

# Versagen und Vergebung

## Über den geglückten Umgang mit Fehlern in der Pflege alter Menschen<sup>1</sup>

**Die Pflege alter Menschen ist ein hochsensibler Ort, der pastorale Aufmerksamkeit verdient. Hier – aber nicht nur hier – sollte Seelsorge dazu ermutigen, weder schuldvergessen noch perfektionistisch zu handeln, sondern in der Gnade Gottes.**

### Fehler sind verstörend

**E**in versehentliches Auf-den-Fuß-Treten im Gedränge vor der Fahrstuhltür; der ausbleibende Gruß in einem Moment der Unachtsamkeit; der flapsig-verletzende »Scherz« – wer kennt sie nicht, die Momente, in denen man fast schon automatisch sagt: »Das habe ich nicht gewollt.« In ihrer Alltäglichkeit führen diese und viele vergleichbare Situationen vor Augen, dass ein Leben, in dem alles gelingt, keine Fehler passieren, alles rund läuft – dass die Vorstellung eines solchen perfekten Lebens eine Farce ist. Versagen ist und bleibt eine Realität des Menschen, mehr noch, Fehler sind menschlich.

Das Angedeutete gilt – natürlich – auch für die Pflege alter Menschen, gleich ob sie von Angehörigen, Freunden oder professionellen Kräften geleistet wird. In der prekären Situation der altersbedingten Gebrechlichkeit und Hilfs- und Pflegebedürftigkeit sind das wörtliche und sprich-

wörtliche Auf-den-Fuß-Treten, die kleineren und größeren Unachtsamkeiten und Verletzungen aller Art präsent. Beispiele sind eine falsche Medikamentengabe, die mangelnde Unterstützung bei den Mahlzeiten oder das beharrliche Ignorieren des Mitteilungsbedürfnisses der zu Pflegenden. Mediale Aufmerksamkeit erlangen eklatante Qualitätsmängel und Missstände, insbesondere Fälle von Gewalt in der Pflege. Meist nur der Innensicht erschließt sich beispielsweise das brisante Thema Mobbing im Kollegenkreis.<sup>2</sup>

Noch einmal eine andere Perspektive nehmen all jene in der pastoralen Praxis ein, welche Menschen begegnen und begleiten, die innerhalb der Familie Angehörige pflegen oder beruflich in stationären bzw. ambulanten Pflegeein-

### »eine Realität des Menschen«

richtungen tätig sind. Seelsorgern und Seelsorgerinnen kommen »Fehlritte« zu Ohren oder sie werden mit Versagensängsten und Schuldgefühlen konfrontiert; von ihnen wird erwartet, dass sie aus ihrem christlich-kirchlichen Wertehorizont heraus zum Umgang mit solchen Fehlern Stellung beziehen.

Nochmals: Versagen ist und bleibt menschlich, auch wenn dieses Ungenügen uns immer

wieder stört und verstört, weil es die eigenen Grenzen aufzeigt. Dass mit dem eigenen Versagen schwerlich »einfach so« zu leben ist, wird immer dann deutlich, wenn der Ausspruch »Das habe ich nicht gewollt« mit einem »Entschuldigen Sie bitte« oder einfach »Entschuldigung!« verknüpft wird. So gedankenlos und floskelhaft der eine wie der andere Satz auch ausgesprochen werden mag, so wird hier doch ein tieferer Zusammenhang von Versagen und Vergebung spürbar, den es zu verfolgen lohnt.

## Die Komplexität der Schuld

Wer sich entschuldigt, stellt Schuld bei sich fest, möchte entschuldigt werden und ist um Wiedergutmachung bemüht. Aber was meint hier überhaupt »Schuld«? Sicher nicht allein das seltene, große Versagen, das noch lange im Gedächtnis hängen bleibt und nahezu unentschuldigbar scheint. Dafür beschuldigen wir einander nur allzu oft und entschuldigen uns wieder und wieder. Und doch scheint es im Alltag oft sehr schwer zu fallen, die eigene Schuld anzuerkennen. Gründe hierfür finden sich rasch: In einer auf Leistung ausgerichteten Gesellschaft gilt der, der versagt, schnell als Versager; dort, wo

### *»in einer auf Leistung ausgerichteten Gesellschaft«*

die Beziehungen nicht wirklich stabil sind, muss der, dem ein Fehler unterläuft, ernsthaft den Liebesentzug fürchten. So wundert es kaum, dass viele Meister darin sind, das eigene Versagen mit vielerlei guten Gründen zu erklären oder gleich einem Sündenbock anzuhängen.

Auch hierfür bietet die Altenpflege als ein Ort intensiver menschlicher Begegnung und Beziehung – und damit als ein besonders fehler-

sensibler Ort – reichlich Anschauungsmaterial. Kein Geld, keine Zeit, zu wenig Personal, realitätsferne Vorgaben aus Verwaltung und Politik, Uneinsichtigkeit und Undankbarkeit der zu Pflegenden, gestresste Kollegen – diese und andere Gründe müssen herhalten, um das eigene Versagen zu relativieren. Ohne Zweifel liegt in den widrigen Umständen tatsächlich oftmals die Wurzel des Übels. Aber ist damit schon alles gesagt? Ist damit der Schlüssel gefunden, um mit dem alltäglichen Ungenügen im eigenen Beruf, im Verhältnis zu der pflegebedürftigen Mutter oder dem auf Unterstützung angewiesenen Ehemann besser umgehen zu können, um wieder Anschluss zu finden an die Ideale von Menschlichkeit, die leitend waren für die Pflegeausbildung bzw. die Übernahme der Pflegerolle innerhalb von Familie oder Nachbarschaft?

Die Schuld nur bei den anderen oder den Kontextbedingungen zu suchen, droht an der existentiellen Bedeutsamkeit dieser menschlichen Grunderfahrung vorbei zu führen. Hilfreich

### *»die Gott und den Nächsten geschuldete Liebe«*

cher erscheint es da schon, »Schuld« hinsichtlich der rechtlichen, der sittlichen und der religiösen Dimension zu unterscheiden: Im Rechtsbereich macht sich schuldig, wer ein Gesetz verletzt. Die sittliche Schuld misst sich dagegen nicht an Rechtsnormen, sondern am Maßstab von Gut und Böse, der sich im Gewissen manifestiert.

Schuld im religiösen Sinn liegt dort vor, wo der Mensch seine sittliche Schuld vor Gott trägt und sie so als Sünde bekennt. Schon diese grobe Unterscheidung macht einmal mehr die Komplexität des Phänomens deutlich; Bezüge zwischen den einzelnen Dimensionen existieren, einfache Entsprechungen hingegen nicht. Aus

theologischer Perspektive sind die sittliche und die religiöse Schulddimensionen von besonderer Relevanz. Fasst man deren Gehalt zu einer Kurzformel zusammen, tritt Schuld überall dort zutage, wo sich der Mensch der Gott und den Nächsten geschuldeten Liebe verweigert.<sup>3</sup>

### »Ich verurteile dich nicht«

Die biblische Tradition sieht Schuld dort, wo der Mensch den Bund, den Gott mit seinem Volk geschlossen hat, verletzt. Der Mensch vergeht sich an diesem besonderen Gemeinschaftsverhältnis, indem er sich von Gott abwendet oder gegen seine Mitmenschen stellt. Dass dies immer wieder aufs Neue geschieht, resultiert nicht zuletzt aus der Fülle von Handlungsalternativen, denen wir uns stets ausgesetzt sehen und zu denen wir uns kraft freien Willens zu verhalten haben. Jede der zu fällenden Entscheidungen für etwas umfasst zugleich den Ausschluss einer anderen Möglichkeit. Kein Wunder, dass der Mensch ange-

#### »bedingungslose

#### *Barmherzigkeit Gottes* «

sichts des hier zum Ausdruck kommenden »anthropologischen Grundrisikos«<sup>4</sup> notgedrungen hinter seinen Möglichkeiten zurück und den Mitmenschen etwas schuldig bleibt.

So wie Versagen sich stets in und gegen Beziehung ereignet, so erwächst auch Vergebung aus Beziehung heraus und bestärkt diese aufs Neue. Vergebung, Verzeihung und Versöhnung brauchen das Zustimmung und Mitgehen des Gegenübers. Dass dies leichter gesagt ist als getan, weiß jeder, der schon einmal um Vergebung gebeten hat, aber auch jeder, der verletzt wurde und verzeihen sollte. Aus Sicht des christlichen Glaubens bleibt die menschliche Vergabungs-

fähigkeit immer hinter der bedingungslosen Barmherzigkeit Gottes zurück. Von daher ermöglicht erst die von Gott dem Menschen zugesagte und in Leben, Tod und Auferstehung seines Sohnes Jesus Christus unwiderruflich Realität gewordene Erlösung dem angesichts des eigenen Unvermögens nach Fassung suchenden Menschen einen neuen Umgang mit seiner Schuld.

»Auch ich verurteile dich nicht.« – Das Jesus-Wort aus dem Johannes-Evangelium zeigt an, worum es hier geht: nicht um Verurteilung, nicht um Verharmlosung, sondern um die Möglichkeit, das eigene Versagen aussprechen und anerkennen zu können, ja, anerkannt zu bekommen.

Einem hervorragenden Einblick in den Pflegealltag und seine Fehleranfälligkeit, aber auch in die Versuche, aus Fehlern zu lernen, vermittelt das Online-Forum <https://www.kritische-ereignisse.de/>

Auf diese Weise können sich für den Schuldig gewordenen Wege eröffnen, Konsequenzen zu ziehen und mit der eigenen Unzulänglichkeit befreit weiter zu leben.<sup>5</sup> Die Verheißung des christlichen Glaubens spricht sich theologisch im Wort »Gnade« aus und meint die Verheißung, zur eigenen Schuld stehen zu können. »Weil da jemand geglaubt ist – Gott –, der zwar unverstellt die Wahrheit über die Lebensgeschichte jedes Einzelnen und über die Weltgeschichte insgesamt ans Licht bringen will, der aber gerade deshalb, weil er nicht aburteilt, erlöst, rettet, heilt. So kann der Mensch sich zur eigenen verfehlten Freiheitsgeschichte verhalten.«<sup>6</sup>

### Glückliche Schuld

Das mehr oder weniger explizite Engagement für ein Altern in Würde erlangt unter dem Eindruck des erst in jüngster Zeit gesellschaftlich so

recht wahrgenommenen demografischen Wandels eine besondere Relevanz.<sup>7</sup> Die in der Pflege alter Menschen Tätigen haben gewiss eine ganz eigene Vorstellung davon, was es heißt, wenn in wenigen Jahrzehnten ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland älter als 65 Jahre sein wird und sich die Zahl der über 80-Jährigen gegenüber heute etwa verdreifacht haben dürfte. Sie

### *»ein Drittel der Bevölkerung älter als 65 Jahre«*

wissen (soweit ein »Wissen im Vorgriff« überhaupt nur möglich ist), was es heißt, wenn man in seinem Lebenslauf an einem Punkt angelegt ist, wo der verbreitete Spruch: »Alt sind immer nur die anderen«, nicht mehr verfängt und man das eigene Alter in seiner ganzen Tragweite spürt. Sie dürfen miterleben, wie Menschen sich um die Annahme ihres Altwerdens mühen, auch und gerade dort, wo sich in Gebrechlichkeit und Hilflosigkeit nicht mehr die gegenwärtig viel beschworenen Potenziale des Alters, sondern schlicht die Nähe des Todes zeigt.

In der Begleitung und Betreuung alter und oftmals pflegebedürftiger Frauen und Männer wird eine wichtige Aufgabe für den Betroffenen, sein familiäres und soziales Umfeld und für die Gesellschaft insgesamt übernommen. Dass dabei Fehler und Versagen unterlaufen, schmälert den Wert dieses Dienstes in meinen Augen nicht. Im Gegenteil: Wenn der skizzierte Umgang mit der eigenen Schuld und der Schuld anderer auch nur ansatzweise gelingt, werden die Pflegenden möglicherweise sogar den alten Menschen helfen können, in die alterstypische Revision der Lebensgeschichte die eigene und die fremde Schuld besser integrieren zu können und so der Vergebung Raum zu schaffen.<sup>8</sup>

## **Pastoral und Pflege**

Es dürfte deutlich geworden sein, dass mit der hier vorgeschlagenen Sicht auf Versagen und Vergebung in der Pflege alter Menschen keinem unkritischen Laissez-faire-Pflegestil das Wort geredet oder gar inakzeptable Missgriffe in der Berufsausübung banalisiert werden sollen. Wo Fehler in der Pflege alter Menschen gemacht werden, müssen diese klarerweise zum Wohl und zum Schutz der Menschen, die sich der Hilfe anderer anvertraut haben oder diesen anvertraut wurden, umgehend abgestellt und ihre individuellen und organisationalen Ursachen aufgeklärt werden.<sup>9</sup> Worum es darüber hinaus geht, ist Entlastung und Aufgabe zugleich: dass wir aus dem Glauben heraus darauf vertrauen dürfen, dass Gott uns mit unserer Schuld annimmt und unser Streben nach Vergebung und Versöhnung mit seiner Gnade trägt. Dies ist wahrhaftig ein Grund zur Freude. Sie setzt die Kräfte frei, die für

### *»Pastoral als Möglichkeitsraum menschenwürdiger Praxis«*

einen geglückten Umgang mit Fehlern nötig sind, näherhin für die Bitte um Verzeihung und die konstruktive Mitarbeit an einer qualitätsvollen Pflege mit der ihr gebührenden Fehlertoleranz.

Pastoral als Möglichkeitsraum menschenfreundlicher und menschenwürdiger Praxis in der Nachfolge Jesu vermag »gute Pflege« zu unterstützen und zu befördern, indem sie in allen Beteiligten den nötigen Mut stiftet, gleichermaßen verantwortungsbewusst wie vertrauensvoll mit der oft angespannten Pflegesituation und den eigenen Unzulänglichkeiten umzugehen. Am ehesten wird dies wohl dort gelingen kön-

nen, wo sich die pastoral engagierten Christinnen und Christen ihrer eigenen Endlichkeit ebenso bewusst sind wie des unendlichen aufgehoben-Seins in Gottes Gnade.

<sup>1</sup> Überarbeitete Fassung eines Vortrags anlässlich der Feier des 25-jährigen Bestehens der Altenpflegeschule Brakel am 10.11.2006. Der Verf. dankt sehr herzlich dem Schulleiter des Fachseminars, Herrn Bernhard Große-Bölting, für die Einladung und Themenstellung.

<sup>2</sup> Vgl. zum Thema »Fehler in der Pflege« das Online-Forum: <https://www.kritische-ereignisse.de/> (Seitenabruf: 22.11.2007).

<sup>3</sup> Vgl. Michael Sievernich, Art. Sünde, Erbsünde, Vergebung, in: Lexikon der Religionspädagogik, Bd. 2, hg. von Norbert Mette und Folkert Rickers, Neukirchen-Vluyn 2001, 2069-2073.

<sup>4</sup> Anm. 2, 2071.

<sup>5</sup> Vgl. Andreas Wittrahm, »Auch ich verurteile dich nicht ...«. Zum Umgang mit Schuld in der seelsorglichen Begegnung, in: DIAKONIA 37 (2006) 97-101, hier: 99.

<sup>6</sup> Magnus Striet, Die Macht der Scham, Ein theologischer Zwischenruf zu Günter Grass' spätem Bekenntnis, in: Christ in der Gegenwart 58 (2006) 285f., hier: 286. – Zur notwendigen Vertiefung der hier nur angerissenen Thematik vgl. z.B. das Themenheft »Schuld« von DIAKONIA (37. Jg. 2006, H. 2) oder das Themenheft »Scheitern« der Theologisch-praktischen Quartalschrift aus dem Jahr 2005 (153. Jg., H. 4).

<sup>7</sup> Wie dieses Engagement christlich fundiert und konkretisiert werden kann, weisen in überzeugender Weise die Beiträge auf in: Martina Blasberg-Kuhnke / Andreas Wittrahm (Hg.), Altern in Freiheit und Würde. Handbuch christliche Altenarbeit, München 2007.

<sup>8</sup> Zu dieser dem Altwerden und Altsein immanenten Entwicklungsaufgabe vgl. grundlegend: Romano

Guardini, Die Lebensalter. Ihre ethische und pädagogische Bedeutung, 4., erw. Aufl., Würzburg 1957, 65ff.; Karl Rahner, Zum theologischen und anthropologischen Grundverständnis des Alters, in: Schriften zur Theologie, Bd. 15, Zürich 1983, 315-325; Alfons Auer, Geglücktes Altern. Eine theologisch-ethische Ermutigung, Freiburg/Br. 1995, 261ff.;

und jüngst: Franz-Josef Nocke, Ja sagen zum Alter. Impulse aus dem Glauben, München 2007, 69ff.

<sup>9</sup> Vgl. in diesem Zusammenhang: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend / Bundesministerium für Gesundheit (Hg.), Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, Berlin 2006; Jakob Schneider / Valentin Aichele, Soziale Menschenrechte älterer Personen in Pflege, Berlin 2006.

Ulrich Feeser-Lichterfeld, Dr. theol. Dipl.-Psych., ist Mitarbeiter am Institut für Wissenschaft und Ethik e.V. an der Universität Bonn.