

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 68 (1997)  
**Heft:** 11

**Artikel:** Kurs des Heimverbandes Schweiz : "Gewalt in der Betreuung und Pflege alter Menschen" : ...und niemand weiss es, ausser derjenige, der es spürt, und derjenige, der es tut  
**Autor:** Johner Bärtschi, Eva  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812387>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 29.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Kurs des Heimverbandes Schweiz: «Gewalt in der Betreuung und Pflege alter Menschen»

# ...UND NIEMAND WEISS ES, AUSSER DERJENIGE, DER ES SPÜRT, UND DERJENIGE, DER ES TUT

Von Eva Johner Bärtschi

**Am 25. September fand im Betagzentrum Rosenberg in Luzern der Kurs «Gewalt in der Betreuung und Pflege alter Menschen» des Heimverbandes Schweiz statt. Geleitet wurde dieser Kurs von Guido Pfister, Allgemeinpraktiker und Heimarzt im Alterszentrum Rosenberg. Wo kommt in Institutionen Gewalt vor, und wie können wir damit umgehen? – Mit diesen und weiteren Fragen setzten sich die Kursteilnehmenden an diesem Tag auseinander.**

**W**as ist Gewalt? Und was ist nur «gut gemeint»? In diesem Spannungsfeld bewegten sich die Gespräche der vierzehn Kursteilnehmenden, die sich am 25. September im Betagzentrum Rosenberg in Luzern trafen. Gemeinsam mit Guido Pfister, der den Kurs leitete, setzten sie sich mit der Thematik «Gewalt in der Betreuung und Pflege alter Menschen» auseinander. Guido Pfister ist Allgemeinpraktiker mit einer Praxis am Stadtrand Luzerns und Heimarzt im Alterszentrum Rosenberg. Das Ziel dieses Kurses lautete: Besser und differenzierter umgehen mit dem Phänomen Gewalt – die eigenen und fremden Formen der Gewaltanwendung erkennen und damit umgehen lernen.

## Gewalt ereignet sich immer und überall

In drei Arbeitsgruppen wurde zunächst über folgende Fragen diskutiert:

- Wer ist betroffen, wenn Gewalt passiert?
- Was bedeutet Normalität und Zwang zur Anpassung für alte Menschen im Alltag? in der Institution?
- Welches sind Formen versteckter Gewalt?

Beim Zusammentragen der einzelnen Diskussionsresultate in der grossen Gruppe wurde dann auch rasch einmal deutlich, dass Gewalt in allen menschlichen Gemeinschaftsformen nichts Ungewöhnliches ist. Gewalt ereignet sich immer und überall – auch im Altersheim. Gewalt in Form von Zwang tun sich Menschen selber an – wie oft schränken wir Menschen uns selber ein durch kleine rituelle Selbstzwänge! Wie



Guido Pfister ist Allgemeinpraktiker und Heimarzt im Alterszentrum Rosenberg.

Foto Erika Ritter

oft nutzen wir Freiheiten nicht (die wir doch hätten!) zugunsten einer noch so trügerischen Sicherheit! Gewalt entsteht oft auch aus der Forderung nach Anpassung an die Alltagsnormalität.

Betroffen durch Gewaltanwendung ist nicht nur der, dem Gewalt geschieht, sondern alle, die mit ihr zu tun haben. Im Falle des Systems Altersheim heisst dies: 1. Pensionär, Pensionärin (und Mithensionäre); 2. Personal (das heisst auch Angehörige der Pflegenden, Hausdienst, Therapeuten, Arzt, Seelsorger usw.); 3. Angehörige (und ihre Familien, Vormünder, Nachbarn, freiwillige Helfer, Besucher, Politiker, Medienleute).

Dabei ist die offene Gewalt, die in erster Linie Öffentlichkeit und Medien mobilisiert, für Guido Pfister nicht das Hauptthema. Er meint: «Wenn wir nach Gewalt in Institutionen fragen, stellt sich zuerst die Frage nach offener und

nach verborgener Gewalt. Dabei dürfte die verborgene Gewalt das Hauptproblem sein, sie ist jedoch schlecht nachweisbar und eigentlich nur für denjenigen wirklich erkennbar, der sie auch ausübt. Deshalb wird die offene Gewalt, die wohl weniger oft, dafür um so unübersehbarer vorkommt, zum Thema, zum Medienereignis.»

## Das eigene Gewaltpotential

Im Gruppengespräch kamen mit beeindruckender Offenheit zahlreiche Formen versteckter Gewalt zur Sprache, die man als Pflegende einsetzen kann (und oft, besonders in Stresssituationen auch einsetzt):

- härter zugreifen als nötig
- jemanden ruppig kämmen
- jemanden mit kaltem statt mit warmem Wasser waschen
- den Bewohner nicht anschauen, nicht ansprechen, nicht anhören
- Unliebsames tun, Unliebsames nicht verhindern
- Liebeszug
- jemanden auf später verträosten
- ihn weiterverweisen
- etwas bagatellisieren
- jemandem drohen
- ungeduldig reagieren usw.

All dies ist Ausdruck eines eigenen «Gewaltpotentials»; sind es doch Möglichkeiten, offene Rechnungen zu begleichen – und niemand weiss es, ausser derjenige, der es spürt und derjenige, der es tut.

Deshalb, so Guido Pfister, lautet eine Hauptfrage: Was muss ich tun, um nicht mein verstecktes Gewaltpotential an den Pensionären auszulassen?

Am Nachmittag diskutierten die Teilnehmenden über drei Fragen:

- Welche verschiedenen Wertvorstellungen prallen in Altersinstitutionen aufeinander?
- Wie gehen wir um mit Formen offener Gewalt wie anbinden, angurten, einschliessen, sedieren?
- Wie gehen wir ganz allgemein mit offener und versteckter Gewalt in der Institution um?

## Verschiedene Wertvorstellungen

Wertvorstellungen, die an ein Altersheim herangetragen werden, hängen vom jeweiligen Menschenbild ab. Heute, so Guido Pfister, sind Beratung, Begleitung, Betreuung und Pflege alter Menschen einem komplexen und ganzheitlichen Menschenbild verpflichtet, das Körper, Psyche und Spiritualität umfasst. Doch selbst wenn Ganzheitlichkeit angestrebt wird und dieses Menschenbild für alle Betroffenen Geltung hat, so klaffen die Wertesysteme (oder Erwartungen) der Beteiligten doch oft weit auseinander. Konflikte gibt es in jedem Fall – mit ihnen gilt es zu leben. Guido Pfister formuliert es folgendermassen: «Menschenbild, Betroffene und Wertsysteme schweben nicht irgendwo in der Luft und geraten dort aneinander, sondern sie sind im Heimalltag angesiedelt. Dieser ist grundsätzlich von einer unbarmherzigen Realität geprägt: Das Heim hat Strukturen, es laufen bestimmte Prozesse ab und es werden bestimmte Ergebnisse erzielt. Diese drei Kriterien der Qualitätskontrolle sind ihrerseits wieder abhängig von den finanziellen und personellen Ressourcen. In diesem Heimalltag also sind Menschenbild, Wertsysteme und Beteiligte anzusiedeln.» In solchen Widersprüchlichkeiten und Interessenkonflikten des Heimalltags gilt es, Prioritäten zu setzen – und diese Prioritäten auch zu begründen!

Auch offene Formen der Gewalt bewegen sich in diesem Spannungsfeld. Sie sind nicht von vornherein und in jedem Fall abzulehnen. Guido Pfister führt aus: «Die gemeinsame Nachkontrolle mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Pflegeheimes Rosenberg, Luzern, über die Anwendung von Massnahmen, die allenfalls Ausdruck von Gewalt sein könnten, hat ergeben, dass das Angurten, Anbinden und Sedieren – mit Sorgfalt und genauer Begründung, unter Mitbeteiligung aller Betroffenen angewendet – dem Interesse des Patienten und des Gemeinschaftslebens dienen kann.»

## Sich bewegen in Spannungsfeldern

Einige Wege, um mit der unumgänglichen Realität «Gewalt» leben zu können, wurden im Nachmittagsgruppengespräch erarbeitet. Notwendig wird sein: eine «durchsichtige» Pflege, die sachliche Diskussionen und Abmachungen mit Angehörigen einschliesst: Was wird getan? Warum? Wie? Das bedeutet eine echte Pflegeplanung mit einer Übersicht über Alternativen.

- Wir müssen die eigene Wahrnehmungsfähigkeit für Gewalt schärfen.
- Wir müssen das eigene Gewaltpotential erkennen, wahrnehmen und darüber reden lernen, auch im Team.

«Doch wie», so ein Stoss-Seufzer einer Teilnehmerin, «kann ich Selbstwahrnehmung fördern bei meinen Unter-

genen, damit sie die Gewalt nicht nur bei den andern sehen?» Prinzipiell, so Guido Pfister, muss man davon ausgehen, dass verschiedene Menschen verschiedene Meinungen und Wahrnehmungen haben. Dadurch befreit man alle vom Zwang, dass nur eines richtig ist. Das heisst konkret:

- Koordination: Einbezug aller Beteiligten; sachliches Auflisten der Interessenkonflikte.
- Supervision gibt einem Team Gelegenheit, sein Tun und Lassen zu reflektieren und sich über Probleme ohne Scheu oder Scham auszusprechen.
- Supervision ist ein Instrument, das bei Arbeit mit hoher emotionaler Belastung und dauernden Interessenkonflikten notwendig ist und eine mögliche emotionale Blockierung verhindern kann.
- Aus- und Weiterbildung, mit Anwendung des Gelernten im Alltag, ist wichtig. Dazu braucht es keine weiteren Ausführungen.
- Dokumentation: Nur eine saubere Dokumentation der Schwierigkeiten, der Wünsche, der erwogenen und beschlossenen Massnahmen und der erreichten (oder nicht erreichten) Ziele kann das notwendige Setzen von Prioritäten im Alltag vom Vorwurf der Willkür entlasten. Sorgfalt und Umsicht sind notwendig, wenn man sich ständig in Spannungsfeldern und Interessenkonflikten zu bewegen hat.

Pro Senectute Kanton Zürich

## BESCHWERDESTELLE FÜR DAS ALTER

In Zürich ist die erste unabhängige Beschwerdestelle für das Alter im Kanton eröffnet worden. Diese Institution richtet sich an alte Menschen im Kanton Zürich, die in privaten Alters- und Pflegeheimen oder zu Hause von Spitexorganisationen betreut werden. Bei Problemen, unzweckmässiger oder ungerechter Behandlung, können die Betroffenen oder deren Angehörige an die Beschwerdestelle gelangen, um vertraulich Rat einzuholen. Hier wird dann von Fachleuten versucht, eine für beide Seiten akzeptable Lösung herbeizuführen.

Als Trägerschaft des Projektes haben sich Pro Senectute Kanton Zürich, das Rote Kreuz Kanton Zürich, der Schweizerische Heimverband Sektion Zürich sowie der Spitek-Verband Kanton Zürich zusammengeschlossen. Diese Organisationen finanzieren zusammen mit dem Kanton Zürich, einigen Gemeinden sowie Unternehmen vorerst eine drei Jahre dauernde Projektphase. Geführt wird die Stelle von einer kompetenten Persönlichkeit aus der Sozial- und Altersarbeit. Betreut werden die Ratsuchenden von ehrenamtlich tätigen Personen, die über ein fundiertes Fach-

wissen verfügen. Nach wie vor sind pensionierte Ärzte, Krankenschwestern, Juristen sowie weitere qualifizierte Personen gesucht, welche sich zur Mitarbeit auf freiwilliger Basis entschliessen können.

Die erste unabhängige Beschwerdestelle für das Alter im Kanton Zürich befindet sich an der Malzstrasse 10 in Zürich-Wiedikon. Der Tarif für die Beratung beträgt 60 Franken pro Stunde, die Erstkonsultation ist kostenlos. Erreichbar ist die Stelle von Montag bis Freitag zwischen 13 und 16 Uhr unter Telefon 01/463 00 11.