

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 87 (2016)
Heft: 6: Zwangsmassnahmen : Gratwanderung zwischen Mündigkeit und Einschränkung

Artikel: Personalgefährdung verhindern heisst, die Eskalation vermeiden : "Gewalt ist immer Chefsache"
Autor: Bachmann, Monika / Aneas, Manuela
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-804189>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 15.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Personalgefährdung verhindern heisst, die Eskalation vermeiden

«Gewalt ist immer Chefsache»

Eine verbale Attacke eines Jugendlichen oder eine schlagende Faust: Personalgefährdung in Institutionen für Kinder und Jugendliche ist Teil der sozialpädagogischen Arbeit. «Als Fachperson muss man dabei die eigenen Grenzen sehr genau kennen», sagt Gewaltberaterin Manuela Aneas*.

Interview: Monika Bachmann

Frau Aneas, der Begriff «Personalgefährdung» wirkt abstrakt und bürokratisch. Was verstehen Sie darunter?

Manuela Aneas: Im Kontext der sozialpädagogischen Arbeit spricht man von Personalgefährdung, wenn Mitarbeitende in ihrer physischen Integrität nicht mehr ausreichend geschützt sind, weil sie sich von einem Klienten oder einer Klientin bedroht fühlen. Es geht aber nicht nur um körperliche Übergriffe, sondern auch um psychische Verletzungen. Ein Indiz dafür ist, wenn sich jemand am Arbeitsplatz nicht mehr sicher fühlt oder wenn Ohnmacht aufkommt.



* **Manuela Aneas** ist Dozentin und Kursleiterin an der Höheren Fachschule für Sozialpädagogik Luzern. Die Sozialpädagogin FH hat sich zur Gewaltberaterin weitergebildet. Sie führt Mandate im Bereich der Gewaltprävention und der Arbeit mit Täterinnen und Tätern. Die 40-Jährige ist zudem als Kursleiterin für die Curaviva-Weiterbildung «Bis hierhin und nicht weiter ...!» tätig.

Wo endet die Sicherheit, und wann beginnt die Gefährdung?

Eine heikle Frage: Die Abgrenzung und eine klare Positionierung sind sicher zentral. Gegenüber den Klientinnen und Klienten muss man eine professionelle Distanz wahren und gleichzeitig viel Nähe zulassen, weil es sich um Beziehungsarbeit handelt. Das ist äusserst herausfordernd. Deshalb hat das Thema Nähe/Distanz in der Aus- und Weiterbildung ein grosses Gewicht.

Werden angehende Sozialpädagoginnen und -pädagogen ausreichend auf solche Situationen vorbereitet?

Die Persönlichkeitsbildung stellt in der Ausbildung an der Höheren Fachschule für Sozialpädagogik Luzern einen Schwerpunkt dar. Selbstkompetenz wird in unterschiedlichen Fächern als zentrale Berufskompetenz geübt. Das heisst, die Studentinnen und Studenten setzen sich mit ihrer Geschichte und ihren Prägnungen auseinander und lernen ihre individuellen Grenzen kennen. Diese Sensibilisierung und das Verknüpfen mit theoretischem Wissen ermöglichen ihnen, in der Praxis so zu intervenieren, dass sie nicht in eine Situation der Überforderung geraten.

«Fachpersonen müssen in kritischen Situationen genau wissen, wozu sie in der Lage sind.»

Können Sie ein konkretes Beispiel geben?

Wenn etwa ein Jugendlicher in einer Institution Grenzen gesetzt bekommt, kann es sein, dass er ablehnend und aggressiv darauf reagiert. Fehlt es ihm an angemessenen Verhaltensstrategien, kann eine solche Situation eskalieren und es kann zu verbalen oder körperlichen Attacken gegenüber der Fachperson kommen.

>>

Wie soll sich eine Fachperson in diesem Moment verhalten?

Das ist von der Person abhängig: Sie muss in dieser Situation genau wissen, wozu sie in der Lage ist. Sie kann weggehen, um sich Unterstützung zu holen. Sie kann aber auch deeskalierend eingreifen, indem sie zum Beispiel bewusst mit dem Jugendlichen in Kontakt bleibt und ihn ruhig und bestimmt anspricht, ohne ihn zusätzlich unter Druck zu setzen.

Gibt es gewisse Prinzipien, die man dabei berücksichtigen sollte?

Wenn eine brenzlige Situation ansteht, sollten Fachpersonen möglichst schon im Vorfeld darauf achten, dass ein Fluchtweg offen ist. Droht eine Eskalation und man möchte weggehen, sollte man das nicht wortlos tun, sondern dem Gegenüber eine Rückmeldung machen im Sinne von: «Was gerade geschieht, macht mir Angst. Deshalb werde ich nun gehen. Wir klären die Situation später.»

Sie haben den Begriff «Deeskalation» erwähnt. Was bedeutet das konkret?

Es geht darum, Jugendliche, die sich in einem Ausnahmezustand befinden, so zu beeinflussen, dass sie wieder ein Stück weit ansprechbar werden. Das Ziel ist, die Situation nicht überborden zu lassen, sodass möglichst keine Grenzen verletzt werden. Deeskalieren kann auch bedeuten, etwas ganz Unerwartetes zu machen.

Was zum Beispiel?

Paradox intervenieren, über etwas ganz anderes reden oder eine Melodie zu singen beginnen. Also etwas Überraschendes tun.

Welche fachlichen und persönlichen Ressourcen sind erforderlich, um eine verletzende oder bedrohliche Situation zu bewältigen?**Belästigungen und Übergriffe in Altersinstitutionen werden häufig tabuisiert**

Es fehlt an Raum, um über Aggressionen zu sprechen

Auch in Alters- und Pflegeinstitutionen sind Aggressionen gegenüber dem Pflegepersonal eine Realität. Allerdings werde dem Thema zu wenig Beachtung geschenkt, finden Fachleute. Sie sehen Handlungsbedarf.

Das Betreuungs- und Pflegepersonal von Alterseinrichtungen erlebt im beruflichen Alltag eine ganze Bandbreite von Aggressionen, die von Bewohnerinnen und Bewohnern ausgehen. 23,3 Prozent der Pflegenden haben bereits Erfahrungen mit verbaler Gewalt gemacht, 10,3 Prozent wurden körperlich attackiert (zum Beispiel durch Beissen oder Schlagen), und 2,4 Prozent haben sexuelle Übergriffe erlebt. Zu diesem Schluss kommt eine Befragung des Pflege- und Betreuungspersonals in Alters- und Pflegeinstitutionen der Schweiz (Shurp-Studie, Swiss Nursing Homes Human Resources Project, 2013). Beim Schweizer Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner (SBK) hat das Thema deshalb Gewicht. «Das Wohlergehen des Pflegepersonals ist uns ein wichtiges Anliegen», erklärt Pierre-André Wagner, der Leiter des Rechtsdienstes.

«Verstehen Sie keinen Spass, Schwester?»

Der Berufsverband hat zum Thema diverse Dokumente und Broschüren erstellt, unter anderem einen Leitfaden zum Schutz vor sexueller Belästigung mit dem Titel: «Verstehen Sie

keinen Spass, Schwester?» Das Material dient einerseits der Unterstützung der Verbandsmitglieder, aber nicht nur: Arbeitgeber sollen andererseits dadurch für die Thematik sensibilisiert werden, denn: «Belästigungen und Übergriffe werden in den Institutionen häufig tabuisiert», ist Pierre-André Wagner überzeugt. Ähnlich sieht es Benno Meichtry, Ressortleiter Gerontologie von Curaviva Schweiz. Der Fachmann weiss aus Erfahrung, dass in Alterseinrichtungen zu wenig über dieses Thema gesprochen wird, da es kaum institutionalisierte Gefässe dazu gibt. «Die Teamsitzungen sind meist mit vielen anderen Traktanden besetzt», so Meichtry. Es fehle an Raum, um über Aggressionen und Gewalt zu sprechen.

Die Arbeitgeber sind in der Pflicht

Dies mag ein Stück weit erklären, weshalb Marylène Renggli-Boschung, Bildungsbeauftragte für Pflege und Betreuung bei Curaviva Schweiz, im Rahmen ihrer Tätigkeit kaum mit solchen Themen konfrontiert wird. Sie sagt: «Der Zeitdruck ist im Berufsalltag des Betreuungs- und Pflegepersonals so gross, dass diese Belastung alle anderen Themen überschattet.» Einig sind sich die Expertin und die Experten darin, dass Handlungsbedarf besteht. In der Pflicht stünden in erster Linie die Institutionen, die gemäss Obligationenrecht für die Arbeitssicherheit der Mitarbeitenden zuständig seien, so Benno Meichtry. «Aggression und Gewalt stellen klar ein Sicherheitsrisiko dar.» Aber auch die Pflegenden selbst sind angesprochen: «Ein Vorfall sollte umgehend im Team thematisiert und der Leitung gemeldet werden», betont Pierre-André Wagner vom SBK. Dies sei eine wichtige Voraussetzung, um das Ereignis verarbeiten zu können. Zudem müssten anschliessend der Situation angepasste Massnahmen getroffen werden – notfalls auch juristische. (mb) ●

Weitere Informationen: «Aggression in der Langzeitpflege», Broschüre zum Herunterladen, www.curaviva.ch > Verlag > Publikationen



Gerät eine Situation ausser Kontrolle, müssen Fachpersonen versuchen zu deeskalieren: Ruhig und ohne Druck mit dem Jugendlichen sprechen oder nötigenfalls weggehen und die Auseinandersetzung verschieben.

Foto: iStock

Eine wichtige Voraussetzung ist, dass sich die betreuenden Fachkräfte mit der eigenen Klientel auseinandersetzt und sich bewusst ist, in welcher Situation sich diese Menschen befinden und welche Hintergründe sie haben. Es ist ein Unterschied, ob sie beispielsweise mit einer psychisch kranken Person in Kontakt sind oder mit einem minderjährigen Asylsuchenden. Fachlich fundierte Kenntnisse sind nötig, um zu verstehen und adäquat handeln zu können. Ein anderer Punkt ist die Selbstfürsorge: In dieser anspruchsvollen Arbeit sollte man einen guten Ausgleich haben und darauf achten, dass man beim Arbeiten nicht unbewusst durch belastende Dinge abgelenkt ist. Zentral ist auch, dass die Mitarbeitenden als Team unterwegs sind, eine gemeinsame Haltung haben und Position beziehen.

«Deeskalieren kann bedeuten, etwas ganz Unerwartetes zu tun, etwa, eine Melodie zu singen.»

Angenommen, es kommt zu körperlicher oder psychischer Gewalt. Wie verarbeitet eine Fachperson ein solches Erlebnis? Wenn ein Vorfall passiert, sollte die Fachperson diesen unbedingt transparent machen, also im Team darüber sprechen und die Leitung informieren. Gewalt ist immer Chefsache. Auf ein solches Ereignis muss zwingend reagiert werden.

In welcher Art?

Wenn Grenzen überschritten werden, braucht es wieder klare Linien. Es hängt natürlich davon ab, in welchem Setting oder Kontext sich der Vorfall ereignet hat. Wenn beispielsweise ein Bewohner eine Mitarbeiterin angreift, kann es sinnvoll sein, wenn das Team den betreffenden Klienten damit konfrontiert und ihm unmittelbar Konsequenzen aufzeigt. Auch die betroffene Fachperson muss ihre persönlichen Grenzen wieder herstellen können. Manchmal braucht es dazu Beratung und Supervision.

Welche Massnahmen muss der Arbeitgeber einleiten, wenn es zu einer Personalgefährdung gekommen ist?

In erster Linie geht es um Schutz – dieser muss gewährleistet werden, und zwar auf beiden Seiten. Ein Übergriff löst nicht nur beim Opfer etwas aus, sondern auch beim Täter oder bei der Täterin. Deshalb sollte man mit beiden Parteien das Gespräch suchen und eine Klärung herbeiführen. Danach muss sorgfältig abgewogen werden, welches die nächsten Schritte sind.

Gehören dazu auch Sanktionen, zum Beispiel eine Anzeige?

Es kann durchaus nötig und wichtig sein, diesen Weg einzuschlagen. Das Opfer hat dadurch die Möglichkeit, zu handeln, und der

Vorfall bekommt ein entsprechendes Gewicht. Gerade für Jugendliche ist eine Anzeige manchmal eine wichtige Botschaft, die signalisiert, dass Unrecht sowohl von der Institution als auch gesellschaftlich nicht geduldet wird.

Was kann eine Institution präventiv gegen Personalgefährdung tun?

Wichtigstes Prinzip ist, das Thema nicht zu tabuisieren. Es muss für alle Mitarbeitenden klar sein, wie auf einen Vorfall reagiert werden kann und dass Gewalt nicht geduldet wird. Die Stärkung der Mitarbeitenden in ihrer anspruchsvollen Arbeit ist ebenso zentral. Supervision kann dabei hilfreich sein. Es gibt zunehmend Institutionen, die ein Gewaltpräventionskonzept haben. Das ist nur dann wirksam, wenn es entweder von oder mit der Basis entwickelt wurde.

Sehen Sie Handlungsbedarf in den Institutionen?

Das Thema ist und bleibt aktuell. Es ist eine Tatsache, dass man in der Arbeit mit Menschen immer wieder an Grenzen stösst und mit Krisen und Notlagen konfrontiert ist. Deshalb müssen wir in der Aus- und Weiterbildung am Thema dranbleiben, auch dann, wenn es keine akuten Fälle gibt, die medial für Aufsehen sorgen. ●