

Training zur Gewaltvermeidung

Gewalt ist ein Zeichen der inneren Not

Aggression und Gewalt in sozialen Einrichtungen lassen sich verhindern oder vermindern, wenn das Personal die Ursachen von Aggressionen richtig einordnen kann – und aggressionsauslösende Reize beseitigt werden. Das sagt der Psychologe Ralf Wesuls, Leiter des Instituts für Professionelles Deeskalationsmanagement.



Ralf Wesuls bildet in sozialen Einrichtungen Mitarbeiter zu Gewaltpräventionsstrainern aus

→ *Sie sind Gründer eines Instituts, das Menschen darin trainiert, gewaltträchtige Situationen zu vermeiden oder zu entschärfen. Ist damit der Begriff des professionellen Deeskalationsmanagements richtig wiedergegeben?*

Teilweise. Professionelles Deeskalationsmanagement geht noch ein Stück weiter: Institutionen schicken ihre Mitarbeiter zu uns zur Ausbildung. Diese ausgebildeten Mitarbeiter schulen dann die Menschen in der Institution, aber sie greifen auch in die Organisationsstruktur des Hauses ein – in Vernetzung mit dem Qualitätsmanagement, dem Arbeitssicherheitsausschuss, dem Betriebsarzt, der Mitarbeitervertretung. So wird die Institution angeregt, über ihre eigenen Prozessabläufe, Regeln, Gewohnheiten im Umgang mit Klienten zu reflektieren. Das ist eigentlich das Wichtigste. Nur eine Schulung von Mitarbeitern alleine bringt nicht den nachhaltigen Erfolg.

→ *Wer sind Ihre Kunden?*

Das fängt an mit Psychiatrien, ambulanten psychiatrischen Einrichtungen, geht über Krankenhäuser, forensische Institutionen, über Institutionen für betagte und schwerstpflegebedürftige Menschen, Institutionen für Kinder- und Jugendhilfe sowie Kinder- und Jugendpsychiatrie, über Ämter und Behörden bis zu Kindertagesstätten. Im Prinzip sind die Institutionen unsere Kunden – nicht die einzelnen Teilnehmer, die eine Schulung oder Ausbildung mitmachen.

→ *Wie äußern sich nach Ihren Erfahrungen Gewalt und Zwang in den sozialen Arbeitsfeldern?*

Das ist natürlich ein Riesensfeld, weil es in den verschiedenen Spezialisierungen, die ich aufgezählt habe, unterschiedliche Aggressionsauslöser und

Reize gibt. Allen gemein ist: Wenn auf eine Unzufriedenheit, auf große Anspannung oder Erregung des Klienten nicht richtig reagiert wird, drohen Eskalationen, die dann auch brachial werden.

→ *Gibt es Arbeitssituationen, die besonders gewaltträchtig sind?*

Das ist von Institution zu Institution unterschiedlich. Fangen wir mal an mit Einrichtungen der Altenhilfe. Wenn dort die Annäherung an einen betagten oder bettlägerigen Menschen nicht richtig erfolgt, kommt es zu Abwehrreaktionen: Der alte Mensch hat Angst oder Schmerzen oder ist desorientiert, greift einem in die Haare, zwickt, beißt, kratzt – wehrt sich einfach gegen Maßnahmen, die er in dem Moment nicht will. In den Krankenhäusern ist es völlig anders. Dort sind die Hauptaggressionsauslöser Wartesituationen. Ein Mensch im Krankenhaus wartet auf Behandlung, auf die lebenswichtige Diagnose, er wartet auf Essen, auf die Visite des Arztes, auf die OP, die immer wieder verschoben wird. In der Psychiatrie ist es wieder anders. Da sind die Verhandlungen um Medikamente, Zwangsmaßnahmen, starke innere Anspannungen, Ängste oder akute Psychosen die Gründe, warum kranke Menschen gewalttätig werden können. Und im Kinder- und Jugendbereich sind es zu viele und teilweise unsinnige Regeln, die junge Menschen einfach nicht einsehen und dagegen opponieren. So kann man in jedem Bereich typische Beispiele finden. Und deswegen durchforsten die von uns ausgebildeten Trainer in ihrer Institution gemeinsam mit der Führung alle Regeln, alle Prozessabläufe und Hausordnungen nach aggressionsauslösenden Reizen. Denn wenn die Fremdbestimmung und die Einschränkung der persönlichen Freiheiten zu groß werden und die eigene Autonomie nicht mehr gegeben ist, dann wehren sich die Menschen. Immer dann, wenn ein Klient subjektiv Gewalt erlebt, wenn beispielsweise etwas, was ihm ganz wichtig ist, nicht geschieht oder ihm verboten wird, dann drohen aggressive Reaktionen.

Ralf Wesuls (53) ist Diplom-Psychologe und systemisch ausgebildeter Psychotherapeut. Seit 25 Jahren arbeitet er als Referent im Gesundheitswesen und hat sich auf das Thema Gewalt und Aggression spezialisiert. Vor zehn Jahren gründete er in Dielheim bei Heidelberg das Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement (ProDeMa), das er seitdem leitet.

→ *Was kann nach Ihrer Erfahrung zu Gewalt von Personal gegenüber Klienten führen?*

Es droht immer dann eine Eskalation, wenn das Personal etwas persönlich nimmt, etwa wenn ein Klient sich beschwert oder sich sehr aufregt. Wenn Mitarbeiter diesen Klienten als unverschämt oder beleidigend empfinden und sich in ihrer Berufsehre oder sogar als Person angegriffen fühlen, dann reagieren sie häufig ebenfalls aggressiv. Das ist ein Grund dafür, warum wir in der Ausbildung und Schulung versuchen, eine Grundhaltung zu schaffen, die einen Erregungszustand immer als Zeichen der inneren Not des Betroffenen wertet. Wenn diese Haltung umgesetzt werden kann, droht weniger Eskalation.

Darüber hinaus geht natürlich eine strukturelle Gewalt auch von der Institution aus. Etwa wenn die Führung will, dass im Altenheim jeden Tag geduscht wird. Oder Kinder in einem Kinderheim Essen erst kosten müssen, bevor sie es verweigern dürfen. Das Personal aber muss all diese Regeln und Anweisungen mit dem Klienten umsetzen. Für den Klienten ist dann der Mitarbeiter der Angriffspunkt, wenn er mit Maßnahmen nicht einverstanden ist.

→ *Was sind die Gründe, wenn Klienten gewalttätig werden?*

Ein Hauptgrund ist, dass Klienten Anordnungen oder Vorgänge subjektiv als Gewalt erleben, unter Druck geraten, sich gemäßregelt oder bestraft fühlen. Deswegen ist es wichtig, Regeln so anzuwenden und zu kommunizieren, dass die Gefahr minimiert ist. Ein weiterer Grund ist, dass auf die Erregung eines Klienten nicht eingegangen wird. In der verbalen Deeskalation aber wird darauf eingegangen, und das macht die Aggression überflüssig.

→ *Wo setzt das professionelle Deeskalationsmanagement an?*

Wir möchten, dass das Deeskalationsmanagement fest in eine Einrichtung implementiert wird. Denn man muss direkt in der Einrichtung ansetzen. Während der Ausbildung muss der Mitarbeiter, der zukünftige Trainer, eine schriftliche Konzeption zur Umsetzung des Deeskalationsmanagements in seiner Einrichtung schreiben, die er zusammen mit der Führung erarbeitet. Während dieser Zeit begleiten wir in Einzelberatung die Entstehung der Konzeption, kommunizieren also über den Trainer mit der Führung und umgekehrt. Wenn der Trainer mit der Ausbildung fertig ist, wird die Konzeption von der Führung unter-

Deeskalationsmanagement

Das Institut ProDeMa hat ein Konzept mit sieben sogenannten Deeskalationsstufen entwickelt, das helfen soll, Gewalt und Aggression in der sozialen Arbeit zu vermeiden. Das Konzept beginnt auf Stufe eins mit der Analyse aggressionsauslösender Reize, Abläufe und Strukturen in einer Einrichtung und endet auf Stufe sieben mit der Nachbearbeitung von aggressiven oder gewalttätigen Vorkommnissen. Großen Wert legt dieses Konzept auf das Verständnis für die Ursachen von Gewalt und Aggression sowie auf das Trainieren von sprachlichen Deeskalationstechniken.

schrieben. Damit hat der Trainer dann auch die Delegation und Rückendeckung, um in den Teams nach aggressionsauslösenden Reizen zu suchen, Einzelberatungen durchzuführen und die Mitarbeiter in den entsprechenden Kompetenzen zu schulen, vor allem in verbaler Deeskalation.

→ *Welche Grundhaltung sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer sozialen Einrichtung zeigen, um Gewalt zu vermeiden? Was sind die wesentlichen Elemente einer solchen Grundhaltung?*

Eine deeskalierende Grundhaltung beginnt bereits, bevor überhaupt etwas passiert. Das fängt schon damit an, wie ich morgens zur Arbeit komme: Mitarbeiter sind keine Engel, das sind Menschen. Sie haben schlecht geschlafen, sie hatten vorher noch Streit. Wenn ein Mitarbeiter begreift: Menschen werden nicht aggressiv, weil sie mir wehtun wollen, weil sie mich nicht mögen, weil sie ihr Lebensschicksal an mir auslassen, sondern weil sie im Moment eine Not haben, aus der heraus sich diese Erregung bildet – dann ist schon sehr viel gewonnen. Das ist das wesentliche Element der Grundhaltung. Es gibt vielleicht ein zweites Element, das mit dem in Verbindung steht, was ich schon gesagt habe: unsinnige Regeln. Das heißt, die zweite Grundhaltung ist ein gesunder Menschenverstand. Es braucht den Mut, Regeln in Frage zu stellen, anstatt sich mit dem Patienten oder Klienten anzulegen und unsinnige Regeln durchsetzen zu wollen.

→ *Und was kann eine Organisation oder Institution tun, um eine gewaltvermeidende Grundhaltung zu unterstützen?*

Ein Deeskalationsmanagement einführen und umsetzen (lacht). Denn es braucht all diese Maßnahmen in Kombination, damit eine Institution auch wirklich Erfolg hat.

msk ←

 www.prodema-online.de