

Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte

Umgang mit Aggressionshandlungen im Arbeitsfeld
der Sucht- und Drogenhilfe

Ablauf

- Ergebnisse einer empirische Untersuchung zur Gewaltbelastung in den Kontakt und Notschlafstellen der Drogenhilfe
- Gewalt am Arbeitsplatz - Risikofaktoren
- Prävention/Intervention

Angaben zur Person

- Jürgen Fais, *1965

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

Gewalt durch Dritte in der niederschweligen Suchthilfe

Begriffsbestimmung:

- Die Aggression richtet sich absichtsvoll und illegitim gegen Beschäftigte im Zusammenhang mit ihrer Arbeit. Dabei handelt es sich um Gefährdung der Sicherheit und Gesundheit durch Beleidigung, Bedrohung, Entführung/ Geiselnahme oder körperliche Verletzung.

Empirische Untersuchung zur Gewaltbelastung in den Kontakt- und Notschlafstellen

- **Fragebogenerhebung**

Dezember 2009 bis Januar 2010 mit 153 MitarbeiterInnen aus niedrighschwelligen Einrichtungen der Kontakt– und Notschlafstellen ausschließlich für KonsumentInnen illegaler psychotroper Substanzen (21/18 Einrichtungen) aus den Städten Berlin, Hamburg, Köln, Leipzig und München

- **Leitfadeninterview**

Mit fünf LeiterInnen von Kontakt– und Notschlafstellen aus den genannten Städten

Empirische Untersuchung zur Gewaltbelastung in den Kontakt- und Notschlafstellen

Fragestellung/Forschungsziel:

- Umfang und Art aggressiver Handlungen im Arbeitsfeld der akzeptierenden Drogenarbeit aus der Perspektive der Mitarbeitenden
- Häufigkeit der aggressiven Handlungen, die sich direkt an die Arbeitskräfte richten
- Stellenwert des Themas Aggression und Gewalt im Arbeitsalltag
- Korrelationsanalyse zwischen Geschlecht, Ausbildungshintergrund, Alter, dem aufgabenbedingten Kontakt und der Angabe der Mitarbeitenden selbst, Opfer aggressiver Handlungen zu werden.

Ergebnisse:

Umfang und Art aggressiver Handlungen

- Auf der Basis der Durchschnittswerte **ist Aggression alltäglich**.
- Über alle Einrichtungen hinweg tritt auch das Phänomen **„Randale im Haus“ im Durchschnitt häufiger als alle 3 Tage** auf.
- Im Durchschnitt werden MitarbeiterInnen der Einrichtungen **fast täglich Ziel verbaler und sexueller Aggressionen**
- Fast **3-mal pro Jahr** müssen sich die Mitarbeiter durchschnittlich **mit Suizid** der Einrichtungsklientel während oder nach dem Besuch der Einrichtung auseinandersetzen

Ergebnisse:

Umfang und Art aggressiver Handlungen

- **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)

Ergebnisse

Korrelationsanalyse

- Zwischen dem **Geschlecht** und den erlebten Aggressionen ergaben sich nur **geringe Zusammenhänge**, am ehesten sind solche in Bezug auf sexuelle Aggressionen auszumachen: Frauen gaben tendenziell häufiger an, sexueller Aggression ausgesetzt zu werden
- Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Korrelationsanalyse kaum Zusammenhänge aufdecken konnte. Die Werte sind alle nicht signifikant. Dies überrascht, da die qualitative Inhaltsanalyse der Leitfadeninterviews zu einem anderen Ergebnis kommt

Ergebnisse:

Relevanz des Themenfeldes «Aggression gegen Mitarbeitende in den Kontakt- und Notschlafstellen

- Fast ein Drittel aller Befragten geben eigene gesundheitliche Folgen an
- Im Durchschnitt lagen die notwendigen Ausfall- bzw. Behandlungstage bei fünf Tagen pro Jahr

Schulungen zum Umgang mit Aggression

- Im Durchschnitt gaben die Mitarbeitenden an, schlecht bis sehr schlecht auf aggressionsbelastende Situation vorbereitet zu sein
- Dies obwohl durchschnittlich einmal pro Jahr eine entsprechende Schulung/Praxisreflexion stattgefunden hat und das angegebene Bedrohungsgefühl im Durchschnitt zwischen <nie> und <gelegentlich> lag

Leitfadeninterview

Qualitative Ergebnisse

- Aggressive Handlungen durch die Klientel in den Einrichtungen kommen vor, wobei physische Aggression, die sich gegen die Arbeitskräfte richtet, eher die Ausnahme ist
- Die Konfrontation mit verbaler Aggression wird als Standardsituation in den niedrigschwelligen Einrichtungen beschrieben
- Als Auslöser für aggressive Handlungen werden auch die strukturellen Bedingungen der Einrichtung genannt. Niedrigschwelligkeit bedeutet nicht, dass es keine Regeln gibt

Leitfadeninterview

Qualitative Ergebnisse

- Zudem wird berichtet, dass es auch früher Probleme mit Gewalt in und ausserhalb der Einrichtungen gab, jedoch *«ist die Klientel etwas hektischer geworden gegenüber früher, aber dass die Aggressivität so deutlich zugenommen hat, kann ich nicht teilen»*.
- Eine Zunahme von Aggressionshandlungen wird im Kontext mit der Veränderung des Konsummusters der Klientel gesehen. *«Durch die verbreitete Methadon-Substitution ist einfach das Thema Alkohol mehr in den Vordergrund gerückt (...)* Mittlerweile hat sich das aber insoweit verändert, dass einfach durch den höheren Alkoholkonsum auch ein höheres Aggressionspotential entstanden ist. *Das heißt einfach gesagt, dass die Leute im intoxisierten Zustand durch Alkohol einfach aggressiver sind»*.

Leitfadeninterview

Qualitative Ergebnisse

- Ethnische Konflikte sind durch den Anstieg des AusländerInnen- und MigrantInnenanteils in den Einrichtungen (insbesondere in München) zu verzeichnen. Auch führt ein divergentes geschlechtsspezifisches Rollenverständnis zu Spannungen.
- Eine große Bedeutung spielt die Lebensrealität der BesucherInnen außerhalb der Einrichtung. Verfolgungsdruck, Stimmung und Veränderungen auf der Drogenszene beeinflussen die Atmosphäre in den Einrichtungen.

Leitfadeninterview

Umgang mit aggressiver Klientel

- Es scheint, dass die Gebrauchsmixtur von unterschiedlichen psychotropen Substanzen zu einer erhöhten aversiven Stimulation führt, die sich wiederum in aggressiven Reaktionen niederschlägt
- Die Mitarbeiter versuchen, aggressiven KlientInnen in einer akuten Situation deeskalierend zu begegnen, indem sie Verständnis aufbauen, um sie *«verbal runterzuholen»*
- Zum Sanktionskatalog gehören Hausverbote und *«auch einfach jemand für den Tag rausschicken oder wenn es nötig ist, weil er Leute bedroht hat oder wenn er gewalttätig wird, dann auch für länger. (...) Und wenn jemand dann ein Hausverbot missachtet, dann behalten wir uns vor Anzeige wegen Hausfriedensbruch»*.

Leitfadeninterview

Umgang mit aggressiver Klientel

- Die berufliche Position, Berufserfahrung und die Beziehung zum Einrichtungsklientel sind hilfreiche Deeskalationsfaktoren. Durch die Berufserfahrung entwickelt sich ein Gefühl, *«wann man sich durchsetzt und wann man auch mal zurückgeht und mal die Situation auch erst mal gedeihen lässt und sich nicht immer durchsetzt in diesem Moment, da gehört dann auch ein bisschen Fingerspitzengefühl dazu»*.
- Auf der institutionellen Ebene wird die Transparenz der Hausordnung, die personale Ausstattung der Einrichtung und die qualifizierte Schulung der Mitarbeitenden als notwendige Voraussetzung für eine aggressionsarme Einrichtung gesehen.

Konsequenzen und Maßnahmen

- *Gestaltung der Rahmenbedingungen*
- *Personelle Besetzung*
- *Förderung und Stärkung der Handlungskompetenzen der Arbeitskräfte*

Gewalt am Arbeitsplatz

Risikofaktoren

- Lebensrealität der Bewohner/Besucher
- Baulich-technische Ursachen
- Organisationsbedingte Ursachen
- Ursachen in der Person des Beschäftigten
- Ursachen in der Person des Aggressors

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.

Baulich-technische Ursachen

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

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.

Ursachen in der Person des Beschäftigten

- 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

Ursachen in der Person des Aggressors

- 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)

Gefährdungsstufen

- **0** normale bzw. kontroverse Gesprächsführung
- **1** verbale Aggressionen; abweichendes Sozialverhalten, Sachbeschädigung
- **2** körperliche Gewalt, Nötigung, Bedrohung
- **3** Einsatz von Waffen (Werkzeugen), Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

Konfliktlösungszuständigkeit

- **0** **Eigenverantwortung des Beschäftigten**
- **1** **Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten, Unterstützung durch die Führungskraft/Leitung**
- **2*** **Sicherheitsdienst, Polizei**
- **3*** **Polizei**

* Sicherheit ist von Profis sicherzustellen

Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

- 0 (normale bzw. kontroverse Gesprächsführung)

Gestaltung einer sicheren Arbeitsumgebung

Gefahrenbewusste Aufenthaltseinrichtung

Bei problematischen Besuchern Vorsorge treffen

Gefahrenbewusste Absprachen

Umgang mit Stress

Professionelle Kommunikation

Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

- 1 (verbale Aggressionen; abweichendes Sozialverhalten, Sachbeschädigung)

Platzverweis/Hausverbot aussprechen

Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung

Hilfe hinzuziehen

Deeskalation

- **Selbstbehauptung durch Kommunikation**

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!!!!**

Frühwarnzeichen

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

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)

DANKE SCHÖN!