



Dieser Leitfaden dient im Rahmen der amtlichen Tätigkeit als Hilfsmittel im Umgang mit schwierigen Klient/innen, welche durch aggressives und gewaltbereites bzw. gewalttätiges Verhalten auffallen. Noch wichtiger als dieses Merkblatt sind regelmässige Besprechungen bzw. Erfahrungsaustausch in der eigenen Organisationseinheit sowie wiederkehrend professionelle Schulungen zu diesem Thema.

## Übersicht





## 1. Worum geht es?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung können im Berufsalltag mit aggressiven Ausbrüchen seitens ihrer Klientinnen und Klienten konfrontiert werden. Solche Ausbrüche bestehen in:

- Körperlichen Angriffen gegen die eigene Person (z.B. Schlagen, an den Kleidern packen, stossen, treten etc.)
- Androhung körperlicher Gewalt (z.B. „Wenn ich Ihnen auf der Strasse begegne, werden Sie meine Fäuste zu spüren bekommen“ oder „Ich gehe jetzt nach Hause, hole mein Sturmgewehr und dann werde ich hier einmal aufräumen...“)
- Beschädigung/Bedrohung von Eigentum (persönliches Eigentum oder Eigentum des Arbeitgebers, z.B. Möblierung, Schreibgeräte etc.)
- Psychologische Aggression (z.B. Verunglimpfen, beschimpfen, anschreien, anfluchen, drohende Blicke, Angriffe auf die persönliche Würde bzw. Integrität)
- Indirekte Gewalt (Sehen oder hören wie Arbeitskolleginnen/Arbeitskollegen, Vorgesetzte oder Freunde/Verwandte mit Gewalt oder Bedrohung konfrontiert werden).
- Drohung, sich selbst etwas anzutun (Suiziddrohung)

## 2. Wahrnehmbare Anzeichen?

Diese aufgeführten Wirkfaktoren werden von jeder Person in einem unterschiedlichen Ausprägungsgrad wahrgenommen. Daher gilt die Faustregel: Je mehr die nachfolgenden Punkte in Ihrem Fall erfüllt sind, desto eher muss in Betracht gezogen werden, dass das Erlebte Ihre Toleranzgrenze überschritten hat.

### **Wahrgenommene Kontrolle:**

Sie verstehen die Ursache für aggressives, bedrohliches Verhalten von Klientinnen/Klienten nicht und glauben nicht, solches Verhalten vorhersehen und durch eigenes Verhalten verhindern oder entschärfen zu können.

### **Wahrgenommene Verarbeitungsfähigkeit:**

Sie gehen davon aus, dass die Drohungen oder die Gewalt seitens Klientinnen/Klienten Erschütterungen auslösen werden und sie nicht fähig sind, einen Angriff durch Klienten/Klientinnen gut zu verarbeiten.

### **Wahrgenommene Unterstützung:**

Sie haben das Gefühl (oder die Gewissheit), dass Sie sich im Falle von Gewalt oder Drohung am Arbeitsplatz auf die Unterstützung der Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen und der Vorgesetzten nicht verlassen können.

### **Wahrgenommene Prävention:**

Sie beurteilen die Gewaltprävention am Arbeitsplatz als ungenügend. Sie sind der Ansicht, dass der Arbeitgeber die nicht alle notwendigen Vorbeugungsmassnahmen trifft und innerhalb der Organisationen nicht genügend Vorbereitungen getroffen worden sind, im Falle von Gewalt am Arbeitsplatz optimal zu reagieren und dadurch schädliche Folgen zu verringern.



**Stresssymptome:**

Sie beobachten an sich selber Anzeichen für Stress (z.B. Mühe nach der Arbeit abzuschalten, Nervosität, rasche Verärgerung, Gereiztheit etc.)

**Wahrgenommene Wahrscheinlichkeit zukünftiger Klientengewalt (beeinflussbare Variable):**

Sie halten es für durchaus möglich, im Laufe des kommenden Jahres selbst (oder erneut) mit verschiedenen Formen von Klientengewalt durch Drohungen und Aggression etc. konfrontiert zu werden.

**Angst vor zukünftiger Klientenaggression (beeinflussbare Variable):**

Sie haben Angst davor, mit Formen von Klientengewalt wie Drohungen und Aggression etc. konfrontiert zu werden.

3. Was hilft?

Wie können Sie aggressiven Ausbrüchen seitens Klienten oder Klientinnen begegnen?

**Mentale Vorbereitung:**

Bereiten Sie sich schon im Vorfeld gedanklich auf mögliche Bedrohungssituationen vor, indem Sie sich mögliche Verlaufsvarianten einer Situation mit möglichen Reaktionen Ihrerseits sowie des Gegenübers wie einen Film vor dem geistigen Auge abspielen lassen und sich realistisch vorstellen.

**Kommunikation:**

Formulieren Sie Ich-Botschaften, z.B. „Ich empfinde Ihr Verhalten als bedrohlich.“ Lassen Sie positive Bemerkungen einfließen, z.B. „Ich freue mich, dass Sie auf meinen Vorschlag eingetreten sind.“

**Eigene Aggressionen vermeiden:**

Versuchen Sie in der Situation Gelassenheit, Ruhe, Souveränität zu bewahren und den Überblick zu behalten, indem Sie beispielsweise...

- die Situation umwerten, d.h. sich beispielsweise fragen, ob sich der Ärger wirklich lohnt
- nicht alles persönlich nehmen. Oftmals sind Beleidigungen nicht gegen jemanden persönlich, sondern gegen dessen berufliche Rolle gerichtet.
- sich in die Situation des Gegenübers einfühlen. Oftmals beschimpfen Menschen andere, wenn sie einer Drittperson imponieren wollen oder um ihre eigene Unsicherheit zu überspielen.
- sich den Ärger von der Seele reden.
- Techniken der Stressbewältigung anwenden (z.B. Autogenes Training, tief durchatmen etc.).

**Fremde Aggressionen vermeiden:**

Versuchen Sie einen aggressiven Ausbruch des Gegenüber zu mildern oder gar vermeiden, indem Sie...

- den Gesprächspartner nicht frustrieren, d.h. nicht schikanieren, nicht lächerlich machen oder von oben herab behandeln.



- nicht selber aggressiv auftreten.
- Provokationen wie Drohungen, sinnlose Strafen etc. vermeiden
- hastige Bewegungen und Hektik vermeiden. Wenn Sie selber ruhig bleiben, wird sich dies in der Regel auf Ihr Gegenüber übertragen.
- nicht als angstmachender Gegner auftreten, weil für das Gegenüber sonst Aggression häufig als einziger Ausweg angesehen wird.
- die Intimdistanz des Gegenübers nicht unterschreiten und Körperkontakt möglichst vermeiden.
- Kommunikations- und Konfliktbewältigungsstrategien einsetzen, z.B. indem Sie das Gespräch freundlich, höflich und mit Einfühlungsvermögen eröffnen, den Konflikt identifizieren, gut zuhören, Bedürfnisse und Ziele des Gegenübers erfassen, lösungsorientiert, lebensnah und verständlich argumentieren, Sinn und Zweck der vorgesehenen Massnahmen oder Entscheide darstellen, auf Einwände eingehen und das Gegenüber ernst nehmen, beim Gegenüber Einsicht zu wecken versuchen.

#### **Kontrolle zurückgewinnen:**

Sollten Sie aus Angst und Stress wie gelähmt sein, kann Aktivität (z.B. kleiner Schritt zurück/zur Seite, kurzes Ansprechen etc.) helfen, Blockaden abzubauen.

Ergreifen Sie die Initiative. Indem Sie die Gesprächsführung übernehmen, bestimmen Sie, anstatt dass über Sie bestimmt wird.

Stellen Sie Fragen, z.B.: „Warum kommen Sie mir so nahe?“

Haben Sie den Mut, das Gespräch abubrechen und den Termin zu verschieben, wenn die Anspannung steigt oder die Diskussion in eine Sackgasse läuft.

#### **Grenzen setzen:**

Verhalten Sie sich nicht unterwürfig oder ängstlich, wenn Sie angegriffen werden.

Zeigen Sie auf, welches Ihre Prioritäten sind und machen Sie deutlich, wie Sie sich die Lösung des Konflikts vorstellen.

Sagen Sie dem Gegenüber, dass Sie aggressives Verhalten nicht akzeptieren. Sagen Sie in bestimmten Situationen „Stopp“ oder „Halt“. Zeigen Sie Konsequenzen auf und vollziehen Sie vorgegebene Verwaltungsmassnahmen bzw. angedrohte Strafen.

#### **Eigensicherung / Büroeinrichtung:**

Arbeiten Sie bei bekannten schwierigen Klientinnen/Klienten mit einer zweiten Person zusammen, z.B. indem diese Person beim Gespräch anwesend ist oder aber sich in Hörweite aufhält. Auf diese Weise kann rasch eingegriffen werden, sollte die Situation eskalieren.

Achten Sie auf die Gestaltung des Raumes: Halten Sie sich und Ihrem Gegenüber Fluchtwege offen, halten Sie eine gewisse räumliche Distanz zu Ihrem Gegenüber.

Entfernen Sie Gegenstände wie Brieföffner, Scheren, Briefbeschwerer etc., welche als Waffe oder Wurfgeschoss eingesetzt werden könnten.



Nach Möglichkeit benutzen Sie einen neutralen Raum

**Hilfe anfordern:**

Ist Ihre Toleranzgrenze überschritten, fordern Sie je nach Situation und Gefährdung unmittelbar Hilfe an (falls Sie die Polizei benötigen, gleich 117 einstellen).

4. Vorgehen?

Was können Sie als Mitarbeiterin/Mitarbeiter der kantonalen Verwaltung unternehmen, wenn ein aggressiver Ausbruch von Klienten/Klientinnen Ihre Toleranzgrenze überschritten hat?

- Zusammentragen/Aufschreiben von Fakten und Vorfällen
- Vorgesetzte informieren
- Absprache im Team
- Über Vorgesetzte Einleiten von geeigneten Massnahmen (z.B. Psychologische Betreuung, Schlichtungsgespräche, Supervision, Strafanzeige)
- Im Hinblick auf eine allfällige Strafanzeige Spurenschutz beachten (z.B. Fotografieren von beschädigten Gegenständen etc.)

5. Zusammenfassung: Darauf kommt es an!

Sorgen Sie vor. Spielen Sie mögliche Bedrohungen gedanklich für sich alleine oder im Gespräch mit anderen durch. Machen Sie eine Risikoeinschätzung. Es ist besser, früh Kollegen/Kolleginnen oder die Polizei beizuziehen, als unentschlossen zu bleiben und gar nichts zu tun.

Reagieren Sie bei unerwarteten Bedrohungssituationen. Wenn Sie von Beginn eines Kontaktes an ein ungutes Gefühl haben, z.B. wenn „eine Spannung in der Luft liegt“, nehmen Sie das Gefühl unbedingt ernst und gehen Sie kein unnötiges Risiko ein.

Lassen Sie sich unter keinen Umständen zu eigenen Aggressionshandlungen verleiten, ausser Notwehr, wenn Flucht nicht mehr möglich ist.

Sprechen Sie mit den Vorgesetzten und im Team über Erfahrungen mit Gewalt und Aggressionen und suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.

Ihre Vorgesetzten sind verpflichtet, Ihnen mit Schulungen, Sicherheitsvorkehrungen, Debriefing-Gesprächen usw. Schutz und Fürsorge im Zusammenhang mit Gewalt und Aggressionen zukommen zu lassen.

Bei körperlichen Angriffen oder konkreten Todesdrohungen müssen zwingend die Vorgesetzten informiert werden und in der Regel ist Strafanzeige zu erstatten.