

Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte

Bewältigungstraining im Umgang mit Aggression
und Gewalt

Angaben zur Person

- Jürgen Fais, *1965
Kriminologe (M.A.), Diplom-Sozialpädagoge,
Mediator (FH), Supervisor (DGSv),
Fachkraft Kriminalprävention

Lebensrealität der Besucher

Eine große Bedeutung für die Atmosphäre in den Häusern spielt die Lebensrealität der Besucher außerhalb der Einrichtung. Mit den Folgen von:

Drogenknappheit, Kriminalität, Verfolgungsdruck, Hektik, sozialer Kälte und Verelendung in der Szene werden auch die Arbeitskräfte der akzeptierenden Drogenhilfe konfrontiert.

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Gewaltbelastung in den niedrigschwelligen Hilfen

- Bei der Betrachtung der von den Arbeitskräften erlebten Aggression lässt sich festhalten, dass auch auf der **Basis der Durchschnittswerte Aggression alltäglich** ist.
- So ist die **verbale Aggression, wie auch die Weigerung Anweisungen der Mitarbeiter auszuführen, im Durchschnitt mehr als täglich**.
- Über alle Einrichtungen hinweg tritt auch das Phänomen **„Randale im Haus“ im Durchschnitt häufiger als alle 3 Tage** auf.
- Im Durchschnitt werden **fast täglich** Mitarbeiter der Einrichtungen Ziel **verbaler Aggressionen und sexueller Aggressionen**.

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Gewaltbelastung in den Kontakt und Notschlafstellen

- Fast **3-mal pro Jahr** müssen sich die Mitarbeiter durchschnittlich **mit Suizid** der Einrichtungsklientel während oder nach dem Besuch der Einrichtung auseinandersetzen.
- **Annähernd wöchentlich** liegt der Durchschnitt der **körperlichen Angriffe unter den Besuchern.**
- **Fast zweimal im Jahr sind Mitarbeiter der Einrichtungen selbst betroffen von physischer Aggression.** Bei der Betrachtung der durchschnittlich erlebten Aggression ist zu beachten, dass die Maxima häufig auf zehnfach höherem Niveau liegen.

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Gewalt am Arbeitsplatz Risikofaktoren

- Lebensrealität der Bewohner/Besucher
- Baulich-technische Ursachen
- Organisationsbedingte Ursachen
- Ursachen in der Person des Beschäftigten (Opfer)
- Ursachen in der Person des Täters

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Baulich-technische Ursachen

- Ungeeignete Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen
- fehlende / unzureichende Leitsysteme(Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen / unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Aufenthaltsräume
- fehlende / unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Organisationsbedingte Ursachen

- Einzeldienstzeiten
- hohe Arbeitsbelastung / Überlastung der Mitarbeiter
- fehlende / unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- Unklare Arbeitsabläufe
- fehlende Absprachen untereinander
- keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- fehlende / nicht aktuelle Dienstanweisungen/ Leitlinien
- fehlende Gesundheitsförderung im Sinne von Fortbildung, Supervision etc.

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Ursachen in der Person des Beschäftigten (Opfer)

- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- fehlende selbstbewusste Körperhaltung/ Körpersprache
- unangepasstes Auftreten gegenüber dem Besucher
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnisse / Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/ kritischen Situationen
- Überlastung / private Probleme

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Ursachen in der Person des Täters

- generelle Konfliktbereitschaft / Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- Missverständnisse / Kommunikationsprobleme/ Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit / geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme/ Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Intoxikation
- keine Angst vor Repressionen / Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Frühwarnzeichen

- feindselige Grundstimmung
- eine drohende Körperhaltung und Gestik
- eine geringe Körperdistanz
- verbale Bedrohungen und Beschimpfungen
- psychomotorische Erregung oder Anspannung
- Sachbeschädigungen
- gesteigerte Tonhöhe und Lautstärke

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Präventionsprioritäten

„Wir dulden keine Gewalt und jegliche Form der Ausübung hat Konsequenzen!“

- **Schutz** hat Vorrang vor Durchsetzung von Hausordnung/(Spiel-) Regeln/Grenzsetzung
- **Hausordnung**/(Spiel-) Regeln/Grenzsetzung hat Vorrang vor **Betreuung!!!!**

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Grundhaltung des Handelnden

- Die Würde des Menschen ist unantastbar
- Einführendes Verstehen/Empathie
- Respektvolle Begegnung
- Wertschätzung und Würdigung
- Mut zur Konfrontation
- Echtheit (= Authentizität) und Klarheit
- Achtsamkeit und Selbstkontrolle

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Deeskalationstraining

...ist Teil eines Kommunikationstraining

1. Nicht provozieren lassen!

Ruhig und besonnen in der Arbeitsrolle bleiben

Nicht auf Machtanspruch beharren, nicht mit

Beschuldigungen, Beleidigungen, Drohungen

Kontern

2. Beziehung herstellen!

Versuchen Sie nicht, den Klient zu beherrschen, sondern versuchen

sie, die Situation zu beherrschen! („reden, reden, reden,...to talk down“)

3. Brücken bauen!

Vermeidung von Gesichtsverlust (ehrenhafter Rückzug)

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

(Krisen-/Notfall)Intervention

- **1. verbale Deeskalation**
- 2. schmerzfreie körperliche Intervention
- 3. Notwehrsituation; Selbstverteidigung als Ultima Ratio

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Das Krisengespräch/die Notfallintervention

Voraussetzung für eine Krisengespräch ist die Kommunikationsfähigkeit und die Kooperationsbereitschaft der betroffenen Person!!

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Einschätzung des Verhalten

- Sein Ziel
- Subjektiver Wert des Ziels
- Aktuelle Stimmung
- Werte und Erwartungen
- Körperliche Reaktionsmuster
- Erlernte Strategien im Umgang mit schwierigen Situationen

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Subjektiver Wert des Ziels

Menschliche Grundbedürfnisse nach Maslow

- Physiologische Bedürfnisse (Sicherung des unmittelbare Überleben)
- Sicherheit (Sicherung des längerfristige Überleben)
- Zugehörigkeit und Liebe
- Bedürfnisse nach Achtung (Wertschätzung und Anerkennung)

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Risikoeinschätzung nach DyRias

Dynamisches Risiko-Analyse-System

- Sehr hohes Risiko
- Selbst- oder Fremdgefährdungsabsicht mit subjektiver Alternativlosigkeit (fokussiert auf Gewalt – „ich habe keine andere Möglichkeit“)
- Befähigung zur destruktiven Handlung (technisch in der Lage dazu, geplant – „ich weiß genau, wie und habe es vorbereitet“)
- Rechtfertigung der Handlung bzw. der Schädigung des Opfers („er hat es verdient“)
- Akzeptanz der Handlungskonsequenz („ist mir egal was mit mir danach passiert“)

Vgl. Rupp; 2011; Psychiatrische Krisenintervention

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Gefährdung, Interventionsart, Kommunikationsfähigkeit

Ausmaß der Gefährdung und Belastbarkeit

Selbst-/Fremdgefährdung
Verlust des psychischen Gleichgewichts

Psychisches Gleichgewicht gefährdet

Vermindert belastbar

Belastbar

Interventionsart und Methode

Notfallintervention
Direktive Intervention
evtl. Zwang

Krisenintervention

Beratung in flexiblen Setting

Psychotherapie
Reguläres Setting

Kommunikationsfähigkeit

Nicht kommunikationsfähig
Unberechenbarkeit, unzuverlässig, nicht kooperativ

Kommunikationsfähig

Bereit und fähig zur Übernahme von Verantwortung

Kommunikationsfähig

Nach Rupp, 2012

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

Nachsorge

- Dokumentation
- Erstversorgung der Betroffenen bei gewalttätigen Übergriffen
- PTBS – Prophylaxe
- Erfassungsbogen SOAS-R

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013

DANKE SCHÖN!

Jürgen Fais

www.paravida.de

04/2013