten, was sie tun sollten, mischten sie sich nicht ein und schämten sich hinterher, dass sie nicht versucht hatten, die negative Interaktion zu unterbinden. Das durch schikanöses Verhalten in der ganzen Organisation erzeugte schlechte Klima führt außerdem zu Unzufriedenheit mit der Lebenssituation und lässt die Betroffenen immer öfter über Auszug nachdenken (persönliches Gespräch, Marsha Frankel, 30. März, 2011).

Auch die Mitarbeiter leiden, wenn sie Schikanen und andere negative Interaktionen unter alten Menschen miterleben müssen. Mitarbeiter, die versuchen, ein angenehmes Umfeld zu schaffen, werden durch schikanöses Verhalten der von ihnen zu betreuenden Bewohner in ihren Bemühungen gestört. Ein Beispiel: Unter den Bewohnern einer seniorenfrendlichen Gemeinschaft, die die Bewohner nicht mehr nach Intensität ihrer Pflege trennte, gab es ständig Spannungen zwischen

den Bewohnern, die selbständig waren und denen, die Unterstützung brauchten. Die Bewohner, die allein zurechtkamen und besser funktionierten, stellten unmissverständlich klar, dass sie mit den Bewohnern, die Unterstützung brauchten und schlechter funktionierten, nichts zu tun haben wollten (persönliches Gespräch, Alyse November, 5. September, 2015).

Der Umgang mit schikanösem Verhalten unter alten Menschen ist von entscheidender Bedeutung, wenn es darum geht, die Lebensqualität und das emotionale Wohlbefinden der Bewohner und Mitarbeiter in Wohngemeinschaften und Pflegeeinrichtungen für Senioren zu verbessern. Zum Einstieg in das Thema sollen zunächst die verschiedenen Formen schikanösen Verhaltens unter alten Menschen vorgestellt werden.

1.1

Schikanöses Verhalten: Definition

Schikanöses Verhalten ist ein vorsätzliches, wiederholt auftretendes, aggressives Verhalten, das auf einer ungleichen Verteilung von Macht oder Stärke beruht (Hazelden Foundation, 2011). Schikanöses Verhalten unter alten Menschen ist zudem gekennzeichnet durch „anhaltendes negatives interpersonelles Verhalten“ (Rayner/Keashly, 2005, S. 271), das gegen eine bestimmte Person oder Gruppe von Personen gerichtet ist (Rayner/Keashly, 2005). Wie bereits erwähnt manifestiert sich dieses negative Verhalten unter alten Menschen oft als relationales Bullying, eine nicht körperliche Aggression, die durch Tratsch, Verbreitung von Gerüchten und öffentlichen Spott verhindern soll, dass sich Beziehungen und soziale Kontakte in der Gemeinschaft entwickeln (Hawker/Boulton, 2000).

Erstaunlicherweise ist schikanöses Verhalten unter alten Menschen dem schikanö-

sen Verhalten unter Jugendlichen sehr ähnlich. Beides ist gekennzeichnet durch verbale, körperliche und antisoziale oder relationale Verhaltensweisen, die im Kontext sozialer Beziehungen innerhalb von Gemeinschaften auftreten. Des Weiteren sind die Zielpersonen von schikanösem Verhalten emotional stark belastet, egal welcher Altersgruppe sie angehören.

1.2 Die verschiedenen Arten von schikanösem Verhalten

In den folgenden Abschnitten werden die Merkmale der drei Arten von schikanösem Verhalten unter alten Menschen vorgestellt: verbal, antisozial oder relational und physisch.

1.2.1

Schikanöses Verhalten: verbal

Verbales schikanöses Verhalten zielt darauf ab, eine andere Person einzuschüchtern oder auf andere Art deren Macht zu torpedieren. Es äußert sich in Form von Beschimpfungen, bössartigen Sticheleien, Beleidigungen, Spott, Bedrohungen, sarkastischen Bemerkungen oder anzüglichen Witzen. Ein Beispiel für verbales schikanöses Verhalten ist die Beschimpfung der 78-jährigen Frau am Anfang dieses Kapitels. Ein anderes Beispiel beschreibt George, Bewohner einer Einrichtung für unterstütztes Wohnen, der von einem Mitbewohner regelmäßig bedroht wurde: „Da gibt es jemanden, der versucht, die Nummer Eins unter den Rabauken zu sein. [Er kommt] auf mich zu [und sagt] „Eines Tages werde ich dich mit dem Hammer bearbeiten.“ Auch wenn niemand weiß, ob der Bewohner, der George bedroht hat, überhaupt einen Hammer besitzt und wirklich die Absicht hat, diese

Gewalttat auszuführen, bewirkt die Wiederholung der Drohung, dass George in ständiger Angst lebt. Diese Angst wird durch die Unvorhersehbarkeit noch verstärkt; George konnte weder absehen, wann die Drohung in die Tat umgesetzt wird noch wissen, was sie ausgelöst hat.

1.2.2

Schikanöses Verhalten: antisozial oder relational

Antisoziales oder relationales schikanöses Verhalten, das sich verbal oder nicht verbal äußert, ist gekennzeichnet durch Verhaltensweisen, die darauf abzielen, die sozialen Beziehungen einer anderen Person zu stören oder ihre sozialen Kontakte einzuschränken. Beispiele für dieses Verhalten sind: den Kontakt meiden, ausgrenzen oder ignorieren, tratschen, den Gang oder die Behinderung der Person nachahmen, beleidigende Gesten oder Gesichtsausdrücke machen, Kopf oder Körper abwenden, wenn die Zielperson spricht, eine bedrohliche Körpersprache zur Schau stellen oder absichtlich in die die Person umgebende Sphäre eindringen. Paula, Bewohnerin einer Senioren-Wohnanlage, sagt: „Für mich ist schikanöses Verhalten eine Zermürbungstaktik ... [es ist nicht] einfach nur ein ständiges Stoßen, Schubsen und Kämpfen ...[es] hat etwas Zermürbendes, so als wenn man durch eine Tür gehen will und jemand stellt sich einem [absichtlich] in den Weg“ (persönliches Gespräch, 8. April, 2014). John, ein anderer Bewohner, wurde von Mitbewohnern gemieden. Nachdem er durch Hurrikan Katrina sein Zuhause verloren hatte und in eine Senioren-Wohnanlage in einem anderen Staat umgesiedelt war, streuten einige Bewohner aus Johns neuer Wohnanlage das Gerücht, er sei ein Langzeit-Obdachloser und der Erste einer riesigen Gruppe ehemaliger Obdachloser, die in ihrer

Wohnanlage „abgeladen“ würden. Die Folge davon war, dass die anderen Bewohner anfangen, John zu meiden (Bonifas/Frankel, 2012).

1.2.3

Schikanöses Verhalten: physisch

Bei schikanösem Verhalten physischer Art erfolgen konkreter Körperkontakt mit der Zielperson oder deren Eigentum, inklusive Haustiere oder persönliche Dinge. Beispiele hierfür sind: Stoßen, Schlagen, Treten, Eigentum zerstören oder stehlen. Geschlagen wird mit der Hand, der Faust oder der Gehhilfe, z. B. einem Stock. 2012 berichtete *ABC News* über die 71-jährige Bernadine Jones, die von ihrer 87-jährigen Nachbarin Maria Zuravinski schikaniert wurde. Ms. Jones, Bewohnerin einer Senioren-Wohnanlage, sagte, eines Tages, als sie im Garten der Wohnanlage arbeitete, „kam Zuravinski auf sie zu und beschuldigte sie, Pflanzen, die ihr gehörten, zu zerstören ... die Auseinandersetzung eskalierte, als Zuravinski anfang, sie anzuschreien und zu beschimpfen und sie auch noch mit ihrem Stock schlug und anspuckte“ (Reese, 2012, S. 2). Ms. Jones wurde von ihrer Nachbarin häufig so behandelt. Irgendwann versuchte Ms. Zuravinski sogar, den Hund von Ms. Jones mit ihrem Stock zu schlagen. Ms. Jones sagte, das Verhalten ihrer Nachbarin belaste sie so sehr, dass sie „Angst habe, vor die Tür zu gehen.“ Sie sagte, „Ich schaue erst nach, bevor ich nach draußen gehe“ (Reese, 2012, S. 2).

1.3

Bullying und die emotionalen Auswirkungen auf alte Menschen

Die Zielpersonen von schikanösem Verhalten leiden massiv unter dem negativen Verhalten ihrer Mitbewohner. Unter alten Menschen

kommt verbales und antisoziales schikanöses Verhalten häufiger vor als körperliche Gewalt, aber prinzipiell wirkt sich jedes schikanöse Verhalten negativ auf die Zielpersonen und auf die Beobachter aus. Ein Bewohner einer Einrichtung für unterstütztes Wohnen erzählte, dass er nachts nicht schläft, weil die Mitbewohner sich anschreien, und nicht nur der Lärm halte ihn wach, sondern auch die Angst vor einer Eskalation der Gewalt. Er sagte: „Am meisten beunruhigt mich, dass ich nicht weiß, was noch alles passiert“ (Bonifas, 2011).

Häufige Reaktionen auf schikanöses Verhalten unter alten Menschen sind (Punkte 1 bis 7 stammen von Bonifas [2012] und Punkte 8 bis 14 von Bonifas/Frankel [2012]):

1. Wut/Verdross
2. große Frustration
3. Furcht
4. Angst/Angespanntheit/Sorge
5. Vergeltung, gefolgt von Schamgefühl
6. Selbstisolation
7. Verschlimmerung psychischer Probleme
8. geringeres Selbstwertgefühl
9. Gefühl, von allen abgelehnt zu werden
10. Symptome einer Depression einschließlich Veränderung des Ess- und Schlafverhaltens
11. Zunahme körperlicher Beschwerden
12. funktionale Veränderungen, z. B. können die Betroffenen die Aktivitäten des täglichen Lebens nicht mehr so gut bewältigen
13. Auszug ist ein häufiges Thema
14. Nachdenken über Suizid

Mitarbeiter und familiäre Pflegepartner sollten auf diese emotionalen Reaktionen achten und sie als Hinweise verstehen, dass ihr Angehöriger möglicherweise schikaniert wird.

Schikanöses Verhalten beeinträchtigt die ganze Senioren-Wohngemeinschaften. Es kann eine von Angst, Respektlosigkeit und Verunsicherung geprägte Atmosphäre schaffen,

das schikanöse Verhalten weiter unterstützen und dazu führen, dass die Zufriedenheit der Bewohner abnimmt und sie sich weniger an geplanten Gruppenaktivitäten beteiligen (persönliches Gespräch, Marsha Frankel, 14. März, 2014). Obwohl über die Auswirkungen des schikanösen Verhaltens auf die Organisation noch keine Untersuchungen vorliegen, lässt anekdotische Evidenz von Frankel darauf schließen, dass es bei Menschen, die in Wohnanlagen oder Pflegeeinrichtungen für Senioren arbeiten, in denen schikanöses Verhalten und andere negative soziale Verhaltensweisen an der Tagesordnung sind, um die Stimmung und Arbeitszufriedenheit schlecht bestellt ist. Dies kann die Loyalität und Einsatzbereitschaft für die Organisation beeinträchtigen und letztendlich eine kostenintensive Personalfluktuations in Gang setzen. Frankel weist zudem darauf hin, dass frustrierte und verärgerte Mitarbeiter eher dazu neigen, die Bewohner zu schikanieren oder sogar zu misshandeln als Vergeltung für deren schikanöses Verhalten untereinander. Solche negativen Ergebnisse kommen häufiger vor, wenn die Mitarbeiter keine Maßnahmen zur Eindämmung dieses Verhaltens kennen und demzufolge nicht wissen, was sie tun sollen oder weil entsprechende Bemühungen häufig ineffizient waren. Es gilt also, den Mitarbeitern Strategien zu vermitteln, die ihnen helfen, effizient mit schikanösem Verhalten umzugehen und so negative Ergebnisse zu minimieren. Kapitel 7 enthält eine detailliert ausgearbeitete Intervention, die Langzeit-Mitarbeitern vermittelt, wie sie Zwischenfälle mit schikanösem Verhalten unterbinden können.

Wichtig ist auch, dass Familienangehörige und andere Besucher von Senioren-Einrichtungen das schikanöse Verhalten möglicherweise beobachten. Dies könnte dazu führen, dass die Familien sich um die Qualität der Einrichtung sowie um die körperliche Sicherheit und das emotionale Wohlbefinden ihrer Angehörigen sorgen. Es liegen aktuell keine Daten vor, die

einen Zusammenhang zwischen dem Auftreten von schikanösem Verhalten und schlechter Pflege oder unerfüllten Bewohner-Bedürfnissen herstellen; Experten zufolge soll Bullying bis zu einem gewissen Grad in allen Senioren-Wohngemeinschaften vorkommen (American Senior Housing Association, 2014). Allerdings liegen Daten vor, die zeigen, dass solche problematischen Interaktionen weniger häufig in Organisationen vorkommen, die Wert darauf legen, dass die Atmosphäre für die Bewohner und Mitarbeiter von Fürsorge und Respekt geprägt ist und in denen die Bewohner in Ereignisse und Projekte aktiv eingebunden werden. Strategien zur Schaffung solcher Umgebungen werden in den Kapiteln 7, 8 und 9 vorgestellt.

1.4

Der Unterschied zwischen schikanösem und herausforderndem Verhalten

Viele Verhaltensweisen von älteren Erwachsenen können herausfordernd wirken. Oft entscheidet die Situation, in der das Verhalten auftritt und die Art des Verhaltens darüber, ob es sich um schikanöses oder herausforderndes Verhalten handelt; herausforderndes Verhalten ist dadurch gekennzeichnet, dass die Person einfach barsch oder unangenehm auftritt. Folgende Faktoren bestimmen, ob ein Verhalten als schikanös einzustufen ist:

1. Es ist gegen eine bestimmte Person oder Gruppe von Personen gerichtet.
2. Es ist gekennzeichnet durch eine ungleiche Machtverteilung oder das Bestreben, Macht zu erlangen.
3. Es tritt in den meisten Fällen regelmäßig auf.

Die Formulierung „in den meisten Fällen“ wird hier verwendet, weil Daten belegen, dass

es auch Episoden von schikanösem Verhalten gibt, die, obwohl sie nur einmal auftreten, mit erheblichen emotionalen Belastungen einhergehen können. Dieses Phänomen wird am Ende des Kapitels näher beleuchtet.

Hier ein Beispiel für herausforderndes Verhalten, das mit der Definition für schikanöses Verhalten nicht übereinstimmt: Eine Person schreit jeden an oder schlägt nach jedem, der in ihre Nähe kommt. Dieses Verhalten ist nicht schikanös, denn es ist nicht gegen eine bestimmte Person oder Gruppe von Personen gerichtet. Obwohl das Verhalten unangemessen ist und gegen die Regeln der Gemeinschaft verstößt, ist es nicht schikanös, weil das Streben nach Macht und Kontrolle fehlt. Zeigt beispielsweise ein Bewohner im öffentlich zugänglichen Bereich einer Einrichtung für unterstütztes Wohnen sichtbare Anzeichen einer psychischen Krankheit, etwa weil er sich laut und angeregt mit unsichtbaren Personen unterhält, versetzt er damit vielleicht andere Bewohner in Angst und Schrecken, aber sein Verhalten ist nicht motiviert von dem Bedürfnis, Macht über andere auszuüben, es ist weder interpersonell noch gegen eine bestimmte Person gerichtet. Ein anderes Beispiel: Zwei Personen mit einer starken Persönlichkeit, die sich oft „fetzen“, weil sie unterschiedliche Ansichten haben, verhalten sich nicht schikanös, selbst wenn ihre Sprache und ihre Gesten derb sind, weil sie ebenbürtig sind und der eine seine Macht nicht einsetzen kann, um den anderen zu kontrollieren oder einzuschüchtern. Ist einer der beiden jedoch schüchterner und wird gezwungen, die Meinung des anderen zu übernehmen, wenn er nicht ausgeschlossen werden will, dann handelt es sich um schikanöses Verhalten. Der Begriff *Macht* meint die innere Stärke einer Person, andere so zu beeinflussen, dass sie ihre Meinung übernehmen. Im Kontext von schikanösem Verhalten wird Macht jedoch missbraucht, um anderen physischen, emotionalen oder sozialen Schaden zuzufügen.

Mithilfe der Aufgaben in **Kasten 1-1** können die Leser testen, ob sie die Unterschiede zwischen schikanösem und herausforderndem Verhalten kennen. Überprüfen Sie, ob und warum es sich bei den beiden Szenarien um schikanöses Verhalten handelt oder nicht. Die Antworten zeigen, ob Sie richtig liegen.

Man muss immer bedenken, dass manche Menschen sich verbal oder physisch aggressiv verhalten, wenn sie frustriert oder beunruhigt sind. Dies ist ihre Art, Gefühle auszudrücken, besonders wenn es sich um Menschen mit fortgeschrittener Demenz handelt. In solchen Fällen wird das Verhalten nicht von dem Bedürfnis motiviert, andere zu tyrannisieren und zu kontrollieren, sondern es wird verursacht von Hirnschäden und den damit einhergehenden Schwierigkeiten, Stimuli in der Umgebung exakt wahrzunehmen und effizient darauf zu reagieren. Derartige Verhaltensweisen erfordern andere Formen der Intervention, die ausgerichtet sind auf Probleme mit der Impulskontrolle, Kommunikationsschwierigkeiten, Frustration über misslungene Aufgabendurchführung und die Unfähigkeit, potenzielle Bedrohungen in der Umgebung wahrzunehmen. (Besuchen Sie die Website der Alzheimer's Association. Dort finden Sie geeignetes Material zum Thema Verhaltensmanagement im Zusammenhang mit Demenz [www.alz.org], in Deutschland die Seiten der Fachorganisationen für Demenz wie www.demenz-service-nrw.de). In diesem Kontext könnte die Konfrontation mit solch unangenehmen oder widrigen Verhaltensweisen auf manche Menschen durchaus wie schikanöses Verhalten wirken. In **Kasten 1-2** sind häufig vorkommende Verhaltensweisen aufgelistet, die von Bewohnern in Einrichtungen für unterstütztes Wohnen als äußerst belastend empfunden werden (Bonifas/Kramer, 2011). Die Leser können mithilfe der Aufgaben überprüfen, ob sie schikanöses von herausforderndem Verhalten unterscheiden können.