

Andreas Hecht

Konzepte für den Umgang mit Gewalt in niedrighschwelligen Einrichtungen

Einleitung

Niedrighschwelligen Hilfeeinrichtungen der Sucht- oder der Wohnungslosenhilfe wenden sich an Menschen, die auf der Strasse leben oder sich dort überwiegend aufhalten. Sie sind szenenah, verlangen kein Erfüllen besonderen Zugangsvoraussetzungen, keine Abstinenz und keinen sofortigen Veränderungswillen ihrer Besucher bzw. Klienten.

Währenddessen bewegen die Klienten dieser Einrichtungen sich in mindestens 2 Welten: Innerhalb der Straßenszenen, in denen sie nur überleben, wenn sie die dortigen Gesetze und Regeln beachten und beherrschen und in der Welt der geltenden Rechts- und Kulturnorm. Sie müssen permanent ihren Auftritt und ihren Stil an die geforderte Umgebung anpassen. Gleichzeitig konfrontiert das Leben in der Szene mit Stress, Konflikten, Gewalt und Kriminalität. All das schwappt alltäglich von der Strasse in die Einrichtungen hinein.

Die vorrangige Aufgabe der Hilfeeinrichtungen ist das Aufhalten von Negativprozessen in der Aktuelsituation. In dieser Funktion müssen sich die Mitarbeitenden der Hilfeeinrichtungen ihrer Klientel mit deren ganzem Rucksack an Destruktivität, Dysfunktionalität, Kriminalität, Verrohung, Gewalt, aber auch Leid, Verletzung und Traumatisierung öffnen, ihnen möglichst nahe kommen, bzw. die Klienten möglichst nahe kommen lassen, ohne selbst zur Szene zu werden, rechtsfreie Räume zu bieten oder anderen Schaden zu nehmen.

Gewalt ist Alltag und „Normalität“ der Besucher von niedrighschwelligen Einrichtungen. Indem sich die Einrichtung mit ihrem Arbeitsauftrag und ihren Mitarbeitern der Klientel widmet, stellt sie sich der ubiquitären Präsenz von Gewalt und kann ihr nicht entgehen.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit unterschiedlichen Erscheinungsformen von Gewalt und mit möglichen konzeptionellen und strukturellen Antworten darauf.

Die diesem Beitrag zugrunde liegenden grundsätzlichen Überlegungen und konzeptionellen Aussagen gehen zurück auf den Beitrag des Autoren *„Der Umgang mit Phänomenen ubiquitärer Gewalt in niedrighschwelligen Einrichtungen der Drogenhilfe“* in : Jürgen Fais, *Gewalt – Sprache der Verzweiflung, Vom Umgang mit Gewalt in der Suchthilfe*, Papst Lengerich 2012.

Hier findet sich auch eine ausführliche Literaturliste.

Wegen der besseren Lesbarkeit wird im Text die männliche Form bevorzugt.

1. Gewalt und Kriminalität als (sub)kultureller Ausdruck

Täglich und permanent erscheint in den Hilfeeinrichtungen Gewalt als Ausdruck eines eigenen und eigennütigen Verständnisses von Recht und Unrecht.

Zum Beispiel Fritz: Er ist seit vielen Monaten Besucher des Kontaktladens und übernachtet in der Notschlafstelle. Er kennt und akzeptiert grundsätzlich die Regeln in der Einrichtung.

Eines Abends findet ihn ein Mitarbeiter vor Öffnung der Einrichtung in der Eingangstüre der Notschlafstelle sitzend vor. Fritz hat eine Zeitung vor sich ausgebreitet. Auf der Zeitung liegt ein Revolver in seine Einzelteile zerlegt, die er Teil für Teil reinigt.

Auf die etwas erstaunte Frage des Mitarbeiters, was er denn dort tue antwortet er lakonisch: „Wonach siehst denn aus? Ich reinige meine Pistole, irgendwo muss ich es ja tun.“

Oder Jimi, der eben noch beklagt, dass man sein Fahrrad gestohlen habe und er nun wieder zu Fuß gehen müsse. Und im nächsten Moment nachfragt, ob man ihm aus der Werkzeugkiste der Einrichtung einen Schraubenzieher leihen könne, damit er sich „ein neues Fahrrad klarmachen“ könne.

Was ist zu tun in der Konfrontation zweier Welten und Kulturen?

Eine Antwort findet sich in der Zurverfügungstellung eines **geregelten Ruhe-, Schutz- und Kulturraumes**, der zugleich Lernraum ist und ein Gegenmodell zum Szenealltag bietet.

Das Vorhandensein von **Regeln** ist zumindest für die Einrichtungen, die sich an Abhängige von illegalen Drogen wenden, bereits eine Existenzfrage. Es gibt im Geltungsbereich des Legalitätsprinzips, also in der Bundesrepublik Deutschland, keine rechtsfreien Räume. Für die Besucher von niedrighschwelligten Einrichtungen ist es außerordentlich wichtig zu wissen, dass die Polizei bei einem Anfangsverdacht sogar die Pflicht hat die Räume zu betreten, Straftaten zu verhindern und bei Verdacht auf begangene Straftaten zu ermitteln.

Regeln müssen vor allem leicht zu verstehen und einzuschätzen sein.

Wird zusätzlich der Umstand berücksichtigt, dass das Einüben von Regeln als Akzeptanzrahmen dazu verhilft den Kontakt zur geltenden Rechts- und Kulturnorm zu halten oder wiederherzustellen, stellen Regeln einen eigenen Wert dar und können als eigenes Übungsfeld dienen.

Regeln dienen also als Leitlinie, sie geben die Abläufe vor und dienen dem Schutz der Einrichtung, der Mitarbeiter und der Besucher. Aufgabe der Mitarbeiter ist es die Regeln zu erklären und ihren Sinn zu vermitteln.

Allerdings ist es auch ihre Aufgabe für die Einhaltung der Regeln zu sorgen, die Atmosphäre in der Einrichtung auszusteuern, zu kontrollieren, zu reglementieren, zu konfrontieren und zu sanktionieren, also durchaus auch erzieherisch einzuwirken. Und das alles nach Möglichkeit klar, deutlich und unmissverständlich, bei gleichzeitiger Annahme und wohlwollender Grundhaltung. Das muss man wollen – und können.

Bei Verstößen gegen die Regeln müssen **Sanktionen** dazu verhelfen das Regelwerk umzusetzen. Sanktionen sind Interventionsmuster, die dann eingesetzt werden, wenn die Elastizität des interpersonalen Geschehens nicht mehr ausreicht. Sie dienen der Konsequenz und sind einsichtzentriert oder sie dienen dem Schutz vor Bedrohung und sollen Signalcharakter auch für die anderen Besucher der Einrichtung haben.

Sanktionen grenzen ab und grenzen aus (z.B. bei Hausverboten) und demonstrieren die Solidarität mit jenen, die die Regeln einhalten oder die Opfer von Regelverstößen wurden.

Im Verständnis einer Hilfeeinrichtung muss nach **Ab- oder Ausgrenzung** der Aspekt des „**Wiederangrenzens**“, z.B. in Form von Besprechung des Geschehenen, besonders betont werden. Ziel ist es für den angemessenen Einsatz von Konsequenzen zu sorgen und den „Weg zurück“ in die Einrichtung oder in die Hilfen bzw. das Erhalten des Kontaktes, das zentrale Prinzip des „*keeping contact*“, aufzuzeigen.

Grundsätzlich gilt, dass Sanktionen eher rasch und kurz erfolgen, als nach langem Atem und mehrfachen Ankündigungen mit zu großer Härte.

Zur Festlegung einer Sanktion gehört immer die Frage nach der dominierenden Motivation, nach dem höherwertigen Ziel (Konsequenz oder Schutz versus Hilfe) und nach der Glaubwürdigkeit. Sanktionen müssen immer – auch in emotional aufgeladenen Situationen - erkennbar bleiben als Ausdruck **legitimierter Macht**, niemals als Ausdruck von Willkür oder Vergeltung.

Maßnahmen sind Ermahnungen, Verwarnungen und Hausverbote. Gelegentlich werden auch Einzelmaßnahmen eingesetzt, wie das Verbot für eine bestimmte Zeit die Kleiderkammer zu nutzen oder andere Maßnahmen, die in einem direkten Sinnzusammenhang stehen.

Hausverbote sind entweder **pädagogisch-diziplinarisch** oder **klinisch-diagnostisch** ausgerichtet.

Bei pädagogisch-disziplinarisch motivierten Hausverboten wird eine Änderung des Verhaltens angestrebt. Sie haben auch für die anderen Besucher einen Signalcharakter.

Unter klinisch-diagnostischer Perspektive dienen Hausverbote dem Schutz anderer

Besucher, der Mitarbeiter oder der Einrichtung.

Längere Hausverbote erfolgen nach groben Verstößen wie z.B. gegen die drogenbezogenen Regeln, nach Gewaltandrohung oder Gewaltanwendung oder bei grundsätzlichen Bedrohungen, die von einer Person erkennbar ausgehen. Bedrohungen können neben genereller Gewalttätigkeit, Kriminalität oder grundsätzlich „regelablehnender Haltung“ auch psychische oder infektiöse Erkrankungen sein.

Hausverbote enden nach einer vorgegebenen Frist oder zu dem Zeitpunkt, wenn nicht mehr von einer Gefährdung ausgegangen werden muss (ggf. nach einer Behandlung oder der Einstellung auf wirksame Medikamente).

Grundsätzlich ist es sinnvoll nach Ablauf eines Hausverbotes ein Gespräch zu führen, um eine **Verhaltens- oder Einstellungsänderung** festzustellen und zu unterstützen, entsprechenden Einfluss auf den Betroffenen zu nehmen und den Dialog im Sinne des „**Wiederangrenzens**“ aufzunehmen.

Hausverbote sind immer Ausdruck des Hausrechtes, ein Verstoß kann auch rechtliche Konsequenzen haben.

Sanktionen nach groben Regelverstößen oder mit hoher emotionaler Involviertheit der beteiligten Mitarbeiter sollen generell in der Dienstbesprechung

erörtert und nicht in der emotional aufgeladenen Situation ausgesprochen werden.

Neben der Regelfrage dient die Funktion der Hilfeangebote als „**Ort der Ruhe**“ besonders einer Rückzugsmöglichkeit vom Szenealltag. Das Leben auf der Straße ist ein Leben der permanenten Reizaussetzung durch Lärm, Hektik, durch optische Reize und Wachsamkeit bezüglich täglicher Gefahren. Diese Reiz(über)flutung führt zu Unruhe und Stress. Hilfeeinrichtungen verstehen sich deshalb als Rückzugsraum. Bei der Gestaltung der Räume werden nicht nur Tische mit Gesprächsmöglichkeiten geboten, sondern auch Einzelplätze, um alleine sein zu können. Musik soll allenfalls einen Hintergrund bilden, Fernsehgeräte setzen die Reizüberflutung nur fort und sind kontraproduktiv.

Ergänzend dazu bietet das **Prinzip der Gewaltfreiheit**, einem besonderen **Schutz**. Die Botschaft dieses Prinzips lautet:

Jede(r) darf sich hier aufhalten, ohne Gefahr zu laufen Opfer von Kränkung, Beleidigung, verbalem oder körperlichem Angriff zu werden.

Sie ist somit ein Garant für den Schutz vor Gewalt, Kriminalität und Ausgeliefertsein.

Diese institutionellen Präventionsmaßnahmen werden flankiert durch ein bewusst gestaltetes **kulturelles Milieu**, in dem Auftreten, Sprache und Umgang untereinander eine Atmosphäre schaffen, die von Respekt, Achtung, Wertschätzung und Wohlwollen geprägt ist.

Das kulturelle Milieu findet seinen Ausdruck ebenso in der Wahl und Gestaltung der Räumlichkeiten, wie in der Auswahl und Lautstärke der Musik. Die Ausstattung mit Geschirr, Spielen, Büchern, Pflanzen und Bildern ist ebenso von Wichtigkeit, wie die Einflussnahme auf Umgangsformen, Sprache und Grundfreundlichkeit. Hier dienen die Mitarbeiter als Modell und zur Orientierung.

Ein derart gestaltetes Klima fördert das aktuelle Wohlbefinden. Es hilft Missstände besser zu ertragen, erinnert an zurückliegende positive Erfahrungen und weckt bei manchen die Sehnsucht nach einem besseren Leben.

Schließlich hilft die bewusste Gestaltung eines kulturellen Milieus bei der Prävention von Gewalt, indem die „andere Seite“ des Lebens wieder betont wird und die Einrichtung mit ihrem ganzen Klima zu einem auch von den Klienten zu (be)schützenden Raum wird.

Konzeptionelle/strukturelle Antwort auf Gewalt als kultureller Ausdruck >> geregelter Ruhe-, Schutz- und Kulturraum

2. Gewalt aus der persönlichen Vorgeschichte im Einrichtungsalltag

Erlittene und erfahrene Gewalt gelten in der multikausalen Genese von Abhängigkeitserkrankungen als ein prägender Faktor. Gewalt in Kindheit und Jugend verletzt nachhaltig und traumatisiert die Betroffenen, wenn keine protektiven Faktoren Linderung oder Kompensation verschaffen.

Erlittene Gewalt schwappt gelegentlich ungehindert und ungefiltert in die niedrigschwelligen Einrichtungen und erreicht alle Mitarbeitenden im Alltag, vom Sozialarbeiter bis zum Freiwilligendienstler an der Theke.

Besucher der Einrichtung werden durch ein Erlebnis oder durch einen Impuls erinnert und beginnen dann manchmal „hemmungslos“ zu erzählen, so wie manche eben „hemmungslos“ weinen.

Zum Beispiel: Gerd. Er ist seit vielen Jahren in der Einrichtung bekannt. Bekannt ist er dafür, dass er neben einem extrem hohen Konsum von Heroin und Benzodiazepinen mehrere Flaschen Schnaps am Tag trinkt. Er hat seine festen Bettstellen und lebt von dem, was manche Passanten oder Anwohner ihm regelmäßig zustecken. Mit seinem verwilderten Äußeren erregt er eher Mitleid als Ablehnung seiner Umwelt.

Jedem neuen Mitarbeiter, Freiwilligendienstler, Praktikanten, Besucher erzählt er seine Geschichte. Er erzählt, wie er als Junge mit seiner Mutter zu Hause ist, als plötzlich Männer in die Wohnung eindringen. Mutter und Sohn werden gefesselt, geschlagen, gequält und ausgeraubt. Anschließend muss der Junge zusehen, wie seine Mutter von den Männern vergewaltigt wird. Er berichtet von seiner Verzweiflung sie nicht retten zu können, seiner Ohnmacht und ihrer beider Leiden. Und er berichtet, dass sein Leben seit diesem Tag nur von diesem Bild bestimmt wird. Dass er alles raucht, spritzt, schluckt, trinkt, um sich von diesem Bild zu befreien oder um es auszuhalten.

Die Geschichte von Gerd hinterlässt regelmäßig Fassungslosigkeit.

In der ambulanten oder stationären Behandlung hätte es einen Sinn danach zu fragen, ob diese Geschichte so stimmt. Es ließe sich mit den posttraumatischen Folgen arbeiten, eine Behandlung könnte zur Linderung beitragen. Es ließe sich auch danach fragen, welche Funktion es hat, jedem, auch Fremden, die Geschichte zu erzählen. Ob es jemals so etwas wie die „Gnade des Vergessens“ geben kann, ob die Geschichte beim Betteln hilft, wie eine gut sichtbare Wunde.

Es gibt viele Geschichten.

Auch die von der 23jährigen Katrin, die schon seit ihrem zwölften Lebensjahr „auf der Straße“ lebt und schon alles erlebt hat. Leider kommt „man“ an sie nicht heran, „frau“ auch nicht. Erwachsenen traut sie nicht.

Alle diese Geschichten werden irgendwann erzählt. Nicht immer sofort, aber irgendwann.

Manchmal ist es die Gewalt, die selbst anderen angetan wurde und die einen nicht los lässt.

Wie bei Erich. Er schläft häufig in der Notschlafstelle. Er hält sich abseits, sucht keinen Ärger in der Szene, aber auch keine engeren Kontakte.

Erich wirkt immer sanft, tief traurig und hoffnungslos, alle Mühen scheinen umsonst. Irgendwann erzählt er, dass er als 16jähriger eine Postfiliale überfallen hat. Er hatte eine Pistole dabei. Versehentlich löste sich ein Schuss und der Postbeamte starb an den Folgen seiner Verletzung. Erich erfuhr im Laufe der Verhandlung, dass sein Opfer verheiratet war, Kinder hatte. Er wurde zu acht Jahren Jugendstrafe verurteilt. Die Haftstrafe ist lange verbüßt, die Schuld lässt ihn nicht los. Aus seiner Sicht hat er nicht nur ein, sondern mehrere Leben vernichtet. Aus seiner Sicht hat es keinen Sinn sein Leben zu ändern, darf es nicht gut werden. Mindestens muss auch er mit seinem zerstörten Leben für die Folgen seiner Tat bezahlen, so wie die Angehörigen auch lebenslanglich bezahlen. Wenigstens das ist er den Opfern schuldig. Aus seiner Sicht.

Auch hier tauchen die Mitarbeiter in fremde Welten ein. Welten in denen Gewalt herrscht, die real waren und real sind. Auch hier hat es vielleicht irgendwann einen Sinn danach zu fragen, ob die Geschichte so war, ob das Erlebte und Getaune ein guter Grund ist nichts ändern zu können, ob jede Geschichte auch dazu beitragen kann eine radikale Veränderung im Leben noch ein wenig aufzuschieben.

Die eine zentrale Frage ist: Was kann man für Erich tun, wie lässt sich in der aktuellen Situation helfen?

Die andere zentrale Frage ist: Wie hält das der Helfer aus?

Gelegentlich erklingt die Aufforderung sich statt für „klientisierende Konzepte“, mehr für Betroffenenkompetenz und Empowerment zu engagieren und die Betroffenen als Experten in eigener Sache zu betrachten.

Doch manchmal ist da keine Kompetenz mehr, keine Power, kein Expertentum. Da ist nur noch Hilflosigkeit und Verzweiflung und die Sehnsucht danach, dass das alles aufhören möge.

Den Mitarbeitern in den niedrigschwelligen Einrichtungen stehen in diesen Momenten keine klinischen Instrumentarien zur Verfügung. Sie haben die Aufgabe sich zuzuwenden, müssen zuhören und annehmen, aushalten, trösten und Beistand leisten. Sie bieten emotionale Annahme und Stütze, sind Mit-Mensch und leisten Seel-Sorge im wahrsten Wortsinn.

Die Mitarbeiter stehen am Ende des Arbeitstages mit den Geschichten da.

Hilfreich im Umgang mit „erfahrener Gewalt“ sind die Nachbesprechungen, das Teilen von Erschütterung. Auch die **gemeinsame Reflexion in der Supervision** schafft Linderung durch Mit-Menschlichkeit und Solidarität, weil Traumatisierungen sich fortsetzen und auch bei den Mitarbeitern wirken. Die Reflexion ermöglicht Distanz, hilft die eigene Betroffenheit einzuordnen und zu klären, ob man selbst für diese Arbeit zu „zart besaitet“ sei. Es geht um die bewusste Klärung, dass man nicht alles aushalten muss und dass sich persönliche Strategien erweitern lassen. Auch, dass es in Ordnung ist, sich einen inneren Regenmantel überzuziehen, an dem schon mal etwas „abperlen“ darf, ohne die Sorge zu haben hartleibig zu werden.

Grundsätzlich gilt:

Es gibt keinen Gewöhnungsprozess der Mitarbeiter an Gewalt und wenn „es“ doch geschieht, dann ist „es“ als schädlich einzustufen. Die Mitarbeiter stehen für das Gewalttabu, vertreten die daraus resultierende Wertebasis und verstehen sich als Wächter der Normen zur Verhinderung von Kulturbrüchen.

**Konzeptionelle/strukturelle Antwort auf Gewalt in Lebensgeschichten –
Trost, Mitmenschlichkeit, Reflexion, Solidarität, Supervision, professionelle Distanz**

3. Gewalt im Alltag

Während sich „Gewalt im Lebensstil“ im Alltag eher einschleicht und Gewalt aus der Lebensgeschichte in Erzählungen immer wieder präsent ist, wird alltägliche Gewalt in die Einrichtungen hineingetragen.

Es sind die Konflikte, Streitereien, Szeneauseinandersetzungen oder Feindschaften, aber auch Erlebnisse des Alltags außerhalb der Szene.

Z.B. betreten Sabine und Peter die Einrichtung, sie sind aufgelöst, empört und aufgebracht. Im Hauptbahnhof, jenem Mikrokosmos, der für die Einen nur eine Reiseetappe ist, während andere hier ihren Lebensmittelpunkt haben, sind sie von der Bundespolizei kontrolliert worden. Natürlich ist das Alltag und man kennt sich. Diesmal hat die Kontrolle jedoch nicht in den Räumen der Wache stattgefunden, sondern aus irgendwelchen Gründen direkt in der Öffentlichkeit. Der Ton und das Verhalten waren rüde. Sie mussten vor den Augen anderer Passanten ihre Taschen durchsuchen lassen, die Hosentaschen entleeren und den Mund unter einem Klammergriff öffnen. Beide haben das als entwürdigend und demütigend erlebt. Sie fühlen sich beschämt, ohnmächtig und wütend und sie können nichts daran ändern.

Manchmal reicht es dann diesen Pool an Gefühlen in den Raum zu schleudern und etwas von diesem emotionalen Stress abzufackeln. Das geht an der Theke, wenn die Bestellung nicht sofort kommt, in der Kleiderkammer, weil das gewünschte Stück nicht da ist oder weil sich irgendjemand gerade für eine Auseinandersetzung anbietet.

Andere kommen in ähnlichem Gefühlszustand, weil sie im Krankenhaus nicht aufgenommen und behandelt wurden.

Gefühle von Demütigung und Ausgrenzung sind auch Gefühle von erlittener Gewalt.

Die Erlebnisse alltäglicher Gewalt finden sich innerhalb der Szene in Form von „Abziehen“ beim Drogenhandel, bei Raub von Geld und bei Körperverletzungen, ebenso wie Vergewaltigung und Raub in der Straßenprostitution. Manchmal kommt die Gewalt, von genau dem, in den „sie“ sich gerade verliebt hat. Der, von dem „sie“ sich Zuneigung, Hilfe und Schutz erhoffte, ist plötzlich der Zuhälter, der Vergewaltiger, der Ausbeuter. Und „sie“ kommt nicht von ihm los, weil Alleinsein gar nicht geht.

Oder Britta., die sehr schnell sehr wütend wird, schreit, beleidigt und spuckt. Der es nachher immer leid tut, die sich entschuldigt und sich für ihr Verhalten schämt. Die dann sagt: „Das bin nicht ich. Ich hatte einfach zu viele Pillen drin. Die Pillen machen ein Monster aus mir, die muss ich unbedingt weglassen“. Sie lässt die Pillen aber nicht weg. Wie auch.

Andere tragen ihre Konflikte sehr gezielt in die Einrichtung. Sie haben einen Streit um Geld oder Drogen und wissen, dass der Andere sich in der Einrichtung aufhält. Sie suchen sich gezielt auf, der Streit entbrennt. Wenn sie sich nicht begrenzen lassen, hilft nur noch ein Polizeieinsatz.

Manchmal geschieht „es“ ohne sichtbare Vorankündigung:

Nuri steht an der Theke und bestellt ein Essen. Konrad drängelt und ohne genau zu wissen, wer da hinter ihm drängelt, beleidigt Nuri ihn. Daraufhin packt Konrad ihn, Nuri schlägt nach hinten und es kommt ohne erkennbare Ursache zu einer wüsten Rangelei. Es gelingt erst Konrad und mit zeitlichem Abstand Nuri aus der Einrichtung zu schaffen.

Vor der Türe hat Konrad gewartet und die begleitenden Mitarbeiter können den folgenden Angriff nicht mehr verhindern. Nuri geht zu Boden, woraufhin Konrad ihn sehr gezielt, mehrfach gegen den Kopf tritt.

Als die hinzu gerufene Polizei eintrifft, ist der Kampf beendet und Konrad läuft davon.

Die Mitarbeiter, die Zeuge des Vorfalls wurden, sind erschüttert. Nicht wegen einer Rangelei oder einer Schlägerei, das kommt vor. Erschütternd ist das gezielte und eiskalte Vorgehen von Konrad vor der Einrichtung. Hier ging es nicht ums Siegen oder einen „Denkzettel“, es ging um Vernichtung.

Es gibt noch andere Gründe für Erschütterung: Die Gleichgültigkeit, die Mitleidlosigkeit einiger Klienten und die Beschwerden anderer, dass die Mitarbeiter ihnen während des Vorfalls nicht zur Verfügung stehen. Schließlich die Polizeibeamten, die sich verwundert darüber äußern, dass man „wegen so etwas“ einen Einsatz hat. Einige Tage zuvor war Silvester. Es war eine verhältnismäßig ruhige Sache, sechshundert Einsätze, zwei Drittel davon Schlägereien. Wenn Welten aufeinander prallen gibt es Erschütterungen.

Manchmal ist die Gewalt eben einfach da. Es ist Britta, die „auf Pillen“ zum Monster wird und es sind Nuri und Konrad, die explodieren und denen im Moment die Folgen einfach mal egal sind.

Hier hilft kein Differenzieren nach verschiedenen Ursachen, hier hilft es nur die Situation zu beenden. Das wird trainiert. **Gezielte Deeskalationstrainings** helfen zu verstehen, was Phänomene von Stress und Aggression sind und wie sie entstehen. Wie in Problemsituationen Stress und Aggressionen abzubauen sind. Dass es manchmal wichtiger ist nicht Recht zu haben und das Macht eben nicht im Vordergrund sondern im Ergebnis zählt. Dass die Art des Auftritts oder des gekonnten Nicht-Auftritts darüber entscheiden kann wie die Sache ausgeht, dass man nie eine rote Linie überschreiten darf, indem man selbst gewalttätig wird.

Unterstützt werden Deeskalationen durch geplante Prozessabläufe zum **Beschwerdemanagement** und zur Gewalt. Verärgerte Besucher sind oft zu besänftigen, wenn sie wissen, dass sie ein Recht darauf haben ihren Ärger zu äußern, dass sie ernst genommen werden, dass sie auf Augenhöhe sind und vielleicht mit etwas Abstand ihre Beschwerde erörtern können. Hier geht es um Selbstwirksamkeitserfahrung in kulturell angemessener Form.

Bei Szenekonflikten nehmen die Mitarbeiter eine neutrale Position ein. Sie verhalten sich abstinert gegenüber den Geschehnissen „auf der Straße“ und übernehmen keine Partei. Ausnahmen davon sind Sachverhalte von Kindeswohlgefährdung (hier übernehmen sie Partei für das Kind) und wenn es sich um die Beratung bezüglich der Erstattung von Strafanzeigen handelt. Manchmal können Neutralität, Distanz und Schweigen auch Solidarität mit der und dem Falschen bedeuten.

Schließlich dient die Beratung auch dazu, dass Polizei und Staatsanwaltschaft nicht nur als die „natürlichen Feinde“ von Drogenabhängigen gelten, sondern auch zum persönlichen Schutz und zum Einklagen staatsbürgerlicher Rechte beitragen.

Andere Situationen wirken nicht alleine für sich erlebt traumatisierend. Doch die täglichen Erfahrungen von Ungerechtigkeit, schlechter Behandlung und Demütigung schaffen Stress, der zeittextendiert zu Über-Stress-Reaktionen führen und

krank machen kann, der Gewalt antut und Gewalttätigkeit erzeugt. Das gilt genauso für die tägliche Angst erwischt zu werden, gehetzt zu sein „auf der Hut sein“ zu müssen. Die Klienten, die im Hauptbahnhof wieder einmal die Erfahrung machten, dass menschliche Würde manchmal davon abhängt, wie man öffentlich wirkt, benötigen einen Beistand, jemand der anwaltliche Position für sie einnimmt, jemand, der „**Wächterfunktion**“ übernimmt und vor Exklusion und vor Segregation schützt.

Wichtige Kooperations- und Ansprechpartner finden sich in den Städten in den entsprechenden Fachämtern der Stadtverwaltung, bei Geschäftsleuten, Verkehrsbetrieben, Polizei und anderen, für die öffentliche Ordnung relevanten Berufsgruppen.

Es hat sich gezeigt, dass die Kontaktaufnahme und die Beziehungspflege in friedlichen Zeiten leichter vonstatten gehen als im Konfliktfall. Derartige Kooperationen müssen also in „Friedenszeiten“ initiiert werden, damit im Bedarfsfall, gegenseitige Vorurteile abgebaut sind und stattdessen Respekt und Achtung vor der jeweils anderen Berufsgruppe bestehen. Persönliche Sympathien helfen manche Hürde zu überwinden. Das Ziel ist bestehende Problemfelder mehrperspektivisch wahrzunehmen und im Idealfall Lösungen zu finden, die die Interessen aller berücksichtigt haben.

Behindert werden solche Kooperationen gelegentlich durch die Sorge der eigenen Rolle oder der eigenen Zunft untreu zu werden. Hilfreich sind hier die regelmäßige Reflexion des eigenen Auftrages, der eigenen Berufsrolle und genaue Absprachen mit den Kooperationspartnern. Im schwierigsten Feld, der Zusammenarbeit mit der Polizei, lässt sich die Definition der Rollen klar fassen, wie es ein Polizeibeamter einmal formulierte: „Die Polizei kümmert sich um die Probleme, die die Betroffenen *machen*, die Sozialarbeit kümmert sich um die Probleme, die sie *haben*“.

Konzeptionelle/strukturelle Antwort auf Gewalt im Alltag >> gezielte Deeskalation, Beschwerdemanagement, Rollenverständnis, Netzwerkarbeit vor allem mit „schwierigen“ Kooperationspartnern

4. Die Mitarbeiter

Abschließend noch einige Anmerkungen zum Thema „Angst“, „Furcht“ und „Sicherheitsbedürfnis“ bei den Mitarbeitern:

Mitarbeiter in der niedrighschwelligen Arbeit gelten vielen als mutig und furchtlos. Andererseits sind innerhalb der niedrighschwelligen Arbeit manche Mitarbeiter besonders vorsichtig zum Beispiel hinsichtlich der Bedrohungen durch Gewalt oder durch Infektionen. Wahrscheinlich sind sie nicht furchtsamer als andere Menschen, aber „näher dran“ an den Gefahren, die sonst nicht alltäglich sind.

Der menschliche Umgang mit Angst oder mit Gefahren ist evolutionären Ursprungs. Das Gehirn entwickelte sich so, dass es sicherer ist an Bedrohungen zu glauben, die nicht zu sehen und doch real sind. Hat man sich zum Beispiel auf eine Bedrohung durch ein Raubtier vorbereitet, das **nicht** sichtbar ist, bleiben im Falle seines Erscheinens hinderliche Momente von Überraschung, Lähmung, Panik aus und der Mensch kann sich auf das Wesentliche wie Flucht oder Verteidigung konzentrieren. Dieser antizipierende Umgang mit Gefahren, die real

sind, macht Menschen allerdings auch anfällig für falsch-positive Schlüsse, also dafür, an nicht reale Dinge zu glauben.

Im Einrichtungsalltag zeigt sich das an mitunter individuell sehr unterschiedlichen Einschätzungen und Bewertungen von als bedrohlich erlebten Situationen. Und in deren Folge an Forderungen nach Sicherheitsvorkehrungen und den durchaus sehr kontroversen Diskussionen darüber.

Für das Recht auf Bedrohungsgefühle oder für die „richtige“ Bewertung einer Situation gibt es keine objektiven Maßstäbe. Der subjektive Eindruck, eine Lage nicht mehr kontrollieren zu können, entsteht individuell zu sehr verschiedenen Zeitpunkten.

Hier gilt es bereits bei der Auswahl des Kollegiums darauf zu achten, dass alle Mitarbeiter ein reflektiertes Verhältnis zu „Angst“ beziehungsweise zu „ihrer“ Angst haben. Jene, die keine Angst kennen, sind höchst gefährdet, weil sie keinen Respekt vor Gefahren entwickeln können. Menschen, welche sich permanent vor nicht realen Bedrohungen oder deren Ausmaß fürchten, zetteln ständig neue Sicherheitsdiskussionen an.

Hilfreich sind Kollegen, die über hinreichende Resilienzenerfahrungen verfügen und ein sicheres Gefühl dafür besitzen, welche Situationen sie bis zu welchem Zeitpunkt realistisch kontrollieren und souverän handhaben können.

Und schließlich sind sie in der Lage die Erkenntnis des antiken Philosophen Epiktet zu beherzigen, nach der **es nicht die Dinge sind, die uns beunruhigen, sondern die Meinung, die wir von den Dingen haben.**

Zusammenfassung:

Kap. 1: Antwort auf Gewalt als kultureller Ausdruck – geregelter Ruhe-, Schutz- und Kulturraum

2: Antwort auf Gewalt in Lebensgeschichten – Trost, Mitmenschlichkeit, Reflexion, Solidarität, Supervision, professionelle Distanz

3: Antwort auf Gewalt im Alltag – Deeskalation, Beschwerdemanagement, Rollenverständnis, Netzwerkarbeit vor allem mit „schwierigen“ Kooperationspartnern

4: Auswahl der Mitarbeiter

Angaben zum Autoren:

Andreas Hecht, Kürten, Köln, Dipl. Sozialpädagoge, Psychodrama-Leiter (Moreno Institut Stuttgart), heilkundlicher Psychotherapeut (HPG), langjährige Berufstätigkeit und Leitung in stationärer Drogenhilfe und langjährige Leitung in ambulanter und in niedrigschwelliger Drogenhilfe; Lehrtätigkeit im Masterstudiengang „Suchthilfe“ an der Katholischen Hochschule in Köln und in München.

Kontakt: a.hecht@gmx.de