



Ablauf bei Aggression und Gewalt in Projekten

Einführung neuer Mitarbeiter*innen

- Gute Einführung in die zu erwartenden Aufgaben und Tätigkeiten.
- Für eine zeitgerechte und umfassende Einschulung trägt die zuständige Projektleitung die Verantwortung.

Handlungsorientierung in der Akutsituation

- 1) Der/die Mitarbeiter*in ruft Hilfe herbei (mithilfe von Kolleg*innen kann die Situation meist besser kontrolliert werden bzw. ist die Vorgehensweise im Nachhinein nachvollziehbarer und differenzierter zu dokumentieren).
- 2) Für den Schutz aller Involvierten sorgen
 - a) Beteiligte aus der Gefahrenzone bringen, damit niemand unnötig verletzt wird.
 - b) Von Gewalt betroffene Mitarbeiter aus der Betreuungssituation herausnehmen, betreute Person wird von einem Kollegen oder einer Kollegin übernommen.
 - c) Bei körperlicher Gewalt ist die Polizei 133 zu verständigen.
- 3) Der/die Mitarbeiter*in ist dafür verantwortlich, die Projektleitung zu informieren.
- 4) Interne Infokaskade:



- 5) Bei körperlichen Verletzungen (z.B. Verbrühung etc.) ist die Rettung zu verständigen. Bei Vorliegen von Infektionsrisiken (Hepatitis, HIV, etc..) nach z.B. Biss-, Kratz-, Stichverletzungen ist unverzüglich das nächste Krankenhaus (Ambulanz) aufzusuchen.
- 6) Nachsorge für die von Aggression oder Gewalt betroffenen Mitarbeitern:
 - a) Entlastungsgespräch mit dem Projektleiter
 - b) Bei Bedarf ein Stabilisierungsgespräch mit einem/einer Psycholog*in



- 7) Dokumentation des Vorfalls!
Die Dokumentation erfolgt mittels Dokumentationsbogen und ist an den Vorsitzenden der AK-Diakonie zu senden.
- 8) Ist eine ärztliche Versorgung notwendig, bereits erfolgt oder sind mögliche Folgen zu erwarten – auch bei psychisch belastenden Ereignissen –, muss der Vorstand der AK-Diakonie eine AUVA-Unfallmeldung verfassen.
- 9) Im Bedarfsfall Supervision nutzen
- 10) Der Kontakt mit öffentlichen Medien findet nur über den Vorstand der Diakonie statt.

Maßnahmen zur Deeskalation und Risikominimierung

Verbale Deeskalationsversuche sollten immer nur von einer Person durchgeführt werden, alle anderen Mitarbeiter*innen bleiben im Hintergrund. Schauen mehrere Personen gleichzeitig auf eine/n Klient*in bzw. beobachten gemeinsam die Situation, so ängstigt und verunsichert dies. Wichtig: sämtliche mögliche Reize von ihnen fernhalten und das Gefühl vermitteln, dass die Situation überschaubar und zu klären ist. Die Kontaktaufnahme mit Klient*innen sollte durch die Person geschehen, deren Chance auf Akzeptanz im Moment des Geschehens am größten ist und die sich von ihrer Tagesform her am meisten zutraut. Entscheidend ist dabei weder die Berufsgruppe noch die hierarchische Position!

Verlieren Sie Ihre eigene Sicherheit nie aus dem Blick!

Im Umgang mit sich aggressiv verhaltenden Personen besteht immer auch eine potenziell gefährliche Situation.

Bei hoher Erregung sollen sich Kolleg*innen (unsichtbar für Klient*innen) in unmittelbarer Nähe aufhalten, um ihm oder ihr im Notfall helfen zu können. Halten Sie sich während der gesamten Deeskalation stets eine Fluchtmöglichkeit offen (Türen oder Flure im Rücken). Lassen Sie sich nicht in eine Ecke drängen. Befinden sich potentiell gefährliche Utensilien bzw. Waffen (Glasflaschen, Gabeln, Scheren etc.) im Umfeld, entfernen Sie diese während der Deeskalation unauffällig. Achten Sie darauf, dass Sie keine Gegenstände tragen oder bei sich führen (Ohrringe, Halsketten, Halstücher, Uhren, Stifte in der Kitteltasche etc.), die das Risiko von Verletzungen erhöhen. Berücksichtigen Sie während einer Deeskalation einen angemessenen Sicherheitsabstand und halten Sie Ihre Arme vor dem Körper. Nur so können Sie sich bei einem plötzlichen Übergriff schnell mit den Händen schützen. Der Sicherheitsabstand kann abhängig von der jeweiligen Klientel variieren. Grundsätzlich wird ein Abstand von mindestens zwei Metern empfohlen.



Aggressive Verhaltensweisen von zu betreuenden Menschen führen auch bei Mitarbeitern nicht selten zu Anspannung, Aufregung oder Angst. Bleiben Sie jedoch selbst entspannt, üben Sie eine beruhigende Wirkung auf die Klienten aus. Für ein erfolgreiches Deeskalationsmanagement ist die Selbstberuhigung von großer Bedeutung.

Lassen Sie sich nicht provozieren oder von verbaler Aggression treffen. Nur dann sind Sie in der Lage, angemessen zu reagieren, anstatt selbst aggressiv zu werden. Auf der anderen Seite ist dieser Punkt von Bedeutung, um sich selbst zu schützen. Geben Sie aggressiven Klient*innen im Falle drohender Eskalation Narrenfreiheit, zumindest so lange es zu keinen Handgreiflichkeiten kommt. Lassen Sie sich nicht von Beleidigungen oder sexuellen Anspielungen provozieren.

Vorwürfe bezüglich aggressiven Verhaltens oder die Aufforderung, sich zu beruhigen, sind für eine deeskalierende Intervention nicht geeignet. Auch Drohungen oder provokante Äußerungen verschlimmern die Situation nur, anstatt sie zu entschärfen. Signalisieren Sie stattdessen Interesse an den Gefühlen des/der Klient*in und bieten Sie Ihre Hilfe an.

Eine wertschätzende Haltung hilft nicht nur Ihnen, eine eskalierende Situation besser zu bewältigen. Auch für die betroffene Person ist es entlastend, wenn sie sich in Ihrem Zustand angenommen fühlt.

Finden Sie heraus, was der Grund für das aggressive Verhalten Ihres/Ihrer Klient*in ist, zum Beispiel durch ihre eigene Wahrnehmung oder vorsichtiges Fragen. Stimmen Sie die weitere Vorgehensweise auf die Bedürfnisse des/der Klienten*in ab. Vermitteln Sie das Gefühl, dass Sie bereit sind, sich für die betroffene Person einzusetzen.