

„Krisen und Konflikte in der Arbeit mit Jugendlichen“

Fortbildungsveranstaltung des
Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL)
LWL-Klinik Marsberg
Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychotherapie und
Psychosomatik

Marsberg 13. März 2013

Sicher und respektvoll handeln in Krisensituationen

Vortrag und Workshop

Wolfgang Papenberg

Sie finden hier die Langfassung der PowerPoint-Präsentation. Sie enthält auch Folien, auf die ich bei dem Vortrag nicht eingehen konnte.

Für Nachfragen stehe ich gern zur Verfügung:
info@parttraining.de oder Tel. 02303/14410

Die folgenden Ausführungen basieren auf dem Konzept:

Professionell handeln in Gewaltsituationen

Professional Assault Response Training® (PART®)

**Ein Seminar für Professionelle,
die mit Menschen arbeiten**

Warum?

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

Arbeitssicherheit

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.

Übergriffe auf Mitarbeiter, seien diese nun physischer oder psychischer Natur, stellen Gefährdungen im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes dar. Deshalb müssen potenzielle Übergriffe jeder Art bei der Beurteilung der Arbeitsbedingungen berücksichtigt werden.

Aus: Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen. BGW, Hamburg 2007

Jedes Deeskalationskonzept muss in die Institution eingebunden sein

1. Die Verantwortlichkeiten des Trägers
2. Die Verantwortlichkeiten und die Aufgaben der Leitung
3. Die Verantwortlichkeiten und die Aufgaben des mittleren Managements und der direkten Vorgesetzten
4. Die Verantwortung und die Aufgaben der Beratenden (Beratungsdienst, Psychologe/in, Supervisor/in ...)
5. Die Verantwortung und die Aufgaben der Mitarbeitenden, die in direktem Kontakt zu den Klienten/innen stehen

Die Ziele des PART®-Konzepts

- die Selbstsicherheit erhöhen
- Aggression und Gewalt durch Klienten/innen vermindern
- Zwangsmaßnahmen reduzieren
- Maßstäbe für angemessenes Handeln in Krisensituationen vermitteln
- die Mitarbeitenden befähigen, die Klienten/innen als Personen zu sehen, die sich in einer Krise befinden
- die Mitarbeitenden befähigen, die Klienten/innen professionell durch diese Krise zu begleiten
- die Mitarbeitenden befähigen, Interventionen anzuwenden, die sich am Grad der Gefährlichkeit der Situation orientieren:
 - Krisenkommunikation,
 - Selbstschutz-, Ausweich- und Befreiungstechniken,
 - Festhaltetechniken

Das oberste Ziel des PART®-Konzepts:

*Die Persönlichkeitsrechte und die Würde
des/der Klienten/in zu achten
und dabei Sicherheit für alle Beteiligten
herzustellen.*

Kurz gesagt:



Grundlagen

- PART® ist mehr grundsätzlicher Zugang zu gewalttätigem Verhalten als nur eine Reihe von „Techniken“
- PART® gibt keine fertigen Antworten, sondern die Professionellen sollen die richtigen Fragen stellen können
- PART® ist kein Ersatz für Behandlungs-, Therapie- oder Erziehungspläne
- Ziel von PART® ist die Stärkung des Selbstvertrauens
- PART® betont die Stärken des Teams statt individueller Stärken

Schlüsselfrage:

Ist das Verhalten gefährlich?

Wir unterscheiden unangenehmes - vielleicht auch grenzüberschreitendes - Verhalten von gefährlichem. Wenn es gefährlich wird (also Verletzungen drohen), sollten wir eine Handlungsstrategie haben.



Es geht nicht darum,
ob die aggressive Person
verantwortlich für ihr
Handeln ist -
es geht um die Frage,
ob das Verhalten
gefährlich ist.

Bausteine eines Handlungskonzepts für Krisensituationen

1. Reflexion der eigenen Ziele der Arbeit
2. Reflexion des persönlichen Auftretens
3. Vorbereitung auf die Arbeit mit aggressiven Klienten/innen
4. Die Hintergründe von Aggression und Gewalt
5. Kompetenz in Krisenkommunikation
6. Kenntnis angemessener und effektiver Selbstschutztechniken
7. Kenntnis von Festhaltetechniken
8. Korrekte Dokumentation und Auswertung von Krisensituationen als präventiver Schritt

1. Reflexion der eigenen Ziele der Arbeit

Schlüsselfrage:

Was tun wir in unserer Einrichtung, um sichere Alternativen zu gewalttätigem Verhalten zu fördern?

Das Ziel meiner Arbeit

- Welche Arten körperlich verletzenden Verhaltens zeigen Ihre Klienten/innen?
- Welche Bedürfnisse befriedigen Ihre Klienten/innen durch dieses Verhalten?
- Wie sähe es aus, wenn die Klienten/innen die Bedürfnisse in angemessener Weise befriedigen würden?

2. Reflexion des persönlichen Auftretens

Schlüsselfragen:

- Die Auswirkung der eigenen Motivation auf das Auftreten:
Wie kam ich zu dieser Arbeit? Was hält mich hier? Bin ich den Herausforderungen der Arbeit gewachsen?
- Die Auswirkung der Einstellung:
Wie sind meine Einstellungen gegenüber den Klienten/innen?
- Die Auswirkung der eigenen Stimmung auf das Verhalten:
Wie beeinflussen meine Stimmungen mein Verhalten gegenüber den Klienten/innen?

Das persönliche Auftreten

- Die eigene Motivation,
- die Einstellung gegenüber den Klienten/innen und
- der Umgang mit den eigenen Stimmungen

beeinflussen unser Handeln.

Dafür sind **wir selbst** verantwortlich – nicht der/die Klient/in.

Durch unser Auftreten und Handeln können wir zu Eskalation ebenso beitragen wie zu Deeskalation.

3. Vorbereitung auf die Arbeit

Schlüsselfrage:

- Bin ich physisch und psychisch darauf vorbereitet, mit Menschen zu arbeiten, die manchmal gewalttätig werden können?

Woran muss ich **vor** Dienstbeginn denken?

- **Kleidung:** Bin ich mir bewusst, wie ich gekleidet bin?
- **Beweglichkeit:** Kann ich mich sicher bewegen und bin ich mir meiner körperlichen Fähigkeiten und Grenzen bewusst?
- **Vorsichtsmaßnahmen:** Habe ich genug Informationen über den/die Klienten/in, seine/ihre Problematik und derzeitige Verfassung?
- **Beobachtung:** Habe ich eine gute Beobachtungsstrategie?
- **Selbstkontrolle:** Habe ich einen effektiven Selbstkontrollplan?

Beispiel: Selbstkontrolle

Schlüsselfrage:

- Habe ich einen effektiven Selbstkontrollplan?

Selbstkontrolle

Die Aufrechterhaltung der Selbstkontrolle unter schwierigen Umständen ist das zentrale Kennzeichen professionellen Handelns.

Die Entwicklung des Selbstkontrollplans

1. Selbsteinschätzung
2. Kenntnis der eigenen Grenzen
3. Selbstkontrolle zurückgewinnen
4. Wiedererlangung der inneren Balance

Die Entwicklung des Selbstkontrollplans

1. Selbsteinschätzung

- *Welches sind meine körperlichen Stresssignale?*

2. Kenntnis der eigenen Grenzen

- *Welches sind meine mentalen Alarmzeichen?*

3. Selbstkontrolle zurückgewinnen

- *Wie kann ich dem Kontrollverlust entgegensteuern?*

4. Wiedererlangung der inneren Balance

- *Wie bewältige ich meinen Stress nach einer Krisenintervention?*

4. Die Hintergründe von Aggression und Gewalt

Schlüsselfrage:

- Kann ich mögliche Auslöser für Gewalt feststellen und alternative Reaktionen anbieten, die das Verletzungsrisiko reduzieren?

Gewaltsituationen mit Hilfe von verschiedenen Modellen verstehen

- Das Stressmodell
- Das Entwicklungsmodell
- Das Kommunikationsmodell A
- Das Kommunikationsmodell B
- Das Lebensumfeld-Modell
- Das Modell der Grundbedürfnisse

Beispiel 1: Das Stressmodell von Gewalt

Voraussetzung: Das Grundverhalten kennen

- Phase I: Auslösendes Ereignis
- Phase II: Eskalation
- Phase III: Krise
- Phase IV: Entspannung
- Phase V: Nach-Krisen-Depression

Beispiel 2: Das Lebensumfeld-Modell

Gewalttätiges Verhalten als Ergebnis der Umstände

- räumliche Bedingungen (Licht, Hitze, Kälte, Lärm, viele Menschen)
- unangemessene Planung
- Mangel an Struktur, zu viel Struktur, zu viele Regeln
- Dienstplanprobleme
- Teamprobleme und -konflikte

5. Kompetenz in Krisenkommunikation

Schlüsselfragen:

- Können wir verschiedene Grade der Gefährlichkeit feststellen?
- Können wir unsere Reaktion auf den Grad der Gefährlichkeit abstimmen?
- Können wir die aggressive Person durch Zureden, Gestik und Mimik von dem gefährlichen Verhalten abbringen?

Einige Grundprinzipien der Krisenkommunikation



Einige Grundprinzipien der Krisenkommunikation



Einige Grundprinzipien der Krisenkommunikation

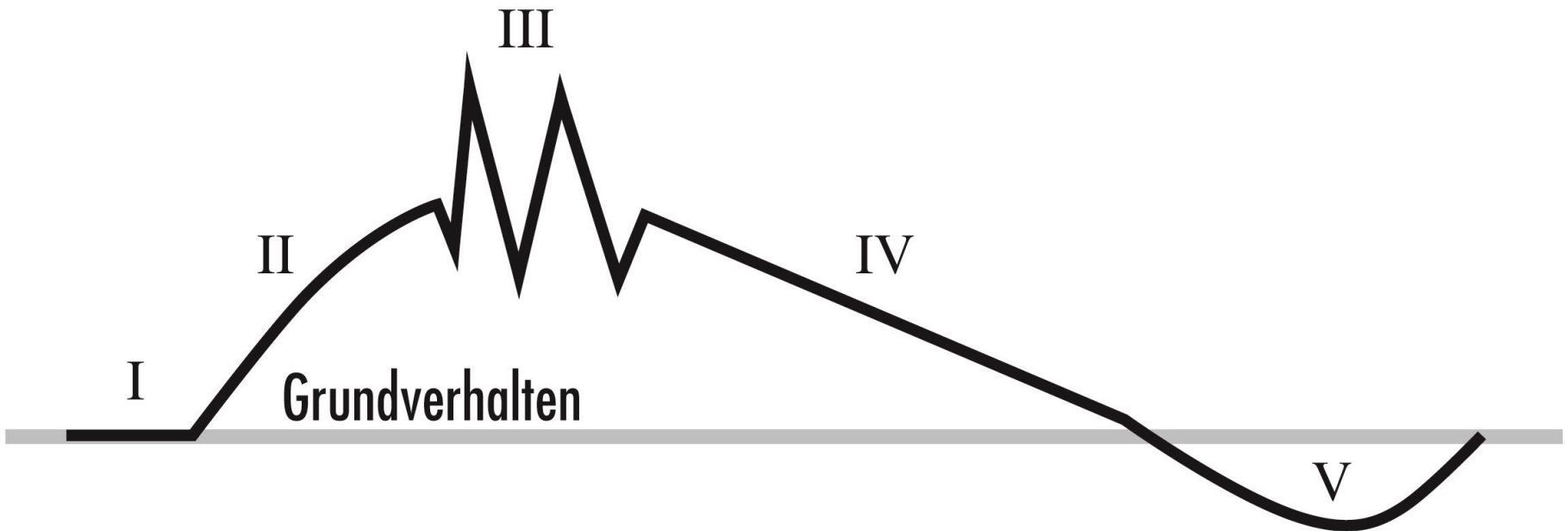


Ich nutze
meine Fähigkeiten
zur Risikoabschätzung
und handele bedacht.

Einige Grundprinzipien der Krisenkommunikation



Auf die unterschiedlichen Phasen nach dem Stressmodell achten



6. Kenntnis angemessener und effektiver Selbstschutztechniken

Schlüsselfrage:

- Falls einfache Aggression in einfache Körperverletzung umschlägt: Können wir Verletzungen vermeiden, indem wir uns schützen oder ausweichen?

Prinzipien von Ausweich-, Befreiungs- und Selbstschutztechniken

Aggression und Gewalt bewältigen,

heißt nicht: „Siegen müssen“

sondern: „Professionell handeln.“

Prinzipien von Ausweich-, Befreiungs- und Selbstschutztechniken



Prinzipien von Ausweich-, Befreiungs- und Selbstschutztechniken

- Halten Sie einen Sicherheitsabstand ein
- Sprechen Sie weiter
- Bleiben Sie aus dem Weg
- Beobachten Sie den Angriff
- Lassen Sie den Schlag vorbeigehen
- Rufen Sie um Hilfe oder lösen Sie Alarm aus
- Gehen Sie nicht in einen Machtkampf

7. Kenntnis von Festhaltetechniken

Schlüsselfragen:

- Könnte jemand ernsthaft verletzt werden?
- Haben wir genug Personal, um Zwangsmaßnahmen in sicherer Weise durchzuführen?
- Ist das Personal gut genug ausgebildet?
- Was ist die beste Zwangsmaßnahme?



Jede
Zwangsbmaßnahme
- auch jede
Festhaltetechnik -
ist ein Eingriff in die
Persönlichkeitsrechte!

Zwei Prinzipien für Festhaltetechniken



Zwei Prinzipien für Festhaltetechniken



Professionell handeln heißt:

So handeln, dass andere Professionelle
dies als kompetent ansehen würden.

8. Korrekte Dokumentation und Auswertung von Krisensituationen

Dokumentation

Schlüsselfrage:

- Geben meine Berichte den gewalttätigen Vorfall und die versuchten oder durchgeführten Interventionen genau wieder?

Nachbesprechung

Schlüsselfrage:

- Welche Folgerungen ziehen wir aus dem Vorfall für den oder die betroffenen Mitarbeitenden, das Team, die Einrichtung, den Behandlungsplan und den Umgang mit dem/der Klienten/in?

Mitarbeiterfürsorge

Schlüsselfrage:

Benötigen die betroffenen Mitarbeitenden wegen starker emotionaler Betroffenheit weiter gehende Hilfen?

Ein 3-tägiges PART®-Basisseminar beinhaltet neben der Wissensvermittlung die Durchführung von Rollenspielen zur Krisenkommunikation sowie die Einübung von Körpertechniken zum Selbstschutz sowie Festhaltetechniken.

Weitere Informationen über das PART®-Konzept:

www.parttraining.de