

Spezielle Angebote der Jugendhilfe für jugendliche Gewalttäter:

Professioneller Umgang mit jugendlichen Gewalttätern

Wolfgang Papenberg

Vorbemerkung

Dies ist eine Kurz-Information und ersetzt nicht eine systematische Fortbildung. Diese ist auch aus Gründen der Arbeitssicherheit unerlässlich:

„Grundsätzlich haben alle Beschäftigten einen Anspruch auf einen sicheren Arbeitsplatz. Der Arbeitgeber ist gesetzlich dazu verpflichtet, die Gefährdungen zu ermitteln und zu beurteilen – um dann alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um Leben und Gesundheit seiner Mitarbeiter zu schützen.“ (BGW)

Ein Teil davon ist die Qualifizierung der Mitarbeitenden für den Umgang mit Gewalt-situationen.

Denken Sie daran:

**Gewalt ist nicht Teil Ihres Arbeitsvertrags -
sie ist höchstens ein damit verbundenes Risiko,
das es zu reduzieren gilt!**

Konflikte kompetent bewältigen

Ich möchte Ihnen nun in Kurzform einige Empfehlungen zum Umgang mit aggressiven Kindern und Jugendlichen und grundlegende Prinzipien des Vorgehens vorstellen. Diese enthalten auch Hinweise zur Vorbeugung.

Es handelt sich um erste Hilfestellungen bei den Fragen:

- Wie vermeiden Sie Verletzungen in Ihrem beruflichen Alltag (eigene Verletzungen, Verletzungen von Kollegen, Verletzungen anderer Kinder, Jugendlicher und Außenstehender, Selbstverletzungen der Kinder und Jugendlichen?)
- Wie schätzen Sie mögliche Risiken frühzeitig ab?
- Was tun Sie, wenn sich die Situation zuspitzt?
- Welche Reaktionsweisen sind in Konflikten angemessen und wirksam?

Ich stütze mich dabei im Wesentlichen auf das PART-Konzept und die Erfahrungen, die wir damit seit 1982 - in Deutschland seit 1997 - gemacht haben.

A. Voraussetzungen: Klare Strukturen und gute Vorbereitung

Eine chinesische Weisheit lautet:

„Sei vorbereitet, und dir wird Glück beschieden sein.“

Sie wissen, dass eine gute Vorbereitung sich entscheidend auf den Erfolg auswirkt. Das gilt auch und besonders für den Umgang mit Bedrohung, Aggression und Gewalt im Beruf. Sie müssen genau wissen, wie Sie sich in Konfliktsituationen zu verhalten haben. Wenn Sie im Team arbeiten, gilt dies für alle. Sie müssen sich aufeinander verlassen können, gerade in Krisensituationen. Dabei sind folgende Punkte entscheidend:

Die Strukturen sind klar

Sie (und Ihre Vorgesetzten) kennen Ihre Aufgaben, Ihre Verantwortungsbereiche und -grenzen sowie die Notfallpläne. Danach richten Sie sich. Ausnahmen bilden nur Anweisungen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst.

Sie wissen, was Ihre Aufgaben sind

Zu Ihrem Beruf gehört es auch, Krisensituationen zu handhaben und zu lösen, die mit Bedrohung, Aggression und Gewalt zu tun haben. Sie haben eine Fachausbildung und sind auf Ihre Aufgaben persönlich und fachlich vorbereitet - ebenso auf mögliche Krisensituationen. Sie wissen, was Sie können und wo Ihre Grenzen sind. Sie sind sich Ihrer Verantwortung bewusst. Bei Unklarheiten oder Fragen wenden Sie sich im Zweifelsfall an Ihre Kollegen oder Vorgesetzten.

Sie sind sorgfältig eingearbeitet

Sie sind in Ihrem Arbeitsfeld gut eingearbeitet. Sie kennen dort mögliche Gefährdungen durch Kinder und Jugendliche. Sie kennen die Räumlichkeiten und mögliche Fluchtwege. Sie wissen, wer Ihre Ansprechpartner sind, wenn Situationen eintreten, die Sie nicht alleine lösen können.

Sie wissen, wie Sie in Krisen handeln müssen

Sie können Situationen, die Nerven kosten, Ihre Geduld strapazieren oder einfach nur laut und chaotisch sind, von solchen unterscheiden, die wirklich gefährlich sind oder unmittelbar werden können.

Sie wissen, wie Sie in aggressiven und gewalttätigen Krisen handeln müssen und haben ein begründetes Selbstvertrauen. Sie wissen auch, welches Verhalten von Ihnen erwartet wird. Sie kennen Ihre Hauptaufgaben in Krisensituationen: beobachten, entscheiden, handeln und jegliche Eskalation vermeiden!

Sie handeln – wenn möglich – als Team.

Denken Sie daran:

Es geht **nicht** um die Frage, ob die aggressive Person zurechnungsfähig oder (strafrechtlich) verantwortlich für ihr Handeln ist – es geht um die Frage, ob das Verhalten gefährlich ist oder unmittelbar gefährlich werden kann.

B. Drei Handlungsgrundsätze

Sie haben Ihre Sicherheit und die Ihrer Kollegen weitgehend in der Hand. Ihr eigenes Verhalten und Ihr Auftreten beeinflussen unmittelbar die Situation und damit auch die Chancen der Deeskalation. Versuchen Sie immer, Ihre Selbstkontrolle zu behalten und bewahren Sie einen klaren Kopf. Beachten Sie folgende Grundsätze:

Grundsatz 1: Vorbereitung

Sie sind fit für eine mögliche Krisenintervention

1. Sie sollten – so gut es möglich ist – über Ihre Kinder und Jugendlichen informiert sein.
2. Achten Sie während des Kontakts auf Anzeichen möglicher Eskalation.
3. Sie sollten sich allen Tätigkeiten und Aufgaben gewachsen fühlen.
4. Sollten Überforderung oder körperliche Einschränkungen ihre Handlungsmöglichkeiten in Krisensituationen einschränken, teilen Sie dies unverzüglich Ihren Kollegen bzw. Ihrem Vorgesetzten mit.

Grundsatz 2: Selbstschutz

Sie schützen sich, um handlungsfähig zu bleiben

Begeben Sie sich nicht in Situationen mit unkalkulierbarem Risiko. Achten Sie stets auf Ihre eigene Sicherheit. In gefährlichen Situationen sollten Sie wissen, was Sie zum eigenen Schutz tun müssen. Unterlassen Sie alles, was die Situation gefährlicher werden lässt. Denken Sie gerade in Krisensituationen immer an Ihre Hauptaufgaben:

beobachten, entscheiden, handeln und jegliche Eskalation vermeiden.

Grundsatz 3: Respekt

Würde und Sicherheit sind die Maßstäbe für Ihr Handeln

Achten Sie stets darauf, Ihre Kinder und Jugendlichen respektvoll zu behandeln – gerade wenn sie sich in einer Krise befinden. Ihr Ziel bleibt dabei die Verhinderung von Übergriffen und Verletzungen.

Das Motto lautet:

Würde und Sicherheit durch Problemlösung

C. Drei Leitgedanken

Bei Ausübung Ihrer beruflichen Aufgaben kann es zu aggressiven Situationen kommen. Diese Situationen können Sie beeinflussen. Die folgenden Leitgedanken helfen Ihnen dabei:

1. Krisen frühzeitig erkennen

Nehmen Sie alle ungewöhnlichen, auch scheinbar harmlosen Situationen ernst. Beobachten Sie immer aufmerksam Ihr Gegenüber und die Gesamtsituation. Achten Sie auf Anzeichen möglicher Eskalation:

- Veränderung der Ausdrucksweise,
- Zeichen von ungewöhnlicher Erregung oder Anspannung,
- Drohgebärden.

So können Sie Gefahren frühzeitig erkennen und Entscheidungen treffen.

2. Selbstkontrolle aufrecht erhalten

Lassen Sie sich nicht provozieren. Versuchen Sie immer, Ihre Selbstkontrolle behalten und Ihre Gefühle im Griff zu haben. Auch wenn Sie sich persönlich verletzt fühlen, bleiben Sie ruhig. Die Selbstkontrolle in schwierigen Situationen aufrecht zu erhalten - gerade bei Bedrohung oder Gewalt - ist ein zentrales Kennzeichen von Professionalität. Die Fähigkeit zur eigenen Selbstkontrolle spielt für den Erfolg in Krisensituationen (und in unserem ganzen Leben) eine wichtige Rolle und sie kann gelernt werden.

Auf dieser Basis können Sie die richtigen Entscheidungen für Ihr Vorgehen treffen, die zur Lösung der Situation führen.

Eine chinesische Weisheit lautet:

„Bist du zu ungestüm, ist Handeln unheilvoll, selbst wenn du im Recht bist.“

3. Professionell handeln

Deeskalation beginnt mit Kontaktaufnahme zu der aggressiven Person und mit

Kommunikation

(reden, zuhören, Gestik, Mimik, Körperhaltung, Beachtung von Nähe und Distanz). Wenn dies nicht ausreicht und eine realistische Verletzungsgefahr besteht, setzen Sie zusätzlich

Selbstschutztechniken

ein – und reden Sie weiter mit Ihrem Gegenüber. Erst wenn Sie auch damit nicht erfolgreich genug sind und eine ernsthafte Bedrohungs- oder Verletzungsgefahr besteht, sollten Sie weitergehende Maßnahmen, z. B.

Festhaltetechniken

einleiten – müssen dies aber nicht, wenn sich die Lage auf andere Weise beruhigen lässt. Halten Sie sich an den Notfallplan Ihrer Einrichtung und entscheiden Sie, ob Sie Hilfe herbeirufen.

Im Notfall zurückziehen: Wenn die Situation zu gefährlich für Sie wird, ziehen Sie sich zurück. Rückzug ist keine Niederlage, sondern eine taktische Handlungsmöglichkeit.

Denken Sie daran:

Es geht in Krisensituationen **nicht** um Recht haben oder sich durchsetzen – sondern um Verhinderung von Verletzungen.

D. Vorgehensweisen

Kommunikation in Krisensituationen

Konflikte beginnen oft mit ungewöhnlichen oder unerwarteten Verhaltensweisen. Beobachten Sie während des Gesprächs aufmerksam die Reaktionen Ihres Gegenübers. Das schützt Sie vor Überraschungen und eigenen Reaktionen, die die Situation verschlimmern könnten. Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass andere Menschen Situationen anders empfinden als Sie – z. B. besitzen sie ein anderes Ehrgefühl oder Unrechtsbewusstsein oder eine andere religiöse Anschauung. Bedenken Sie, dass es Ihrem Gegenüber möglicherweise um ein ernstzunehmendes Lebensbedürfnis geht, dessen Bedrohung starke aggressive Energien freisetzen kann.

Für jede Form des Handelns gilt:

Achten Sie bewusst auf Ihre Selbstkontrolle! Das hilft Ihnen, ruhig und konstruktiv zu bleiben.

Vier Grundprinzipien der Krisenkommunikation

1. Nehmen Sie die aggressive Person ernst und bleiben Sie sachlich.
2. Reden Sie beruhigend mit Ihrem Gegenüber und hören Sie ihm zu. Sagen Sie ihm dabei klar, verständlich und eindeutig, was Sie erwarten.
3. Beharren Sie nicht auf Ihrer Position, wenn es dadurch gefährlicher wird, sondern verfolgen Sie zunächst das Ziel „Sicherheit“.
4. Trennen Sie den Aggressor – wenn nötig – von Umstehenden. So vermeiden Sie Einmischungen, Provokationen und Solidarisierungen. Gleichzeitig schützt es ihn vor Gesichtsverlust.

Denken Sie daran:

Was **Sie** tun oder sagen, öffnet oder schließt die Tür zu dem Kind bzw. Jugendlichen.

Was Sie auf keinen Fall tun sollten

Damit die Krisenkommunikation erfolgreich wird, sollten Sie Folgendes vermeiden:

- Die aggressive Person überheblich und von oben herab behandeln (durch Mimik, Gestik, Körperhaltung) – das regt zum Widerspruch an und verärgert den anderen.
- Vorhaltungen, Vorwürfe und Unterstellungen machen. Erinnern Sie sich, wie dies vielleicht früher auf Sie als Kind gewirkt hat!
- Selbst unablässig und laut reden – das steigert beim Gesprächspartner die Aggression.
- Sich unsicher verhalten – z. B. Blickkontakt vermeiden, leise, unsichere Stimme, unklare Formulierungen. Das erweckt bei Ihrem Gegenüber den Eindruck, dass Sie nicht wissen, was Sie tun.
- Selbst aggressiv werden, z. B. durch Droh-, Kampf- und Aggressionssignale wie laut werden, persönlich werden, beleidigen, drohende oder provozierende Körperhaltung.

Selbstschutz in Krisensituationen

Manchmal lässt sich die Eskalation von Konflikten trotz kompetenten und ruhigen Vorgehens nicht vermeiden. Dann ist es besonders wichtig, die Selbstkontrolle zu behalten. Wenn Kommunikationstechniken allein nicht ausreichen, sollten Sie wissen, wie Sie sich effektiv schützen können, ohne Ihr Gegenüber zu verletzen (es ist Ihr Kind/Jugendlicher – nicht Ihr Gegner!). Auch wenn es zu körperlichen Auseinandersetzungen kommt, gibt es immer noch Handlungsmöglichkeiten. Deshalb: Reden Sie weiter und versuchen Sie, in Kontakt zu bleiben.

Vier Grundprinzipien von Selbstschutztechniken

1. Beobachten Sie den Angriff und gehen Sie bewusst aus dem Weg.
2. Gehen Sie nicht in einen Machtkampf.
3. Nutzen Sie die vorhandenen Möglichkeiten, sich zu schützen, und entfernen Sie potenzielle Waffen.
4. Engen Sie die aggressive Person nicht ein.

Denken Sie daran:

Sie müssen sich vor Verletzungen schützen, um handlungsfähig zu bleiben. Andernfalls kann Ihnen die Situation entgleiten und unabsehbare Folgen haben.

Einsatz von Festhaltetechniken in Krisensituationen

Wenn Krisenkommunikation und Selbstschutztechniken nicht ausreichen und eine erhebliche Verletzungsgefahr besteht, sollten Sie entscheiden, ob Sie Hilfe holen, Alarm auslösen, den Bereitschaftsdienst (ggf. Sicherheitsdienst) oder die Polizei einschalten. Falls dies nicht möglich ist oder Sie schnell reagieren müssen, können Sie Festhaltetechniken anwenden, wenn Sie solche beherrschen. Stellen Sie dabei sicher, dass Sie mindestens zu zweit und körperlich deutlich überlegen sind. Schreiten Sie erst ein, wenn Sie sicher in der Lage sind, die Situation zu bewältigen. Reden Sie auch bei der Anwendung von Festhaltetechniken weiter mit Ihrem Gegenüber, um ihn zu beruhigen.

Führen Sie keine Festhaltetechniken allein durch – das erhöht Ihr Verletzungsrisiko und kann Ihr Gegenüber aggressiver machen. Außerdem sollte eine Person sich auf die Beobachtung des Aggressors konzentrieren – es könnte eine riskantere Situation entstehen (z. B. Kreislaufkollaps, Atemnot) oder der Aggressor könnte nachgeben; dann kann die Festhaltetechnik schrittweise zurückgenommen werden. Im Zweifelsfall kann es auch wichtig sein, eine andere Person als Zeugen zu haben.

Denken Sie daran:

Jede Zwangsmaßnahme – auch jede Festhaltetechnik – ist ein Eingriff in die Persönlichkeitsrechte!

Vier Grundprinzipien für den Einsatz von Festhaltetechniken

1. Achten Sie auf deutliche Überlegenheit (mindestens zu zweit), bevor Sie Festhaltetechniken anwenden.
2. Setzen Sie Überraschungseffekte und Körpergewicht ein, nicht Kraft.
3. Vermeiden Sie es, Schmerz zuzufügen.
4. Wählen Sie die am wenigsten zudringliche Festhaltetechnik und nur solange Gefahr besteht.

In effektiven und angemessenen Selbstschutz- und Festhaltetechniken sollte man speziell ausgebildet sein; sie müssen je nach Arbeitsfeld regelmäßig geübt werden.

Denken Sie daran:

Es geht nicht um die Beherrschung eines Gegners, sondern um die Reduzierung von Verletzungsgefahr.

Nach der Krisensituation

Der aggressive Teil der Krise ist beendet, wenn Ihr Gegenüber verlässlich keine Verletzungsabsichten mehr zeigt oder äußert. Achten Sie nun auf mögliche Anzeichen für eine Nach-Krisen-Depression bei dem Aggressor (starke Selbstwürfe, übertriebene Entschuldigungen, Anzeichen von Verzweiflung). Behalten Sie die Situation im Auge wegen möglicher Tendenzen zu Selbstverletzungen des Kindes bzw. Jugendlichen. Im Zweifelsfall holen Sie medizinische oder psychologische Hilfe.

Nach dem Vorfall

- Informieren Sie die nötigen Stellen bzw. Personen.
- Kümmern Sie sich ggf. um Ihre Kollegen.
- Schreiben Sie einen Bericht bzw. eine Unfallmeldung.
- Sorgen Sie für sich:
Tun Sie alles, was Sie brauchen und was möglich ist, um Ihre innere Balance wiederzuerlangen. So verarbeiten Sie Krisensituationen leichter und beugen einem möglichen Ausgebrannt sein (Burnout) vor.
- Nutzen Sie ein Nachgespräch mit dem Kind oder Jugendlichen, um Vereinbarungen zur Verhinderung des nächsten Vorfalls zu treffen.

Zum Schluss:

Machen Sie den professionellen Umgang mit Gewaltsituationen zu einem Qualitätsmerkmal Ihrer Einrichtung!



PART-Büro
Wolfgang Papenberg
Birkenweg 5
59425 Unna
Tel. +49 (0) 2303 - 14410

Seminare zum professionellen Umgang mit aggressiven und gewalttätigen
Klienten/Patienten.

Weitere Informationen unter: www.parttraining.de

© 2012 Wolfgang Papenberg