Inpuls-Referat von Dr. Karl Weilbach, 9042 Speicher, 076-5880056

bedrohungsmanagement.ch

GSAS Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit in Gewerkschaft und Non-Profit-Organisationen

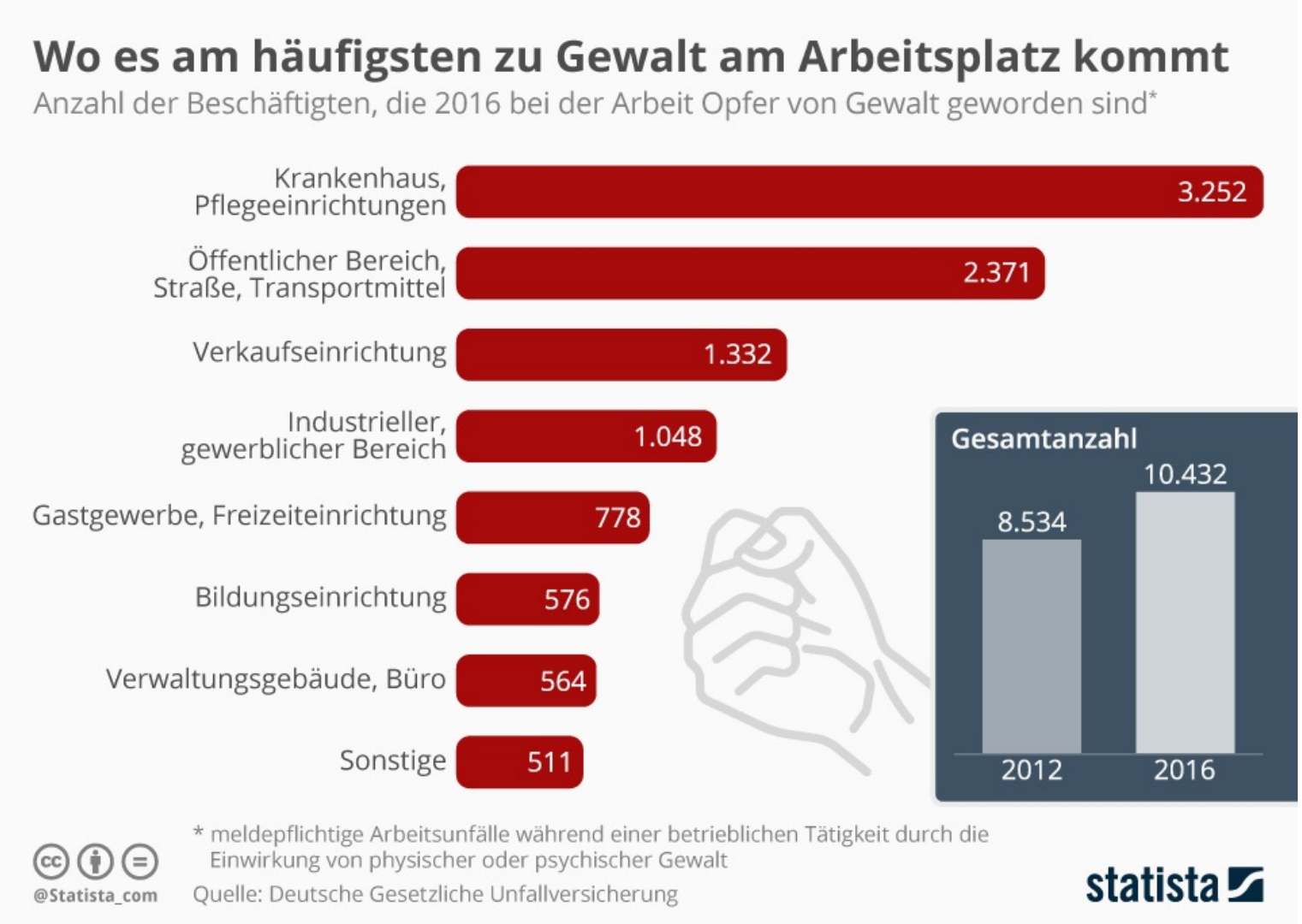
SIBE – Kurs 18.3.2020

Umgang mit Aggressionen im Kontakt mit Mitgliedern/Versicherten

Inhalt

1. Phänomen und Handlungsbedarf
2. Die Dynamik aggressiver Akte am Beispiel von Übergriffen in der Notfallmedizin
3. Gefahrenreduzierende Interaktionen
4. Elemente aus der Praxis des Referenten
5. Am Schluss: Zur Stärkung des Einzelnen

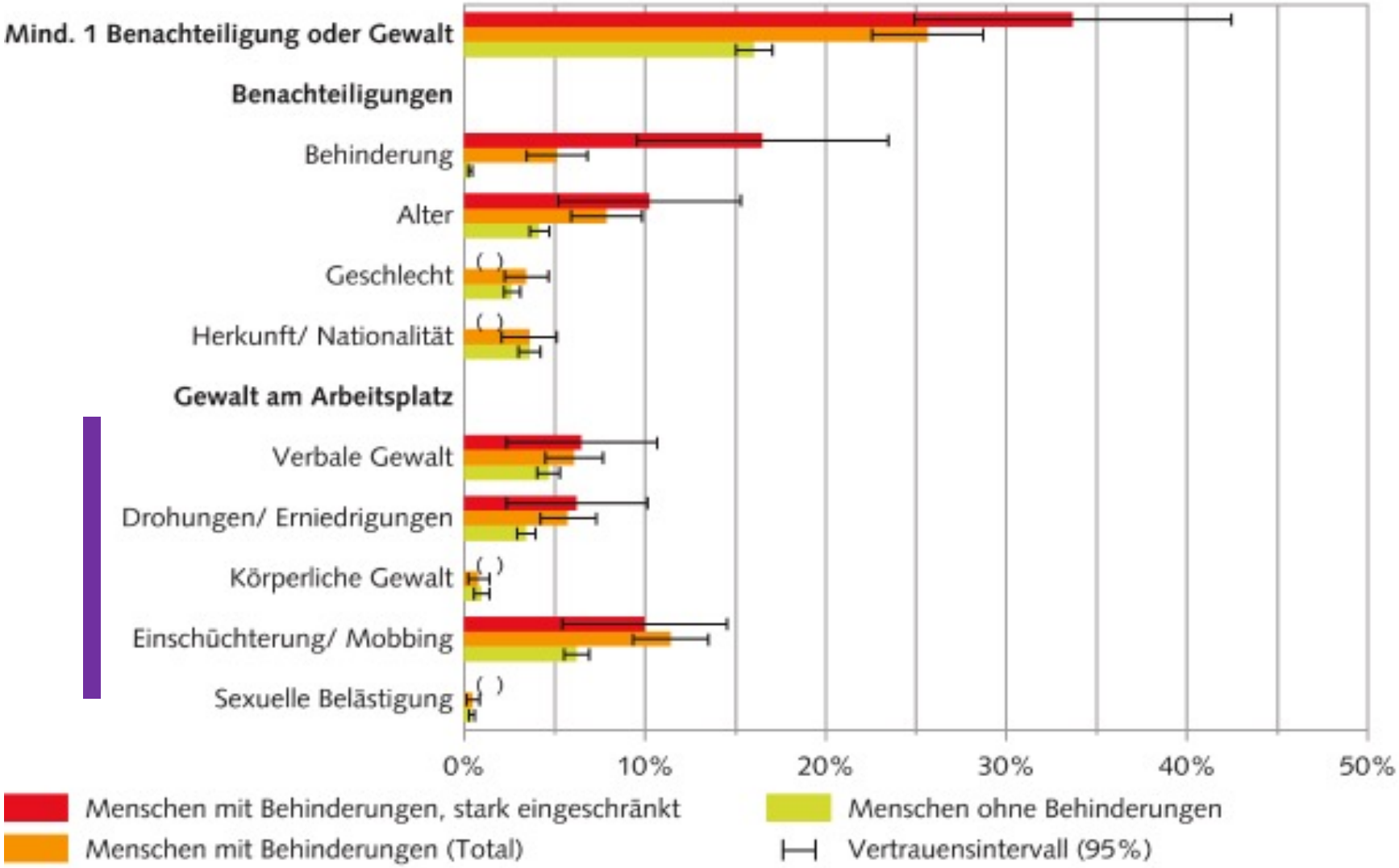
1. Phänomen und Handlungsbedarf



Schwächere sind von Gewalt mehr betroffen als Andere

Benachteiligung und Gewalt am Arbeitsplatz, 2012

Wohnbevölkerung 15 bis 64 Jahre, die in einem Privathaushalt lebt, in % der Erwerbstätigen



Quelle: BFS – Schweizerische Gesundheitsbefragung

© BFS, Neuchâtel 2016

Verursacher der Gewalt am Arbeitsplatz

- Klienten/Kunden:

  z.B. sind Staatsangestellte in 71% der Fälle Opfer von „Klienten“.

- Mitarbeitergewalt:

  seltener (ca. 10 % der Fälle durch Mitarbeiter)

- Beziehungstäter:

  in 60 % der Fälle vorgängige Beziehung zwischen Täter-Opfer

2. Die Dynamik aggressiver Akte am Beispiel von Übergriffen in der Notfallmedizin

Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

ILO (International Labour Organisation):

Gewalt am Arbeitsplatz ist „jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenen Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt oder verwundet wird“.

Weitverbreitetes Phänomen
Betrifft das Setting Arbeitsplatz und alle Berufsgruppen

Ansteigende Zahl von Angriffen gegen Polizei und Rettungskräfte

Aggression und subjektive Gefährdung in der Notfallmedizin.

Aggression in der Notfallmedizin in den letzten 12 Monaten:

Gewalterfahrung in letzten 12 Monaten: 25 %
Verbale Bedrohungen oder Beleidigungen: 58,2 %

Sicherheitsgefühl im Notfalleinsatz:
Fachliche Sicherheit: bei 80 % „vollkommen“ bzw. „überwiegend“ sicher
persönliche Sicherheit: nur jeder dritte Befragte nur„teilweise“sicher,
jede 8. Person /(12,5 %) „eher nicht“ bis „gar nicht“ sicher.

Sicherheitsgefühl bei Männern fachlich wie persönlich sicherer fühlend als Frauen

Quelle:
S. Petersen · B. Scheller · S. Wutzler · K. Zacharowski · S. Wicker:
Aggression und subjektive Gefährdung in der Notfallmedizin.
Eine Umfrage (n = 903); in: Anaesthesist, © Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2016

Gewalt

„instrumentell“
(Polizei)

„expressiv“
(Täter)

GEWALT BAHNT SICH AN:
Phasen der Aggression

1) Voraggressive Phase (negative Gefühle, Gereiztheit, Launen)

2) Aggressives Stadium (Ärger, Groll, Feindseligkeit, Pflege von Hass, Beleidigungen, Bedrohungen)

3) hoch-aggressives Stadium/ GEWALT (Verachtung, Vergeltung, totale Macht, Handlung - vernichtend)

Wer sind die Täter?

2 Grundtypen von Tätern

Situationstäter **Persönlichkeitstäter**

Situationstäter

- Gelegenheit macht Täter
  - Persönliche Risikomerkmale schwach ausgeprägt
  - (Tat-) Situation → Tatmotivation → „Latente Persönlichkeitsanteile werden geweckt“
  - Regeln und Normen: wichtig
  - Strafe & Abschreckung wirksam!

Persönlichkeitstäter

- Risikomerkmale fester Teil der Persönlichkeit
  - Persönliche Risikomerkmale stark ausgeprägt
  - Persönlichkeit → Tatmotivation → (Tat-) Situation
  - Regeln und Normen: (eher) unwichtig
  - Gewalt- und Sexualtäter: meistens Persönlichkeitstäter (mit und ohne Krankheitsbildern)
  - Strafe & Abschreckung wirkungslos!

Welche Auffälligkeiten uns zuerst entgegenkommen...

- Hineinsteigern des Klienten in sein Gerechtigkeitsgefühl
- Schwarz-Weiss-Schema
- Zwanghafter Kampf mit der diskriminierenden Umwelt
- Starrheit des Klienten: uneinsichtig, unbelehrbar, rechthaberisch
- Gefangen in der Überzeugung von Unrecht /Verschwörung/Diskriminiert-/Gekränkt-Werden
- Grundsätzliche Ablehnung: objektive Fakten kommen nicht an
- Agieren mit allen Mitteln: Schreib- und Sammelwut
- Feindbilder: Behörden, Instanzen, Personen, Gruppen

Autorität ist KEIN Schutzfaktor mehr...

Psychologische Aspekte

Reaktionshitze, feindliche Vorstellungen, Bedürfnis nach Entgrenzung, „Gemeinschaftserfahrung“

Soziologische Aspekte

kollektiver Erregungsgrad, Angst und Gefährdungsgefühle, Krise von Werten, Autorität, Ordnung, Kompensatorische Gruppenzugehörigkeit

4 Arten von Gewalt am Arbeitsplatz

Typ I: Kriminelle Absicht

- z.B. Raubüberfall

Typ II: Kunde/Mandant

- z.B. Drohung gg. Helfer, Sachbearbeiter, Entscheidungsträger, RezeptionistIn etc.

Typ III: Mitarbeiter gegen Mitarbeiter

- z.B. Amoklauf eines gekündigten Mitarbeiters

Typ IV: Persönliche Beziehung

- z.B. Beziehungsstalking/Partnertötung am Arbeitsplatz

3. Gefahrenreduzierende Interaktionen

Das Bauchgefühl als persönlicher Barometer für Gefahr

Achtung: Als Laie weiss ich nicht, wen ich wirklich vor mir habe, aber

mein Bauchgefühl sagt mir, dass etwas nicht gut ist und ich „verletzungsoffen“ bin.

Deshalb:
sehr aufmerksam bleiben, auch bei einer Beruhigung des Konflikts.

Ziel: Spannungsreduktion in sich und beim Anderen

Wahrnehmen, was der Problemträger will...

Was gesehen werden kann:

- Anerkennungsbedürfnisse
- Erwartungen/Ziel/Vorstellung
- Informationsmangel/Nicht-Verstehen
- Enttäuschung und Kränkungen
- Wiedergutmachungsanspruch
- Machtbedürfnisse
- Revanche
- Hilferuf
- Kommunikationsproblematik

Grundprinzip:
Demaskierung des Aggressors vermeiden!!!

- Die Angst des Betroffenen
- vor Gesichtsverlust beachten

- Gesichtswahrende Aktionen suchen/aushandeln

„GRIT“

Graduated and Reciprocated Initiatives in Tension Reduction
= Schrittweise und wechselseitige Initiativen zur Spannungsreduktion).

- **Wie kann ich signalisieren, dass ich die Lage entspannen will?**

GRIT

1. **Angebot zur Spannungsreduktion**

„Ich möchte gerne die Lage entspannen, was kann ich tun?“

- „Ich bin nicht an einer Eskalation interessiert.“

2. **Entspannungsmaßnahme** und lade die Gegenpartei ein, dasselbe zu tun

z.B. in ruhigerem Ton und bei Bewahren von Freundlichkeit: „Ich möchte gerne wieder Ruhe einkehren lassen, können wir dies gemeinsam tun?“

GRIT

3. **Nächste positive/versöhnende Einladung**
(trotz Widerstands des anderen)

„Schauen Sie, ich möchte es nochmals probieren.“ – „Gerne bin ich bereit, mit Ihnen eine Klärung zu erzielen.“

GRIT

4. **Deutliche Abgrenzung bei anhaltender Aggression**:

„Stopp! Bitte beachten Sie:

Wir haben hier im Haus Richtlinien. Danach müsste ich jetzt jemand von der Verwaltung/dem Sicherheitsdienst rufen, wenn wir beide keine Lösung finden.

Können wir‘s nochmal probieren...“

GRIT

5. Anschließend wird die **nächste entspannende Maßnahme ankündigt** und durchführt.

„Mir wäre es lieber, wenn wir beide hier eine Lösung finden?“

Ich helf Ihnen gerne...“

(ZU GRIT Nr. 5) ÜBERFORDERTEN KUNDEN BEISTEHEN

ZIEL: Dem Kunden ganz praktisch dabei helfen, dass er seine Schwächen und Leistungsdefizite ausgleichen kann.

Bei mangelnder Selbststruktur:

- To-Do-Liste
- Erinnerung an wichtige Termine
- Aufgaben in Teilaufgaben zerlegen

Bei Konzentrationsproblemen:

- Ablenkung vermeiden
- Gute Beleuchtung
- Ruhige Umgebung
- Einräumen von Pausen

Bei Gedächtnisproblemen:

- Schriftliche Hilfen
- Zusätzliche Zeit beim Erlernen neuer Dinge geben
- Checklisten

4. Elemente aus der Praxis des Referenten

Warnzeichen weiterhin im Auge behalten (1)

- <u>Themen:</u>
- Abwertung und Respektlosigkeit
- Kampf um Gerechtigkeit
- Suche nach maximaler Genugtuung

- <u>Drohungen:</u>
- Andeutungen und Steigerungen von Drohungen
- Konkretisierung und Machbarkeit der Drohung
- psychopatische Strukturen der Person

Warnzeichen weiterhin im Auge behalten (2)

- <u>Gewaltnahe Verhaltensweisen</u>
- Klient handelt entgegen üblichen Normen und Werten
- Schädigungsverhalten
- Affinität zu Waffen
- Ergreifen unrechtmäßiger und gewaltnaher Mittel:
- Formen von Verfolgung, Belästigung, Schikanieren und Terrorisieren anderer.

Hebelgesetz: Den Hebel zur Risikominderung finden!

Ersteinschätzung gemäss JACA

1. Rechtfertigung (Justification): Der Problemträger empfindet Gewalt als legitimes Mittel in seiner Situation.
2. Alternativen (Alternatives): Der Problemträger kennt/erwägt keine Alternativen mehr zur Gewalt.
3. Konsequenzen (Consequences): Der Problemträger macht sich über die Konsequenzen einer solchen Tat für ihn selbst keine Sorgen.
4. Fähigkeit (Ability): Der Problemträger fühlt sich stark genug, um zur Tat zu schreiten und verfügt über die Mittel dazu.

Experten-Einschätzung nach WAVR-21

Disclaimer: The WAVR-21 Coding Grid is intended for qualified clinical and forensic risk assessment professionals ("Professional Users") as a guide for organizing, prioritizing, and interpreting data during the workplace incident or threat management process. Risk assessments using the Coding Grid are to be conducted solely by these Professional Users. The Coding Grid may only be used by Corporate or non-Professional users for educational purposes.

Case/Name Identification:_____ Date Completed:_____

WAVR-21 Coding Grid

	Risk Factor Items	Absent/ Mild	Present	Prominent	Recent Change (>, o, <)*
1.	Motives for Violence				
2.	Homicidal Ideas, Violent Fantasies or Preoccupation				
3.	Violent Intentions and Expressed Threats				
4.	Weapons Skill and Access				
5.	Pre-Attack Planning and Preparation				
6.	Stalking or Menacing Behavior				
7.	Current Job Problems				
8.	Extreme Job Attachment				
9.	Loss, Personal Stressors and Negative Coping				
10.	Entitlement and Other Negative Traits				
11.	Lack of Conscience and Irresponsibility				
12.	Anger Problems				
13.	Depression and Suicidality				
14.	Paranoia and Other Psychotic Symptoms				
15.	Substance Abuse				
16.	Isolation				
17.	History of Violence, Criminality, and Conflict				
18.	Domestic/Intimate Partner Violence				
19.	Situational and Organizational Contributors to Violence				
20.	Stabilizers and Buffers Against Violence	prominent	present	absnt/mild	
	Additional Item: Organizational Impact				
21.	Organizational Impact of Real or Perceived Threats				

* > worsening or escalation
o no change
< improvement

Notes:
1.) If data are unavailable or notably incomplete for a risk factor, enter "i" for insufficient information.
2.) If "Recent Change" moves two columns in same direction between ratings, enter two checks, i.e., >> or << .

Nr..	Item	Fehlend / Mild	Vorhanden	Auffällig (wie bisher)	Veränderung >

Prozess des Bedrohungsmanagement

Prozess des Bedrohungsmanagements (nach Hoffmann, 2008, Fein & Vossekuil, 1998)
(eigene Darstellung)

5. Zum Schluss: Stärkung des Einzelnen

7 Tipps zur risikomindernden Selbstverantwortung

1 Anerkennen Sie die Tatsache, dass Gewalt und Übergriffe an MitarbeiterInnen in Dienstleistungsberufen (leider) dazugehören und jederzeit möglich sind (Gewalt als Lebensrealität anerkennen)

2 Sorgen Sie für Achtsamkeit und Selbstschutz

3 Analysieren Sie Flucht- und Rückzugsmöglichkeiten

4 Sorgen Sie für professionelle Schutzmaßnahmen (Notfallknopf, Rufbereitschaft etc.)

5 Trainieren Sie situationsbezogene Deeskalationsstrategien (vgl. Folien 38, 39)

6 Seien Sie sensibel bei wachsender Aggression im Team und im Umgang mit Kunden und Begleitern

7 Tragen Sie zur persönlichen wie betrieblichen „Sicherheitskultur“ aktiv bei:

MitarbeiterInnensicherheit = Betriebs-Sicherheit = Kundensicherheit

„Der Königsweg“:

Über allem steht die Wertschätzung

Die Opferseite: Hilfeleistung für Betroffene

Bei eingetretenen Gewaltereignissen geht es darum, die Auswirkungen des Geschehens auf die betroffenen Beschäftigten nach Möglichkeit zu mildern.

- Hilfe in der **Akutphase**
  Neben der gegebenenfalls erforderlichen medizinischen Ersten Hilfe ist die psychologische Erste Hilfe eine wichtige Maßnahme zur Stabilisierung der Betroffenen. Sie kann durch Kollegen oder Vorgesetzte geleistet werden (am besten: geschulte betriebliche Ersthelfer, siehe oben), auch durch Notfallseelsorger, Kriseninterventionsdienste oder Ähnliches. Das Unterstützungsangebot der psychologischen Ersten Hilfe besteht im Wesentlichen im Zuhören, Begleiten und Abschirmen, in der Vermittlung von Nähe und menschlicher Solidarität.
-
- Angebot einer **zeitnahen Nachbetreuung** im Betrieb
-
- bei Bedarf: **Überleitung** in eine therapeutische Behandlung
-
- bei Bedarf: **Unterstützung** bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz

MEIN PERSÖNLICHES BEDROHUNGSMANAGEMENT IN FACE TO FACE – BEGEGNUNGEN

Ziel: Bedrohungen face-to-face richtig managen

1) Vorbereitet sein

Die Tatsache der Bedrohung erwägen

Sitzen am richtigen Ort

Treffen von Vorbereitungen

2) Vorgehen bei face-to-face Bedrohung

- Abstand
- keine Angriffsposition
- Beendigung des Gesprächs
- kontrolliertes Verlassen des Raums
- Augenwinkelprinzip
- interne Alarmierung bzw. Meldung an Vorgesetzte
- Abstand zum Gefährder auch bei eingetroffener Hilfe

MEIN PERSÖNLICHES BEDROHUNGSMANAGEMENT IN FACE TO FACE – BEGEGNUNGEN

3) Verhalten danach

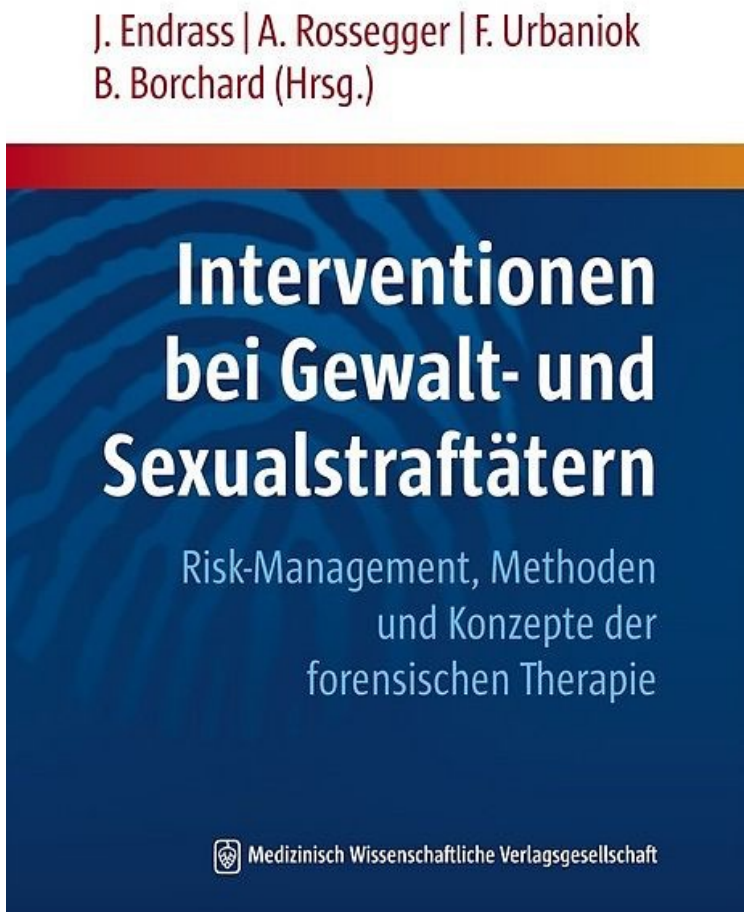
- Ruheraum
- Gesprächspartner
- Anerkennung der eingeschränkten Arbeitsunfähigkeit

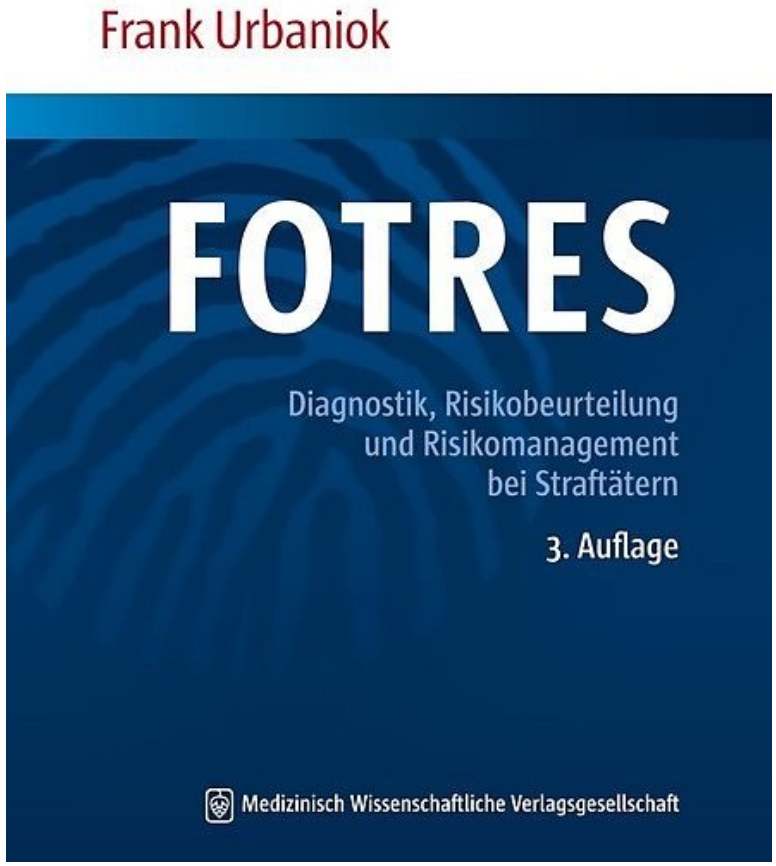
4) Protokollierung der Bedrohung

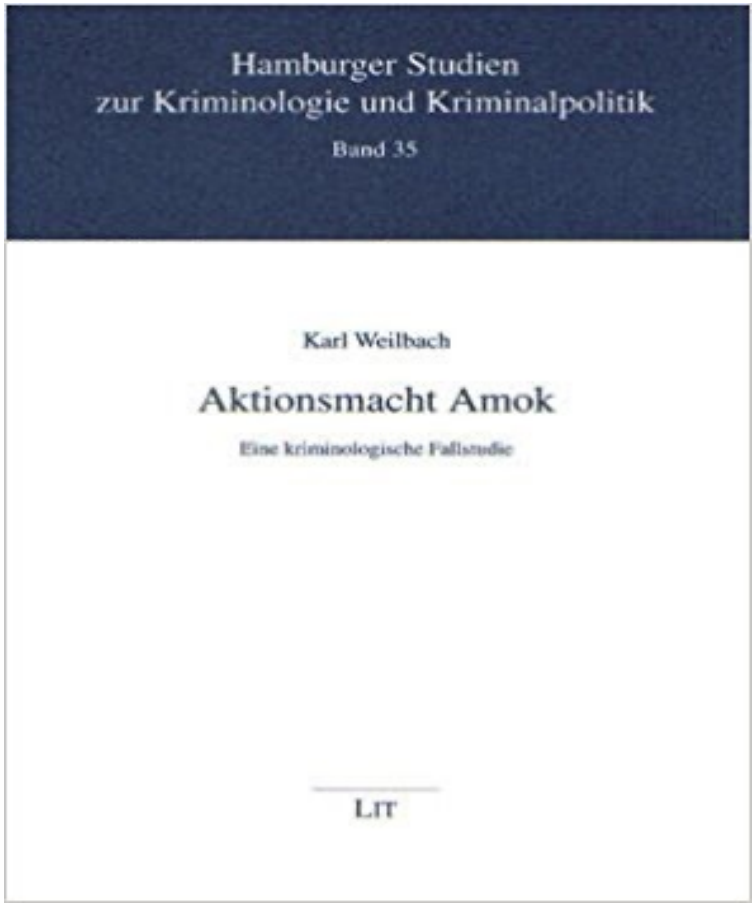
- am besten durch Fachkräfte – nicht durch Betroffene(n)
- Protokoll als Grundlage für Ereignismanagement-Team

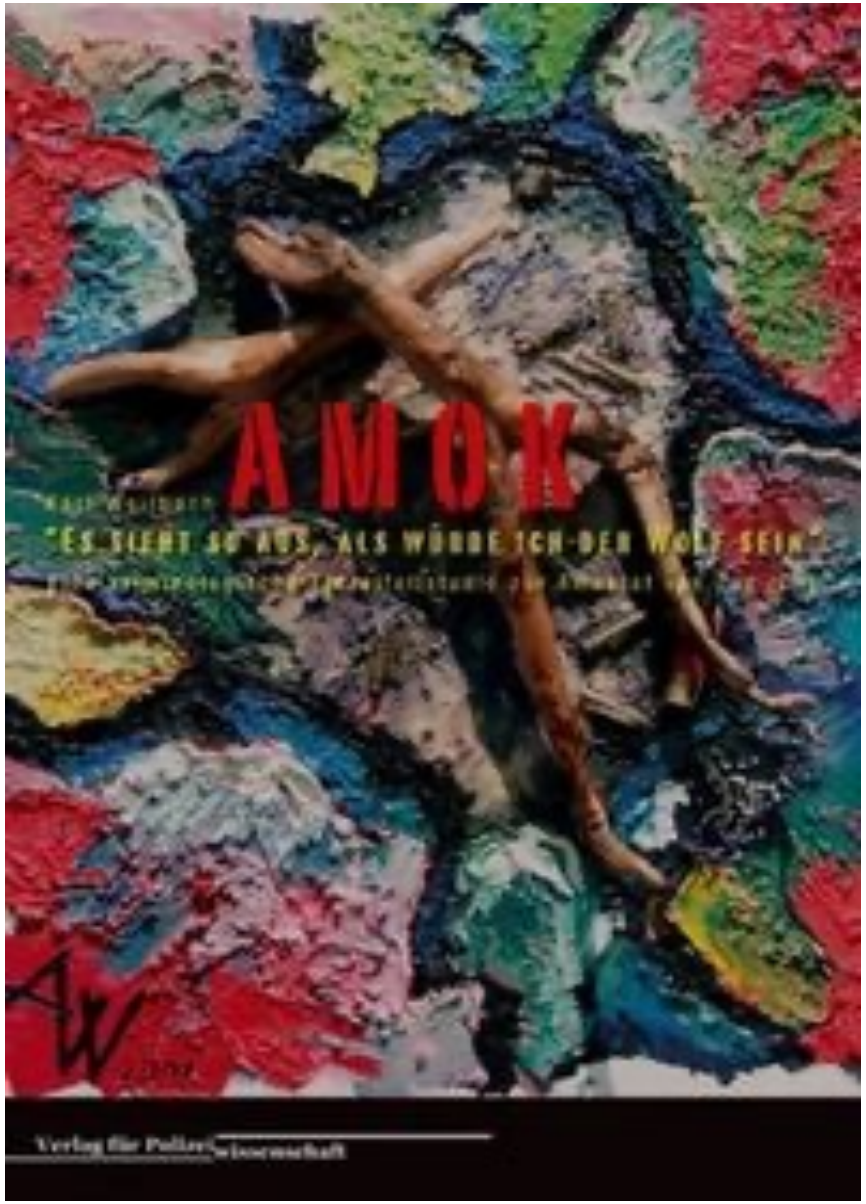
TIPP zum Zugewinn an persönlicher Kompetenz:
Trainings bei yourpower.ch
(Arbeitsplatztrainings, Selbstbehauptungstrainings)

Empfohlene Literatur






Hamburger Studien
zur Kriminologie und Kriminalpolitik
Band 35
Karl Weilbach
Aktionsmacht Amok
Eine kriminologische Fallstudie
LIT


AMOK
"ES SIEHT SO AUS, ALS WÜRDE ICH DER WOLF SEIN"

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dr. Karl Weilbach, Postfach 17, 9042 Speicher,
k.weilbach@bedrohungsmanagement.ch