Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS

Band: 98 (2001)

Heft: 8

Artikel: Umgang mit Drohnungen und Aggressionen : Gewaltsprävention auf Beratungsstellen : ein intensiver Prozess

Autor: Rutishauser, Beat

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-840724

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Umgang mit Drohungen und Aggressionen

Gewaltsprävention auf Beratungsstellen – ein intensiver Prozess

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Beratungsstellen oder stationären Einrichtungen mit direkten Klientenkontakten sind durch eigene Erlebnisse und folgenschwere Gewaltereignisse der letzten Jahre zunehmend verunsichert. Blosse Beschwichtigungen helfen nicht weiter, besser ist eine umfassende Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt innerhalb des Dienstes.

«Herr Keller ist heute wieder zur Beratung angemeldet. – Hoffentlich gibt es nicht wieder so viel Ärger wie letzte Woche! Zuerst schrie er die Sekretärin beim Empfang an. Danach polterte er in der Beratung: Euch Sauchaibe werde ich es schon noch zeigen! und stürzte wieder aus dem Raum.»

So, oder ähnlich könnte der innere Dialog der Beraterin Heidi Mend[1] auf der Beratungsstelle in Winkel sein.

Sind wir desensibilisiert?

Ausnahme oder Normalität? Tatsache ist, dass wir als Organisationsberater-Team[2] vermehrt Anfragen zum Thema «Sicherheit in der Beratung» haben. Es scheint, als hätte sich die Schwelle längst verändert, wann in Sozial- und Gesundheitsberufen Tätige von aggressivem Verhalten beunruhigt sind: Untersuchungen im psychiatrischen Bereich zeigen, dass bedrohliches Verhalten, geringfügige Sachbeschädigungen und leichte Körperverletzungen wie Rempeleien usw., vom Personal nicht als «dokumentationswürdig» eingeschätzt werden. Was vor ein paar Jahren wahrscheinlich noch als aggressive Handlung bewertet worden wäre, wird heute als nicht mehr erwähnenswert empfunden – weil es normal geworden ist? Dies könnte bedeuten, dass sich das Konfliktniveau (was geduldet und/oder akzeptiert wird) verändert hat und die Hemmschwelle bei der Klientel niedriger geworden ist.

Unterschiedliche Sensibilität?

In den Beratungen von Fachstellen und Institutionen begegnet uns häufig das Phänomen, dass innerhalb einer Organisation das Problem je nach Betroffenheit völlig anders wahrgenommen und gewertet wird. Betroffenheit, ja sogar manifeste Ängste, werden vom «Empfangspersonal» geäussert. Die BeraterInnen «in der zweiten Reihe» bei Klientenkontakten müssen sich zwar häufig verbale Entgleisungen anhören, doch wird ihnen in der Regel mehr Respekt entgegengebracht und/oder die aufgebrachten Personen haben sich bereits beim Empfang «abreagiert». Das Leitungsteam, mit wenig bis gar keinem direkten Kundenkontakt, kennt das Problem oft nur vom «Hören-Sagen» und misst schon deshalb der Mitarbeitersicherheit weniger Bedeutung bei.

Eigene Gefühle sind entscheidend

Jede Gruppierung in einer Institution oder Beratungsstelle hat unterschiedliche

[1] Fiktive Personen- und Ortsnamen.

[2] Der Autor Beat Rutishauser ist Berater bei der GeKom GmbH, Westbahnhofstrasse 12, 4500 Solothurn, www.gekom.ch.

Gefühle zu unterschiedlichen Wahrnehmungen. Deshalb nützt es wenig dem Personal beim Empfang zu sagen: «Habt doch keine Angst!» Denn, solange die Problemlage für alle in der Beratungsstelle engagierten Personen nicht objektiv gleich ist, sind nur die subjektiven Gefühle der Betroffenen die objektive Realität für den Einzelnen. Die Betroffenen müssen in ihrer Subjektivität ernst genommen werden. Ausgehend von diesen subjektiven Gefühlen versuchen wir von der Organisationsberatungsseite her, ein gemeinsames Wahrnehmen, Empfinden und Bewerten der Situation zu erreichen.

Vorgehen beim Erstellen eines Gewaltpräventionskonzeptes

1. Erarbeiten eines gemeinsamen Verständnisses von «Gewalt», «Bedrohung».
2. Massnahmenplanung, diese ist grundsätzlich in zwei Bereichen möglich:
   - Massnahmen, die auf die Verhältnisse einwirken (z.B. Räumlichkeiten)
   - Massnahmen, die das konkrete Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreffen (z.B. wie verhalte ich mich bei Beleidigungen?).
3. Umsetzung.
4. Controlling.

Gemeinsames Konfliktlösungsmodell

Ziel der gemeinsamen Bemühungen ist es, ein unternehmensspezifisches Konfliktlösungsmodell zu erarbeiten. In diesem Modell müssen sowohl verhaltenspräventive Teile («wie soll ich mich konkret an meinem Arbeitsplatz verhalten?») als auch verhältnispräventive Massnahmen (z.B. räumliche Sicherheitsvorkehrungen) festgelegt werden.

Dabei könnte auf grundsätzliche Strategien zurückgegriffen werden. Doch häufig nützen allgemeingültige Konzepte den betroffenen Beratungsstellen wenig. Der damit verbundene Prozess scheint nach unserer Erfahrung wichtiger zu sein als Patentlösungen. Es nützt wenig, wenn die Leute wissen, dass ein selbstsicheres, bestimmtes, konfrontatives Auftreten ein sehr guter Schutz vor Aggressionen ist. Demgegenüber wirkt eine unsichere, diffuse und nachgiebige Haltung eher aggressionsfördernd. Diese Gegensätze müssen zuerst im Rollenspiel und in täglichen Situationen eingeübt, erfahren und gelernt werden.

Auch die räumliche Situation muss vor Ort geklärt werden: Braucht es beim Eingang eine geschlossene Türe? Soll eine Glastüre zwischen Anmeldung und Beratung stehen? Sollen die Beratungstüren geschlossen sein oder nicht? Wo ist der Schlüssel, wenn die Türe geschlossen bleibt? Es darf nicht sein, dass ein Klient sich mit der Beratungsperson einschliesst usw..

Bei all diesen Überlegungen wollen die Leute wissen, ob sie überhaupt grundsätzlich in einer Gefährdungssituation sind. Zweifel tauchen auf, ob sich nicht die ganze Atmosphäre in der Stelle unangenehm verändert. Plötzlich fühlen sich die Angestellten durch die Besprechung der Sicherheitssituation bedrohter als je zuvor.

Der Prozess der Einigung in dieser Problemstellung ist in der Regel ein intensiver Entscheidungsprozess. Im informellen Bereich wird gemunkelt: «Haha, ich habe doch keine Angst vor diesem Herrn Keller. Dem würde ich ganz schön was geben! Diese Heidi Mend ist doch leicht hysterisch. Die ist auch sonst sehr ängstlich...» Bis zu einer gemeinsamen Haltung ist es oft ein langer Weg.

Beat Rutishauser