

Auffälliges und aggressives Verhalten



Auffälliges Verhalten

Verhalten bezeichnen wir dann als auffällig, wenn es nicht der Norm entspricht. Die Beurteilung eines Verhaltens als auffällig hängt immer von drei Faktoren ab:

- **Das Verhalten selbst:** Welches Verhalten wird gezeigt? Wie stark ausgeprägt ist es? Wie häufig wird es gezeigt?
- **Die Person, die das Verhalten beobachtet:** Was nimmt die Person von der Situation wahr? Welche Bewertungsmaßstäbe hat die sie? Was hält sie für normal und was für auffällig?
- **Die Situation, in der das Verhalten auffällt:** Ist das Verhalten in dieser Situation angemessen? Entspricht das Verhalten den sozialen Normen? Entspricht das Verhalten dem Verhalten dieser Person in vergleichbaren Situationen?

Es gibt sehr unterschiedliche Formen von auffälligen Verhaltensweisen:

- aggressives Verhalten
- Hyperaktivität
- Antriebs- und Interesselosigkeit
- Zwanghaftigkeit
- für Aussenstehende unbegründete Ängste
- Stereotypen und Ticks
- nicht altersgemässes Verhalten
- Steckenbleiben in Denk- oder Handlungsprozessen
- etc.

Um professionell mit auffälligen Verhaltensweisen von Klienten umzugehen, ist es wichtig, zuerst zu versuchen, das Verhalten zu verstehen und mögliche Erklärungsansätze für die Handlungsweise der Person zu finden. Dafür stellt sich die Frage, welche Funktion das Verhalten haben könnte. Denn für die handelnde Person macht ihr Verhalten durchaus Sinn. Erst auf der Grundlage dieser Erklärungsansätze werden passende Herangehensweisen für den Umgang mit dem auffälligen Verhalten der Person entwickelt.

Formen von Aggression

Aggression kann sich gegen unterschiedliche Ziele richten – gegen Material, gegen ein Gegenüber oder gegen sich selbst. Es wird unterschieden zwischen:

Aggression gegenüber Dingen		Autoaggression	
<ul style="list-style-type: none">– Beschädigen von Dingen– Zerstören von Gegenständen ...– etc.		<ul style="list-style-type: none">– Sich selbst schlagen– Sich selbst beißen– Ritzen– etc.	

Fremdaggression		
<i>Verbale Aggression</i>	<i>Physische Aggression</i>	<i>Indirekte Aggression</i>
<ul style="list-style-type: none">– Beschimpfen– Abwerten– Drohen– etc.	<ul style="list-style-type: none">– Rüde Gesten– Schlagen– Treten– Beißen– Spucken– Angreifen mit Gegenständen– etc.	<ul style="list-style-type: none">– Üble Nachrede– Zerstören von Besitz eines andern– etc.

Betreuungspersonen, die mit aggressivem Verhalten eines Gegenübers konfrontiert sind, erleben diese Aggression sehr unterschiedlich. Was die eine Person erschüttert und vielleicht sogar vorübergehend arbeitsunfähig macht, kann für eine andere Person ein aussergewöhnlicher Vorfall sein, der sie aber nicht weiter beschäftigt. Wie jemand mit Aggressionsvorfällen umgeht, hängt unter anderem von der eigenen Persönlichkeit und von bisherigen Erfahrungen ab.

Das eigene Erleben ist immer subjektiv und es gibt deshalb kein richtiges oder falsches Erleben. Wichtig ist, das eigene Erleben und die eigenen Bedürfnisse nach einer solchen Erfahrung ernst zu nehmen und entsprechend zu handeln. Zudem ist es hilfreich, in der Auseinandersetzung mit sich selbst oder mit Unterstützung einer Fachperson Bewältigungsstrategien für solche Vorfälle zu entwickeln.

Deeskalationsstrategien

Ziel einer Deeskalation ist, zu verhindern, dass Konflikte entstehen oder sich steigern und eine Entspannung der Situation herbeizuführen. Konkret beinhaltet Deeskalation, Bedingungen zu schaffen und Angebote zu machen, die es dem Gegenüber ermöglichen, sich selbst zu beruhigen.

Es gibt verschiedenste Deeskalationsstrategien. Diese lassen sich grob in vier Gruppen unterteilen:

Raum

Strategien, die versuchen unabhängig vom Gegenüber räumliche Bedingungen zu schaffen, damit eine Beruhigung eher eintreten kann

- Reduktion von Reizen (z.B. Lärm, unbeteiligte Personen etc.)
- Fluchtweg offen lassen
- etc.
- Wechsel in einen anderen Raum

Körper

Strategien, die hauptsächlich die nonverbale Kommunikation nutzen und die jede Person unabhängig vom Gegenüber anwenden kann

- Körperhaltung
- Mimik
- Gestik
- Passende Regulation von Nähe und Distanz
- etc.

Beziehung

Strategien, die versuchen die Verfassung der Beteiligten aufzuzeigen und emotionale Ursachen zu thematisieren

- Emotionen des Gegenübers ansprechen
- Beschreibung der Situation aus der «Vogelperspektive»
- Eigene Befindlichkeit offen legen
- Beobachtungen ansprechen
- Wechsel des Personals
- etc.

Inhalt und Handlung

Strategien, die darauf abzielen, dem Gegenüber entweder Handlungsmöglichkeiten anzubieten oder durch unerwartete Handlungen Eskalationen zu unterbrechen

- Angebote machen
- Zeit geben
- Stopp-Signale senden
- Paradoxe Interventionen
- Humor
- etc.

Leider gibt es keine Strategie, die immer funktioniert. Die gewählte Strategie muss zur **ausführenden Person**, zum **Gegenüber** und zur **Situation** passen. Zur ausführenden Person passen muss sie, weil diese einerseits ihre eigenen Gefühle in der Situation berücksichtigen muss. Andererseits darf sie nur Angebote machen, die sie auch umsetzen kann. Zum Gegenüber passen muss die gewählte Strategie, weil das Gegenüber die Intervention als Angebot erkennen und sie als entlastend empfindet muss. Und schliesslich muss die Strategie zur Situation passen, indem sie die Rahmenbedingungen und die Ursachen des aggressiven Verhaltens berücksichtigt.

Wenn die gewählte Deeskalationsstrategie nicht die gewünschte Wirkung zeigt, ist es unter Umständen hilfreich, eine Strategie aus einer anderen Gruppe auszuprobieren.

Damit es gelingen kann, in kritischen Situationen eine oder mehrere möglichst passende Strategien einzusetzen ist folgendes zu beachten:

- Mach dir deine eigenen verbalen und nonverbalen Verhaltensmuster in eskalierenden Situationen bewusst.
- Mach dir deine eigenen Gefühle wie Angst, Wut, Ärger, Hilflosigkeit etc. in kritischen Situationen bewusst. Angst zu haben ist in Ordnung und soll als wichtiges Zeichen ernst genommen werden.
- Nimm Gefühle, Äusserungen und Handlungen des Gegenübers ernst, auch wenn sie aus deiner Sicht nicht nachvollziehbar sind oder keinen Sinn ergeben.
- Je höher die Erregung, desto wichtiger werden die non- und paraverbalen Strategien. Nonverbale Kommunikation transportiert eine Botschaft über die Körpersprache (z.B. Mimik, Gestik, Augenkontakt, Erröten etc.). Bei der paraverbalen Kommunikation ist entscheidend, wie gesprochen wird (z.B. Stimmlage, Lautstärke, Betonung, Sprechtempo, Sprechpausen etc.).

Beispiel

Frau Gnos, eine ältere Frau mit einer kognitiven Beeinträchtigung, ist wütend, weil ein Mitbewohner auf der Wohngruppe sie von ihrem Platz am Tisch vertrieben hat. Sie zieht sich ins Wohnzimmer zurück, beschimpft den Bewohner und wirft Gegenstände gegen die Fensterfront.

Die Betreuungsperson folgt ihr ins Wohnzimmer, bleibt in gebührendem Abstand stehen und achtet darauf, nicht die Tür zu versperren. Sie spricht Frau Gnos an mit den Worten «Ich habe den Eindruck, du bist sehr wütend. Ist es, weil du nicht an deinem Platz sitzen kannst?» Die Klientin bestätigt dies, wirkt aber nur noch wütender und wirft weiterhin Sachen gegen das Fenster. In der Zwischenzeit sind zwei weitere Bewohnerinnen der Wohngruppe dazugekommen und reden laut auf Frau Gnos ein. Die Betreuungsperson bittet die beiden Frauen, das Wohnzimmer zu verlassen. Als diese ihrer Bitte nicht Folge leisten wollen, holt die Betreuungsperson ihren Arbeitskollegen dazu, der die beiden Frauen mit einem Ablenkungsmanöver dazu bewegen kann, das Wohnzimmer zu verlassen. Die Betreuungsperson greift sich zwei Kissen vom Sofa und drückt eines der Klientin in die Hand. Sie fordert die Klientin auf, gemeinsam mit ihr das Kissen so heftig wie irgend möglich gegen das Fenster zu werfen. Die Klientin folgt der Aufforderung, wirkt aber anschliessend etwas irritiert und hört auf, mit Gegenständen zu werfen. Die

Betreuungsperson sagt zur Klientin: «So, jetzt haben wir mit aller Kraft die Kissen ans Fenster geworfen und die Wut so richtig rausgelassen. Wollen wir jetzt gemeinsam zurück ins Esszimmer gehen und Robert sagen, dass du dich wieder an deinen Platz setzen möchtest?» Frau Gnos willigt ein.

Formen von Gewalt

Physische Gewalt

Beispiele aus dem Bereich Betreuung von Menschen mit einer Beeinträchtigung:

- Affekthandlungen (Ohrfeigen oder andere körperliche Übergriffe)
- Bewusste Gewaltanwendung als «Erziehungsmassnahme»
- Strafen oder Interventionen mit Rache-Charakter (ruppige Pflegeverrichtungen, zu heiss oder zu kalt baden, fester zupacken als erforderlich etc.)
- Klienten packen, zerren, etc., um einen Ablauf schneller und einfacher verrichten zu können
- Freiheitseinschränkende Massnahmen und Zwangsmassnahmen (angurten, einschliessen, Zwangsmedikation, Zwangsernährung etc.)

Psychische Gewalt

Beispiele aus dem Bereich Betreuung von Menschen mit einer Beeinträchtigung:

- Verbale Gewalt (drohen, beschimpfen, blossstellen etc.)
- Handlungen zur Befriedigung eigener Bedürfnisse (nicht einhalten der rollen- und altersentsprechenden Distanz, Klientinnen als Blitzableiter zum Spannungsabbau benutzen etc.)
- Bewusstes Ignorieren von Bedürfnissen oder Unterlassen von unterstützenden Massnahmen
- Bewusste Über- oder Unterforderung (zu schwierige Arbeiten, keine Angebote machen etc.)
- Willkürliche Einschränkung der Selbstbestimmung ohne Begründung («du kommst jetzt mit, weil ich das sage»)

Strukturelle Gewalt

Strukturelle Gewalt bedeutet, dass beispielsweise institutionelle Rahmenbedingungen Menschen daran hindern, sich selbst in einem Ausmass zu verwirklichen, wie das in der Gesellschaft möglich ist.

Beispiele aus dem Bereich Betreuung von Menschen mit einer Beeinträchtigung:

- Abläufe und Strukturen, die einengend, starr und unflexibel sind und Regeln, die die Selbstbestimmung einschränken (Essenszeiten so strikt einhalten, dass Freizeitaktivitäten nicht möglich sind etc.)
- Mitentscheidungsrecht vorenthalten (starke Beeinflussung ausüben, so dass die Meinung der Betreuungsperson übernommen wird etc.)
- Informationen vorenthalten, zum Beispiel mit der Begründung, dass der Klient das sowieso nicht verstehen würden

- Abwertend oder indiskret über andere sprechen (Informationen über Klientinnen mit aussenstehenden Personen austauschen, im Beisein von Klienten über andere reden etc.)
- Ungeeignete Wohn- oder Arbeitsgruppeneinteilung
- Ungeeignete Wohn- und Arbeitsräume (Treppen, zu enge Räume, zu hoher Lärmpegel etc.)
- Keine Auswahlmöglichkeiten anbieten (monotone Arbeiten, Menü ohne Wahlmöglichkeiten etc.)

Weitere Anzeichen dafür, dass in einer Institution strukturelle Gewalt vorliegen könnte:

- Der Umgang mit Regeln und Abmachungen, insbesondere wenn
 - selbst die Fachpersonen haben Mühe, alle Regeln einzuhalten, weil es so viele sind.
 - die «Neuen» die Regeln komisch finden, die «Alten» aber normal.
 - viele Regeln nur für die Klienten gelten.
 - es dauernd Umsetzungsprobleme gibt und diese dann andauernd an der Teamsitzung besprochen werden müssen.
 - den Klientinnen Provokationen oder Machtspiele unterstellt werden.
 - die Teammitglieder mit Worst Case-Szenarien argumentieren («dann geht sie nie mehr arbeiten», «dann wollen das plötzlich alle» etc.)
- Auf Verhaltensprobleme erfolgen viele Konsequenzen und es wird wenig in Bildung und Begleitung zur Verbesserung der Situation investiert.
- Auch zu wenig Struktur und Orientierung kann eine Form von struktureller Gewalt sein.

Sexuelle Gewalt

Unter sexueller Gewalt versteht man nicht nur die psychische und physische Ausübung von Gewalt zur Befriedigung von sexuellen Bedürfnissen, sondern auch Handlungen, die die sexuelle Selbstbestimmung einschränken oder die sexuelle Integrität einer Person verletzen.

Beispiele aus dem Bereich Betreuung von Menschen mit Beeinträchtigung:

- Nicht-Respektieren der Intimsphäre
- Vorenthalten von sexueller Aufklärung
- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Unterbinden von Beziehungen
- Anzügliche Bemerkungen
- Sexuelle Übergriffe, Belästigung, Nötigung
- Sexueller Missbrauch, Vergewaltigung



Vertiefungsauftrag

Gruppenarbeit

Setzt euch mit einer Form von Gewalt vertieft auseinander:

- Physische Gewalt
- Psychische Gewalt
- Strukturelle Gewalt
- Sexuelle Gewalt

Diskutiert folgende Fragen:

- Was versteht man unter dieser Form der Gewalt?
- Wo seid ihr in eurem Einsatzbetrieb dieser Form von Gewalt als Adressat oder Zeuge bereits begegnet? Nennt Beispiele.
- Wo und wann könnten Zivis gefährdet sein, diese Form der Gewalt auszuüben?
- Was können Zivis tun, um das Risiko zu minimieren, selbst diese Form der Gewalt auszuüben?

Handeln in Notfallsituationen

Entwickelt sich eine Situation zu einem Notfall, empfiehlt sich folgendes, stufenweises Vorgehen:

1. Stufe: Veränderung der Ausgangssituation oder Zielsetzung

Eine Notfallsituation kann manchmal entschärft werden, indem die Situation verändert wird, die zum Notfall geführt hat. Dies kann zum Beispiel bedeuten, dass man eine Anforderung an den Klienten für den Moment zurückstellt oder dass das Bedürfnis der Klientin befriedigt wird.

Wenn diese Veränderungen nicht zu einer Verbesserung der Notfallsituation führen, muss auf der zweiten Ebene gehandelt werden. Abhängig von der Situation sind diese Massnahmen auch gleichzeitig mit der ersten Ebene notwendig.

2. Stufe: Schutz

Die Betreuungspersonen kümmern sich in der Notfallsituation um den Schutz der Beteiligten – und zwar in dieser Reihenfolge:

1. Selbstschutz
2. Schutz möglicher «Opfer»
3. Schutz der aggressiv handelnden Person
4. Schutz von Material

Wird die Situation weiterhin als Notfallsituation eingestuft, folgt die dritte Ebene:

3. Stufe: Externe Hilfe

Mit dem Anfordern von externer Hilfe sind nicht die Arbeitskollegen gemeint, die bereits vor Ort sind. Je nach institutionellem Umfeld stehen für diesen Schritt spezialisierte Interventionsteams zur Verfügung. Eine weitere Möglichkeit ist das Rufen der Polizei.

Dieser Ablauf soll eine Vorstellung vermitteln, wie in einer Notfallsituation reagiert werden kann. Viele Institutionen verfügen über ein spezielles Notfallkonzept, das die Abläufe in Notfallsituationen detailliert beschreibt und die Handlungs- und Entscheidungskompetenzen definiert. Es ist wichtig, dass alle Betreuungspersonen das Notfallkonzept kennen, um richtig reagieren und ihre Aufgaben wahrnehmen zu können, wenn ein Notfall eintritt.

Notizen