



Konzept

Umgang mit Gewalt

erstellt von

Andree Vollmers M.A.

August 2016

Inhaltsverzeichnis

Definition Gewalt - Versuch der Begriffseingrenzung	3
Gewalt gegen die eigene Person (Autoaggression).....	4
Zwischenmenschliche Gewalt	4
Kollektive Gewalt.....	4
Ursachen für Gewalt von Kindern und Jugendlichen	5
Präventionsmöglichkeiten in der pädagogischen Arbeit mit Kindern	5
Gewaltarten in der stationären Jugendarbeit.....	6
Präventionsmöglichkeiten.....	6
Grundregeln der Deeskalation für den Umgang mit hochangespannten / aggressiven Klienten	7
Zu Beginn	7
An die eigene Sicherheit denken... ..	8
„Publikum“ entfernen.....	8
Gelassen bleiben bzw. sich selbst beruhigen	8
Ansprechpartner für den aggressiven Klienten bleiben	9
Körpersprache – Mimik – Gestik – Stimme	9
Augenkontakt	10
Deeskalation geht immer vor... ..	10
Nicht provozieren oder von verbaler Aggression treffen lassen	11
Provokative Begriffe, Vorwürfe, Ermahnungen, Drohungen sind zu vermeiden	11
Wertschätzende Haltung.....	11
Bedürfnisse und Gefühle des Klienten herausarbeiten.....	11
Abschließend:	12
Aufgabenprofil Gewaltschutzbeauftragter	12
Präventionsebene	12
Interventionsebene	13
Vernetzung intern -extern.....	13

DEFINITION GEWALT - VERSUCH DER BEGRIFFSEINGRENZUNG

Der Begriff Gewalt bedeutet "Etwas mit Zwang vor allem psychisch und physisch durchzusetzen. In der Rechtsprechung wird Gewalt definiert als körperlich wirkender Zwang durch die Entfaltung von Kraft oder durch sonstige physische Einwirkung, die nach ihrer Intensität dazu geeignet ist, die freie Willensentschließung oder Willensbetätigung eines anderen zu beeinträchtigen".

Die Definition zeigt, dass Gewalt nicht nur körperlicher Art ist, sondern auch psychisch ausgeübt werden kann. Spricht man von Gewalt, denkt man in erster Linie an körperliche Gewalt. Bei Gewalt denken wir an Schläge, Totschlag, körperliche Verletzungen, sexuelle Übergriffe und ähnliches. Die körperliche Gewalt wird in der Öffentlichkeit am ehesten wahrgenommen. Die Opfer können ihre Verletzungen oft nicht verbergen. Die physische Gewalt ist *eine* Form der Gewalt. Hierbei handelt es sich um Verletzungen und Beeinträchtigungen, die durch äußere Einwirkungen hervorgerufen wurden. Eine weitere Form von Gewalt ist die psychische Gewalt. Körperliche Wunden heilen nach einiger Zeit. Psychische Gewalt kann zu lebenslangen Depressionen und Beeinträchtigungen führen. Psychische Gewalt kann in Form von Ausgrenzung, Vernachlässigung, abwertenden Kommentaren, Mobbing oder Stalking erfolgen. Mobbing bekommt einen immer höheren Stellenwert. Immer häufiger kommt es u.a. auch in Schule oder Beruf zum Mobbing.

Die Weltgesundheitsorganisation¹ (später auch WHO) definiert Gewalt in ihrem 2002 erschienen Weltbericht „Gewalt und Gesundheit“ wie folgt in drei Kategorien:

GEWALT GEGEN DIE EIGENE PERSON (AUTOAGGRESSION)

suizidales Verhalten und Selbstmisshandlung, wie z.B. Selbstverletzung, ebenso übermäßiger Alkohol-, Drogen- oder Zigarettenkonsum.

¹ Weltgesundheitsorganisation (2003): Weltbericht Gewalt und Gesundheit.

ZWISCHENMENSCHLICHE GEWALT

1. Gewalt in der Familie und unter Intimpartnern, d.h. Gewalt, die weitgehend auf Familienmitglieder und die Intimpartner beschränkt ist und normalerweise, wenn auch nicht ausschließlich, im Zuhause der Betroffenen verübt wird.
2. Von Mitgliedern der Gemeinschaft ausgehende Gewalt, beispielsweise Gewalt unter Jugendlichen oder Gewalt im institutionellen Umfeld, z.B. in Schulen und sozialpädagogischen Einrichtungen.

KOLLEKTIVE GEWALT

bezeichnet die gegen eine Gruppe oder mehrere Einzelpersonen gerichtete instrumentalisierte Gewaltanwendung durch Menschen, die sich als Mitglieder einer anderen Gruppe begreifen und damit politische, wirtschaftliche oder gesellschaftliche Ziele durchsetzen wollen, z.B. die Aktivitäten von rechtsextremen Gruppierungen.

Gewalthandlungen

physische (Tod und Verletzung) und psychische (Drohungen und Einschüchterungen) sowie deren Folgen – offensichtliche und oftmals weniger offensichtliche –, wie z.B. psychische Schäden, Deprivation und Fehlentwicklungen, die das Wohlergehen von einzelnen Menschen, von Familien und ganzen Gemeinschaften gefährden.

URSACHEN FÜR GEWALT VON KINDERN UND JUGENDLICHEN

- Gewalt fungiert oft als „Blitzableiter“ in Überforderungssituationen mit mehreren Stressoren
- Kinder und Jugendlichen haben häufig das subjektive Gefühl, angegriffen zu werden – Sie werden selber zum Angreifer, um nicht Opfer werden zu müssen

- Gewalt ist ein (im Familienkontext) eingeübtes Konfliktlösungsmuster, zudem es keine Alternative gibt
- eigene Gewalterfahrungen in der Familie begünstigen einen aggressiven, impulsiven Handlungsstil
- Kinder und Jugendliche haben oft angelnde Fähigkeit, die eigenen Emotionen wahrzunehmen

PRÄVENTIONSMÖGLICHKEITEN IN DER PÄDAGOGISCHEN ARBEIT MIT KINDERN

- Reflexion einer Gewaltausübung und Aufzeigen alternativer Verhaltensmuster
- Normen der gewaltfreien Interaktion verdeutlichen (Kinder-Teams etc.)
- Soziale und kognitive Kompetenzen aufbauen und stärken
- Möglichkeiten zum Spannungsabbau bieten (bewegungsorientierte Angebote)

GEWALTARTEN IN DER STATIONÄREN JUGENDARBEIT

- Verbale und physische Gewalt unter KlientInnen
- Verbale und physische Gewalt von KlientInnen gegenüber SozialpädagogInnen
- Sexuelle Gewalt unter KlientInnen
- Zerstörung von Sachgegenständen innerhalb und außerhalb der Wohngemeinschaft

PRÄVENTIONSMÖGLICHKEITEN

- Sensibilisierung für das Thema Gewalt: Gewalt erkennen und benennen
- Gewaltvorfälle aus der Vergangenheit mit den neuen Kollegen im Rahmen der Supervision / des Klein-Team besprechen und darlegen, wie gehandelt wurde, welche Strategie (präventiv oder situativ) funktioniert hat und welche nicht
- Gemeinsame Erarbeitung einer WG-spezifischen Sicherheitskultur im Team
- Vordenken individueller Verhaltensmöglichkeiten in einer kritischen Gewaltsituation mit KlientInnen
- Erarbeiten von Reaktionsmöglichkeiten in Gewaltsituationen, die individuell anwendbar sind
- Erarbeiten von erfolgversprechenden Handlungsmustern in Gewaltsituationen – Ziel: Vom (potentiellen Opfer einer Gewaltsituation zum Gestalter der Situation werden)
- Reflexion der eigenen Körpersprache in einer kritischen Situation
- Unterscheidung von konfliktförderndem und konfliktminderndem Verhalten in einer kritischen Situation
- Individuell auf Ebene der SozialpädagogInnen: Eigene Einstellung zur Gewalt erkennen und reflektieren – Reflexion der eigenen (beruflichen) Einstellung zu gewaltbereiten KlientInnen
- Umstände kennen und erkennen, die SozialpädagogInnen zu potentiellen Gewaltopfern von KlientInnen werden lassen

GRUNDREGELN DER DEESKALATION FÜR DEN UMGANG MIT HOCHANGESPANNTEN / AGGRESSIVEN KLIENTEN

Anmerkung: Natürlich ist grundsätzlich zwischen den verschiedenen Aggressionsformen zu differenzieren. Ein hochangespannter Klient, der seine Impulse nicht kontrollieren kann, agiert anders als ein Klient, der eine Aggressionshandlung „kalt“ und intendiert setzt. Dennoch lassen sich einige Grundregeln in beiden Fällen zur Anwendung bringen.

ZU BEGINN ...

Die deeskalierende Intervention sollte bereits erfolgen, sobald eine erste Anspannung, Gereiztheit etc. bei einem Klienten wahrgenommen wird. Oft führen die Routinearbeiten (Dokumentation, Dienstübergabe, Haushalt etc.) dazu, erst einmal abzuwarten bzw. dazu, dass diese ersten Anzeichen nicht wahrgenommen werden. Je später jedoch die erste Intervention erfolgt (Beschäftigung / Ablenkung des Klienten, ggf. Herauslösen aus der Gruppe für einen Spaziergang, sportliche Aktivität etc.), desto diffiziler wird die Auflösung der Situation.

AN DIE EIGENE SICHERHEIT DENKEN...

Es ist stets die Einschätzung vorzunehmen, ob die Situation alleine (beispielsweise in einer Nachtdienstsituation) zu bewerkstelligen ist oder ob andere Personen (Mitarbeiter anderer Systeme, Polizei etc.) zugeschaltet werden sollten. Mit einem oder mehreren hochgradig angespannten Klienten in Kontakt zu treten, kann eine potentielle Gefahrensituation bedeuten. Es gilt, die im Team ausgearbeitete systeminterne Sicherheitskultur (Verschließen der Küche, Lagerung von Messern etc. im Dienstzimmer, Entfernen gefährdender Gegenstände aus den allgemein zugänglichen Räumlichkeiten, Bei-sich-Führen des Diensthandys etc.) zu beachten.

„PUBLIKUM“ ENTFERNEN...

Eine Plattform an Zuschauern (andere Klienten, die eine sich anbahnende Eskalation zwischen Sozialpädagoge und Klient „nicht versäumen“ wollen) sollten zu Beginn „entfernt“, beschäftigt, abgelenkt etc. werden. Die Präsenz von Zuschauern bietet einem potentiellen Aggressor eine Bühne; der Drang, sich zu profilieren, sich als stark zu präsentieren etc., nimmt zu. Auch werden Lacher etc. der Zuschauenden von einem Aggressor als positiver Verstärker wahrgenommen. In der Situation bzw. bereits im Vorfeld bei der Dienstübergabe, in der Teamsitzung etc. empfiehlt sich daher die Absprache zwischen den Diensthabenden, wer welche Rolle (die des Ablenkenden der Zuschauer oder die des Intervenierenden am aggressiven Klienten) übernimmt.

GELASSEN BLEIBEN BZW. SICH SELBST BERUHIGEN

In einer angespannten Situation selbst auch angespannt, aufgeregt, gestresst zu sein etc., ist verständlich. Gelingt es, sich selbst zu beruhigen und „Gestalter der Situation“ zu bleiben, kann das auch eine beruhigende Wirkung auf einen aggressiven / angespannten Klienten haben.

Als hilfreich erscheint präventiv eine gedankliche Vorbereitung auf mögliche Bedrohungsszenarien im Dienst. Hierbei insbesondere das gedankliche „Durchspielen“ einer Eskalation und das Ausprobieren verschiedener Handlungsoptionen. Darüber hinaus kann diese Vorbereitung auch in der Teamsitzung (respektive der SV) bzw. im Gespräch mit dem Co-Diensthabenden stattfinden.

In der Eskalationssituation selbst bewährt sich oft, so simpel es auch erscheinen mag, das „klassische“ tiefe (Durch-)Atmen, denn in Stresssituationen verändert sich die Atmung (wird unregelmäßiger, stockt oder neigt zum hyperventilieren).

ANSPRECHPARTNER FÜR DEN AGGRESSIVEN KLIENTEN BLEIBEN

Verbale Deeskalationsversuche sollten i.d.R. von nur einer Person durchgeführt werden. Entweder situativ von dem Kollegen, der an diesem Tag gerade „den besseren Draht“ zu dem Klienten hat, die „bessere eigene Tagesform“, oder es wurde bereits eine klare Rollenverteilung im Vorfeld (in Dienstübergabe oder Teamsitzung) festgelegt. Es empfiehlt sich daher nicht, zu zweit etc. auf den Klienten einzureden, zumal die Wahrnehmung in angespannten Situationen bei Kindern und Jugendlichen besonders eingengt ist und vieles als aggressiver Zusatzreiz interpretiert wird. Der andere Diensthabende könnte en passant im Hintergrund - unbeteiligt wirkend - in der Nähe des Geschehens bleiben bzw. die anderen Klienten von der Situation fernhalten. Ratsam ist zudem das Minimieren sämtlicher aktivierender Reize (lauter Fernseher, laute Musik aus einem der Kinderzimmer etc.).

KÖRPERSPRACHE – MIMIK – GESTIK – STIMME

Der Klient sollte sich durch die Körperhaltung des Sozialpädagogen nicht bedroht oder herausgefordert fühlen. Insbesondere Männer neigen in solchen Situationen nach einem „evolutionären Muster“ dazu, unbewusst den Brustkorb vorzuschieben und Dominanz ausstrahlen zu wollen. Sämtliche hektische Bewegungen und ausladende Gesten können als bedrohliche Reize aufgefasst werden. Mimik und Geste sollten insgesamt eher spärlich eingesetzt werden. Relevant sind auch der Abstand zum Klienten und die Wahl der eigenen Position im Raum. Agitierte, hochangespannte Klienten brauchen einen großen Aktionsraum. Daher sollte der Sozialpädagoge keine räumliche Enge erzeugen und dem Klienten eine „Flucht- und Bewegungsmöglichkeit“ lassen. Je ruhiger (und bei Männern tiefer) die Stimme des Sozialpädagogen klingt, desto höher die Deeskalationschancen. Für in ihrer Wahrnehmung eingeschränkte Klienten kann diese Stimmlage beruhigender sein als der Inhalt der Kommunikation, der stressbedingt nur marginal wahrgenommen wird. Eine entsprechende Stimmlage lässt sich am besten erzielen, wenn (siehe „Gelassen bleiben...“) auf die ruhige und tiefe Atmung geachtet wird.

AUGENKONTAKT

Augenkontakt sollte generell bestehen, aber nicht das Gefühl des Bedrängens suggerieren. Daher empfiehlt es sich, immer wieder auch mal kurz den Blick abzuwenden. Das bedeutet allerdings nicht, den Klienten ganz aus den Augen zu lassen.

DEESKALATION GEHT IMMER VOR...

Somit sind Machtkämpfe zwischen SozialpädagogIn und KlientIn zu unterlassen, da sie nicht zur Deeskalation beitragen. Es ist im Zuge einer Deeskalation vollkommen unerheblich, wer z.B. Recht hat. In sehr brisanten Situationen kann man dem Klienten durchaus – auch gegen die eigene Überzeugung – zustimmen oder Recht geben, wenn es der Deeskalation dient, allerdings *ohne* Aussagen / Zusagen zu treffen, die hinterher nicht haltbar sind. In diesem Kontext sollte der Klient auch zu nichts gedrängt („Setzt Dich jetzt hin!“ etc.) bzw. andauernde Appelle („Beruhig‘ Dich jetzt endlich!“) formuliert werden.

NICHT PROVOZIEREN ODER VON VERBALER AGGRESSION TREFFEN LASSEN

Beschimpfungen, Drohungen, sexuelle Anspielungen seitens des Klienten sind am besten zu ignorieren und nicht zum Anlass zu nehmen, wiederum dem Klienten zu drohen oder diesen zu ermahnen. Der Klient meint i.d.R. in dieser Situation nicht den Sozialpädagogen persönlich, sondern will sich durch Beschimpfungen „Luft machen“, verhindern, dass ihm jemand zu nahe kommt etc.

PROVOKATIVE BEGRIFFE, VORWÜRFE, ERMAHNUNGEN, DROHUNGEN SIND ZU VERMEIDEN

Ermahnungen, sich zu beruhigen oder Sanktionsandrohungen machen den Sozialpädagogen sehr wahrscheinlich als Deeskalationspartner wirkungslos. Stattdessen kann in kurzer Form

zum Ausdruck gebracht werden, dass man Unterstützung bieten möchte und sich dafür interessiert, was den Klienten jetzt gerade wütend macht.

WERTSCHÄTZENDE HALTUNG

Es ist davon auszugehen, dass der Klient (i.d.R.) nicht zum Spaß aggressiv agiert, sondern verzweifelt, hilflos, verängstigt, verunsichert etc. ist. In seinem Bestreben, die Beherrschung wieder zu erlangen oder nicht zur Gänze zu verlieren, benötigt er den Respekt und die Empathie der Erwachsenen.

BEDÜRFNISSE UND GEFÜHLE DES KLIENTEN HERAUSARBEITEN

Sofern es trotz der Eskalation noch eine Art Dialog gibt, kann der Sozialpädagoge auf vorsichtige Art die möglichen Ursachen der Eskalation und die dahinter stehenden Bedürfnisse zu eruieren versuchen. Möglicherweise lässt sich Ablenkung schaffen (Getränk anbieten, bei Jugendlichen ggf. Zigarette zur Beruhigung, Angebot eines Spaziergangs). Allerdings sollten nicht zu viele Fragen gestellt und Angebote unterbreitet werden, da ein Klient in einer angespannten Situation ohnehin schon reizüberflutet ist.

ABSCHLIEßEND:

In einer angespannten Situation, noch dazu eventuell am Ende eines ohnehin schon ereignisreichen Arbeitstages, stellt es mit Sicherheit eine Überforderung dar, die genannten Grundregeln parat zu haben und umzusetzen. Daher ist es notwendig, sich diese Grundregeln auch außerhalb akuter Spannungssituationen bewusst zu machen, sei es im (Klein-)Team, der Supervision, während der Dienstübergabe etc. So lassen sie sich am ehesten in den Alltag und das eigenen Verhaltensrepertoire integrieren.

PRÄVENTIONSEBENE

- Vermittlung von leitbildorientierten und bereits überprüft wirksamen Deeskalationsstrategien im Rahmen der Schulungsmaßnahmen und MitarbeiterInnengesprächen zu Beginn der Tätigkeit im Verein OASE
- Überprüfung der Inhalte der Sicherheitsunterweisung auf Bedachtnahme und Kohärenz mit den notwendigen Inhalten der Gewaltprävention
- Erstellung bzw. Adaption von praktikablen Handlungsleitfäden
- Mitarbeit bei den immer wiederkehrenden Evaluationen der Organisation in den Bereichen psychische und physische Belastungen zur Verbesserung der Wahrnehmung von aufkommenden Veränderungen im Arbeitsalltag der MA durch die Leitungsebene
- Installation und Betreuung von MultiplikatorInnen zum Thema Gewaltprävention/Gewaltschutz im Betrieb
- Unterstützung bei der Implementierung einer WG-internen Sicherheitskultur bzw. bei Klienten-spezifischen Krisenplänen im Rahmen der Teamsitzungen etc.

INTERVENTIONSEBENE

- Gesprächsangebote zur Aufarbeitung des Geschehenen
- Bereitstellung/Organisation von Einzelsupervisionsstunden zur Aufarbeitung im Falle von Gewalterfahrung

- Gemeinsames Erarbeiten von präventiven Gewaltvermeidungsstrategien mit Betroffenen
- Dokumentation und Evaluierung der KlientInnen-induzierten Gewaltereignisse
- Adaption der vorhandenen Schulungs- und Unterweisungsinhalte nach Vorfällen, um adäquater auf die tatsächlichen Anlassfälle eingehen zu können
- Meldung von Vorfällen an AuftraggeberInnen

VERNETZUNG INTERN -EXTERN

- Enge Zusammenarbeit mit den Belegschaftsorganen und der Sicherheitsvertrauensperson
- Wissensmanagement im Verein: Recherche und Bereitstellung hilfreicher Fachliteratur zum Thema für Interessierte und Betroffene
- Ggf. Einladung von externen ExpertInnen zur Bearbeitung offener Fragen / Schulungen
- Themenbezogene Kooperation und Austausch mit anderen Organisationen
- Ggf. Vermittlung respektive Kontaktabahnung zu externen Beratungsstellen