



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 drangsaliieren,
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



