

LVR Fachtagung 2011 „Wege in die Gemeinschaft“ Inklusion und Teilhabe

Dokumentation vom Fachforum am 22. Nov. 2011

Kontrollierter Umgang mit Gewalt und Aggression - Körperliche Interventionstechniken -

Der Name KUGA® steht für den **k**ontrollierten **U**mgang mit **G**ewalt und **A**ggression in sozialen Einrichtungen. Als Schulungsanbieter wendet sich KUGA® an Arbeitnehmer in sozialen Berufen, zum Beispiel in der Behindertenhilfe. KUGA® vertritt den Standpunkt, dass den betreuten Personen jederzeit mit Achtung und Respekt zu begegnen ist. Es ist ein konsequentes Trainingsprogramm, das sanften Selbstschutz bietet und gleichzeitig auch der Würde des Gegenübers gerecht wird. Das Schulungskonzept will erreichen, dass Mitarbeiter in Krisensituationen handlungsfähig bleiben, statt zu erstarren oder sogar in Panik zu überreagieren.

KUGA® blickt auf mehr als 15 Jahre Erfahrung im Aggressionsmanagement. Dabei hat sich gezeigt, dass es keine allgemeingültige Lösung für den Umgang mit Gewalt und Aggression gibt. Jede Situation ist anders. Deshalb verfolgen wir einen handlungsorientierten und teilnehmerzentrierten Ansatz. Mitarbeiter sollen Sicherheit für ihr Auftreten in herausfordernden Situationen gewinnen. Es geht darum, Krisensituationen rechtzeitig zu erkennen, zu bewerten und effektive Maßnahmen zu ergreifen. Gewalt, die von betreuten Personen ausgeht, ist nicht als vorsätzliche Handlung anzusehen.

Das KUGA®-Prinzip orientiert sich stets an der Achtung der Würde der betreuten Personen. Prävention und Deeskalation haben immer Vorrang, das Verhindern von Gewalt ist oberstes Ziel. Doch lässt sich nicht jede Konfrontation mit körperlicher Gewalt verhindern. Damit Mitarbeiter auch in angespannten Situationen handlungsfähig bleiben und die therapeutische Beziehung nicht gefährden, müssen sie kontrolliert reagieren können.

In diesem Fachforum wurden beispielhaft schmerzfreie Softtechniken zur Befreiung, Begleitung und Fixierung von betreuten Personen vorgestellt. Diese Maßnahmen beruhen nicht auf Kraft, sondern überzeugen durch leichte Anwendbarkeit und wertschätzende Konfliktlösung.

Was zeichnet die professionelle/kontrollierte Grundhaltung von Beschäftigten in sozialen Berufen aus?

Sie agieren nicht zufällig, sondern diszipliniert und reflektiert. Ihr Handeln ist planvoll und geübt. Sie werden nicht kämpfen, um Abwehrreaktionen und Gegenschläge zu vermeiden. Langfristig kann sich so ein aggressionsminderndes Milieu entwickeln. Voraussetzung hierfür ist eine klare Grundhaltung und ein gezieltes Training.

1

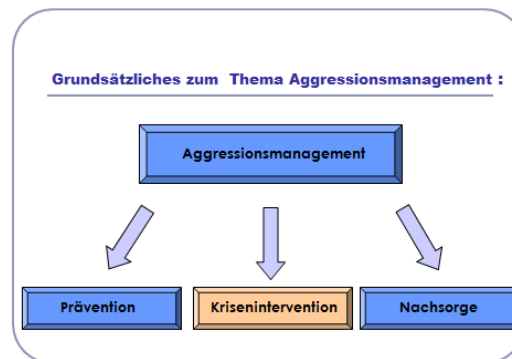
** Aus technischen Gründen ist hier und auf den folgenden Seiten neutral von Mitarbeitern die Rede. Dieser Begriff umfasst sowohl die weiblichen Kolleginnen als auch die männlichen Kollegen in sozialen Berufen.*

Grundhaltung

- Respektvolle Begegnungen
- Augenhöhe, Wertschätzung
- Win-Win Lösungen schaffen
- Nicht die Person sondern die Situation beherrschen
- „Du bist okay, aber dein Verhalten nicht“!
- Nie Kraft gegen Kraft, sondern effektive Techniken einsetzen
- Nicht kämpfen, sondern nachgeben um zu siegen

www.kuga.de

Grundsätzliches zum Thema Aggressionsmanagement:



www.kuga.de

Eine Institution benötigt für ein erfolgreiches Aggressionsmanagement ein System aus Maßnahmen, Methoden und Grundsätzen, um auf Gewaltvorfälle reagieren zu können. Aussagen und Standards müssen vorhanden und allen klar sein, damit sich eine Sicherheitskultur entwickeln kann. (BGW Berufsgenossenschaft)

Aggressionsmanagement setzt sich aus den drei Elementen Prävention, Krisenintervention und Nachsorge zusammen. Die Wechselbeziehungen, die in diesem Fall Kreisläufen vergleichbar sind, zeigen, dass keine der drei Säulen für sich alleine stehen kann. Die durch die Krise gewonnenen Erkenntnisse werden in der Nachbereitung wieder in präventive Maßnahmen übersetzt. (Wiederholungsprävention)

Zur Prävention zählen alle Maßnahmen, die der Verhinderung von Gewalt dienen und diese erst gar nicht entstehen lassen. Die Krisenintervention umfasst Ablaufpläne, die das Vorgehen in Krisen, Schulungsmaßnahmen und Trainingsmaßnahmen beschreiben und Klarheit über rechtliche Fragen schaffen. Die Nachsorge nach einem Übergriff ist ein wichtiger Beitrag zur Erhaltung der seelischen Gesundheit, damit sich keine posttraumatischen Belastungsstörungen ausbilden können.

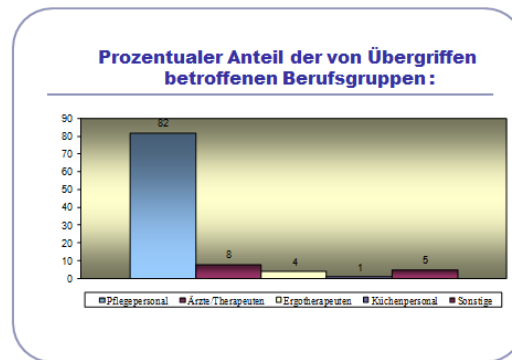
Warum sprechen wir überhaupt über das Thema Gewalt?

Der Umgang mit Gewalt und Aggression stellt für die Beschäftigten in sozialen Einrichtungen eine große Belastung und Gefahr dar. Gewalt meint in diesem Zusammenhang nicht Mobbing, bossing oder sexuelle Belästigung, sondern körperliche Angriffe, die als ernsthafte Bedrohung mit starker Selbst- und Fremdgefährdung erlebt werden. Die psychischen Folgen sind lange Zeit unterschätzt worden.

Die Unfallversicherer schätzen die Dunkelziffer von aggressionsbedingten Übergriffen noch immer sehr hoch ein. Aus Angst oder Scham werden nicht alle

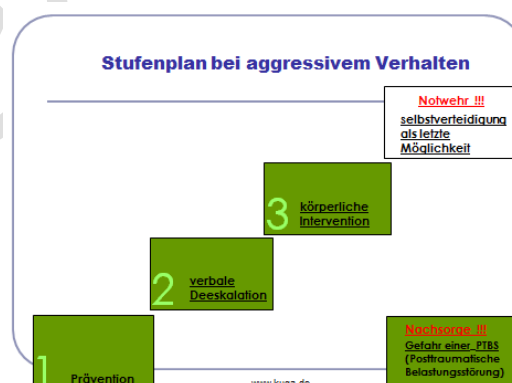
Arbeitsunfälle gemeldet. Oft unterliegen Menschen auch der Illusion von der eigenen Unverletzlichkeit.

Natürgemäß sind diejenigen Mitarbeiter vermehrt von Übergriffen betroffen, die viel Kontakt zu betreuten Personen haben und Einschränkungen durchsetzen. Im Einzelnen sind jüngere Betreuungskräfte mit geringerer Berufserfahrung überproportional betroffen. Daraus folgt, dass Berufs- und Lebenserfahrung eine große Rolle im Umgang mit herausfordernden Klienten spielen.



- Formen der Gewalt im beruflichen Alltag**
- Tätliche Angriffe auf Personal
 - Gewalt zwischen Klienten/Kunden
 - Autoaggressives und suizidales Verhalten
- www.kuga.de

Welche Vorgehensweise?



Aggression entwickelt sich in Phasen, diese müssen erkannt und unterschieden werden. In den verschiedenen Stufen sind jeweils andere Interaktionen und Handlungsoptionen wirksam, da mit zunehmendem Verlust der Selbstkontrolle die Wahrnehmungskanäle stark eingeschränkt sind. So können in den ersten beiden Stufen Gespräche wirksam, in

Stufe 3 und 4 aber nicht mehr angebracht sein. Deshalb hängen das weitere Vorgehen und die Intervention von der sorgfältigen Beobachtung und Wahrnehmung und der daraus folgenden Bewertung ab.

Die Tatsache, dass nicht jeder gewalttätige Zwischenfall mit Interventionstechniken beendet werden kann, wird ebenfalls beachtet. Die Möglichkeiten und Grenzen des eigenen Handelns zu erkennen, zeichnet eine professionelle Haltung aus. Dabei wird selbst von Tätigen in sozialen Arbeitsbereichen nicht verlangt, Selbstgefährdungen einzugehen. Der Notwehrparagraf schützt ein unverzichtbares Persönlichkeitsrecht.

Zum Bereich der Notwehr werden rechtliche Voraussetzungen dargestellt und spezielle Hinweise zur Fremdhilfe als Nothilfetechnik gegeben. Auf die Vermittlung von Methoden der Selbstverteidigung wird verzichtet.

Das wichtige Thema der Nachsorge wird an dieser Stelle nicht vertieft.

Welche Handlungsprioritäten gibt es?

Ausgehend vom Grundgesetz, hat jeder Mensch ein Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Immer wieder tauchen in den Seminaren die Fragen wie „Was tue ich? Um wen kümmere ich mich zuerst?“ Bevor jedoch diese Fragen beantwortet werden, gilt es zu beachten, dass Selbstschutz vor Fremdschutz geht. Ein verletzter Mitarbeiter kann nicht mehr hilfreich sein.

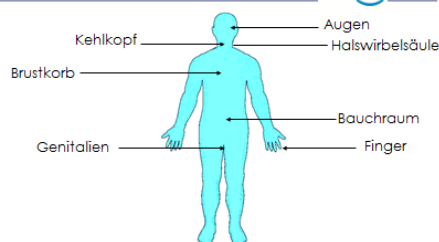
Kontrollierter Umgang mit gewalttätigen und aggressiven Klienten verfolgt zwei Ziele :

1. Ihre körperliche Unversehrtheit als MitarbeiterIn
2. die körperliche Unversehrtheit der Klienten bei schonender aber effektiver Intervention

www.kuga.de

Welche Tabuzonen haben wir?

Tabuzonen im Sinne von kuga



www.kuga.de

Um die Unversehrtheit des Gegenübers zu erhalten, gibt es Tabuzonen, die beachtet werden sollten. Darunter verstehen wir leicht verletzliche Körperbereiche, die keiner

körperlichen Gewalt ausgesetzt werden dürfen, da es zu irreversible Schäden kommen könnte. – Wir treten und schlagen nicht! Wir nutzen die anatomischen Schwachstellen.

Welches Know-how setzen wir ein?



Wir handeln nicht nach dem Motto: „Irgendwie, wird es schon klappen, egal um welchen Preis.“ Nein: Wir handeln kontrolliert, und reagieren nicht zufällig. KUGA® blickt auf eine langjährige Erfahrung im Training und in der Vermittlung von Techniken für die kontrollierte Deeskalation von Gewalt und Aggression.

Gewalttätige Zwischenfälle fordern zum Handeln auf und heraus. In vielen Fällen trifft es die Mitarbeiter unvorbereitet. Es fehlen Ideen oder Handlungskonzepte für den Fall von körperlichen Angriffen. KUGA® schließt hier mit den körperlichen Interventionstechniken eine Lücke zu den bereits bekannten Deeskalationsstrategien. Die Mitarbeiter lernen kontrolliert zu reagieren, ohne die therapeutische Beziehung zu gefährden. Der persönliche Kontakt zum Klienten ist bei gleichbleibender Qualität jederzeit gewährleistet, da nur unerwünschtes Verhalten abgewiesen wird.

Wir vermitteln persönliche Selbstschutztechniken, die zu Recht Sicherheit produzieren, die niemanden verletzen, aber dennoch die Kontrolle der Situation unterstützen. Ziel ist dabei, jederzeit die Handlungsfähigkeit zu erhalten, um in Übergriffssituationen die Professionalität zu wahren.

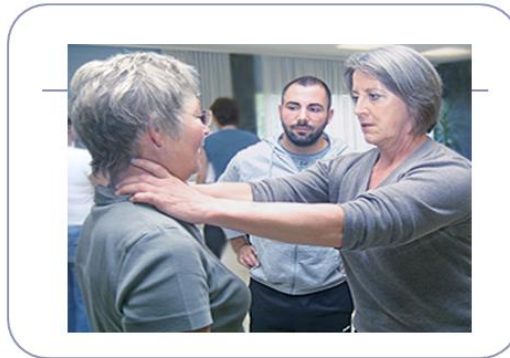
Unsere Techniken sind für jeden Mann und jede Frau einfach zu erlernen. Sie überzeugen durch die leichte Anwendbarkeit. Die Techniken geschehen fast beiläufig unbemerkt und haben deshalb eine stark deeskalierende Wirkung. Durch kleine runde beiläufige, fast elegante Bewegungen bleibt die eigene Erregungskurve flach. Aggressive Impulse werden bewusst vermieden, damit die Interaktion ruhig und entspannt und somit respektvoll verläuft.

Welche Deeskalationstechniken setzen wir ein?

Aus berufsethischen und rechtlichen Gründen werden nur körperliche Interventionstechniken gelehrt, die das Gegenüber nicht schädigen.

Die KUGA® Techniken sind einfach zu handhaben, und provozieren keine Abwehrreaktionen oder Gegenwehr. Es geht um schmerzfreie Softtechniken zur Befreiung, Begleitung und Fixierung. Diese beruhen nicht auf Kraft, sondern überzeugen durch leichte Anwendbarkeit und wertschätzende Konfliktlösung.

Im Einzelnen werden den Mitarbeitern systematisch spezielle Hinweise und Techniken an die Hand gegeben, mit denen es möglich ist, Konfliktsituationen sanft zu begegnen, ohne der betreuten Person aktiv Schmerz zuzufügen. Diese Techniken sind universell und einfach erlernbar. Aufgrund der nachvollziehbaren, anatomisch logischen Bewegungsabläufe funktionieren sie unabhängig von der körperlichen Kraft oder Größe der Mitarbeiter oder der betreuten Personen.



Das Lösen aus Würgeangriffen gehört mit zur KUGA® Basisschulung. Diese positive Erfahrung, wie man sich durch effektive Techniken aus lebensbedrohlichen Übergriffen befreit, bewirkt ein aufbauendes Gefühl von Sicherheit. Das Gefühl dem Aggressor ausgeliefert zu sein, keine Chance zu haben, wird durch eine neue Handlungsfähigkeit ersetzt und erlebt.

Welche Ergebnisse werden erzielt?

„Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich Klienten besser und sicherer aufgehoben fühlen, wenn sie auch in Ausnahmesituationen eine angemessene und schonende Behandlung erfahren haben“. (zit. aus der DVD „Risiko Übergriff“, Hrsg.: Unfallkasse NRW 2010) Denn die Klienten erinnern sich meist nicht mehr an den Konflikt, aber an die Art und Weise wie sie behandelt wurden.

Vorher-Nachher-Untersuchungen haben bewiesen: Das in den KUGA® Schulungen und Seminaren vermittelte Wissen und die eingeübten schonenden Techniken führen bei den Teilnehmern zu mehr Selbstsicherheit in Krisensituationen. KUGA® geschulte Mitarbeiter wirken bereits durch ihr kompetenteres Auftreten deeskalierend.

Vorher-Nachher-Untersuchungen zeigen auch, dass die Teilnehmer sowohl mit einer größeren Selbstsicherheit als auch mit weniger Angst aus den KUGA® Seminaren in ihren Arbeitsalltag und den Umgang mit den von ihnen betreuten Personen zurückkehren.

Durch das erworbene Methodenrepertoire reagieren die Mitarbeiter in Konfliktsituationen überlegter, ruhiger und der Situation angemessener. Krisensituationen werden früher erkannt, so dass sich mehr Chancen für eine effektive und schonende Deeskalation bieten.

Dazu hat ein Teamleiter aus einem LVR Wohnverbund für Kunden mit herausfordernden Verhalten über seine Erfahrungen mit dem Schulungskonzept berichtet.

Welche Grundsätze verfolgen wir?

Grundsätzlich gilt :

- Profis provozieren nicht !
- Es gibt keine Patentrezepte, es gibt jedoch Verbesserungen !
- Prävention geht vor „Beherrschung“ eines Ereignisses
- Niemand ist unverwundbar; Gewalt kann jeden von uns treffen!
- Opfer benötigen unsere Solidarität, nicht unsere Kritik !
- Aggressionsmanagement ist Teamarbeit !!!

www.kuga.de

Diese Folie stammt noch aus der Gründungszeit von KUGA® im Jahr 1993. Sie bestätigt sich immer wieder und hat bis heute nichts von ihrer Gültigkeit verloren.

Was wir Ihnen ans Herz legen möchten :

- Versuchen sie bitte Einsicht in und Respekt vor ihren Patienten zu haben. Auch wenn dies manchmal schwer fällt.
- Haben Sie Einsicht und Vertrauen in sich selbst und in andere, ihr Team !
- Versuchen Sie einmal (öfter) den Grundsatz „Nachgeben um zu Siegen!“ zu praktizieren. Viele Dinge sind nur scheinbar wichtig
- Denken Sie bitte (öfter) an das Gewinner/Gewinner Prinzip. Vermeiden Sie Gewinner/Verlierer und Verlierer/Verlierer Situationen.
- Gerne dürfen Sie diese „Grundsätze“ auch in Ihrem Privatleben verwenden. Schauen Sie, was passiert.
- Sie werden alles wieder vergessen.
- Aber Sie können sich daran erinnern, so oft Sie wollen !!

www.kuga.de

Lassen Sie diese Sätze..... einfach nur auf sich wirken.....und schauen Sie was passiert.....

Literatur:

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (Hrsg.): Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen 2011
 DVD Unfallkasse NRW (Hrsg.), Risiko Übergriff, Konfliktmanagement im Gesundheitsdienst. Plonsker media GmbH 2010
 Bundesverband der Unfallkassen (Hrsg.): Traumatisierende Ereignisse in Gesundheitsberufen, München 2006
 Richter ,D., Fuchs, J.M., Bergers, K.-H.: Konfliktmanagement in psychiatrischen Einrichtungen. In Gemeindeunfallversicherungsverband Westfalen-Lippe (Hrsg.): Prävention in NRW, Düsseldorf 2001

Autorin:
 Adelgunde Fuchs
 Scheidtstr.10
 40239 Düsseldorf

www.KUGA.de