

Inhaltsverzeichnis

Anliegen, Zielgruppe und Lesarten der Broschüre	7
1. Problematisierung: Aggression und Gewalt	11
1.1. Einige Beispiele für Aggression, Gewalt und Macht .	11
1.2. Das Verhältnis von Aggression und Gewalt	13
1.3. Das Risiko, Opfer von Aggression und Gewalt zu werden	19
1.4. Exkurs: Ursachen der Tabuisierung des Problems: Schuldgefühle und reale Schuld	20
2. Analyse des Problems: Quellen von Aggression und Gewalt	23
2.1. Das Netz von Beziehungen mit Aggressionen und Gewalt: Beispielgeschichte «Frau Alt»	23
2.2. Biografische Methode als Verständnishilfe	28
2.3. Auslösende Frustrationen rund um die Pflege- beziehung	29
2.3.1. Mitarbeiterin – Heimbewohnerin: die gegenseitigen Enttäuschungen und Tyrannenien	32
2.3.2. Gewaltauslösende Frustrationen außerhalb der Beziehung zwischen Heimbewohner und Personal . . .	42
2.4. Die unspezifischen Wirkungen von Frustrationen im komplexen Beziehungsgefüge	65

3.	Auswirkungen von Frustrationen und Gewalt	71
3.1.	Entstehung von Hilflosigkeit	71
3.2.	Entstehung von Hilflosigkeit bei den Heimbewohnern	75
3.2.1.	Psychologische Betrachtung der Rehabilitation.	78
3.3.	Hilflosigkeit der Pflegenden und Leitenden	82
4.	Lösungswege aus Gewalt und Aggressionen	91
4.1.	Wissen über Aggression ist Macht gegen Aggression: das Karussell anhalten!	91
4.2.	Ein Raster der Lösungswege aus Gewalt und Aggression: Ansatzpunkte, Zeitpunkte und Mittel.	92
4.3.	Ansatzpunkt Pflegekraft: Pflege der Pflegenden	94
4.3.1.	Auswege aus dem Ausbrennen.	94
4.3.2.	Der Umgang mit akuten Aggressionen.	102
4.4.	Richtiges Reden und Schweigen: Gesprächsführung	107
4.4.1.	Falsches Reden und Schweigen	107
4.4.2.	Richtiges Reden	111
4.4.3.	Mittel: Das helfende Gespräch.	113
4.4.4.	Das «Gespräch» mit demenzerkrankten Heimbewohnern	119
4.5.	Konfliktmanagement oder das richtige Streiten.	122
4.6.	Gestalten: Verändern struktureller Gewalt	126
4.6.1.	Erweiterung des Handlungsspielraumes der Heimbewohner	126
4.6.2.	Erweiterung des Handlungsspielraumes der Pflegenden	131
4.6.3.	Führung in Altenheimen	133

4.6.4. Organisationsentwicklung: Gewaltprophylaxe durch Verbesserung der Arbeitssituation.	138
Literaturverzeichnis	143
Verzeichnis der Abbildungen	147
Verzeichnis der Übungen	149
Stichwortverzeichnis	151