

Was bei Gewaltvorkommnissen gebraucht wird:

Notfallpläne

- Festlegung der Schwelle meldepflichtiger Vorkommnisse
- Notfallnummern
- Alarmierungsplan (Polizei, Feuerwehr)
- Festlegung der Meldewege (Leitung, Aufsichtsbehörde)
- Kultur des Anzeigeverhaltens festlegen; Nutzen der Justiz als Wirkfaktor mit einbeziehen, die Suchthilfe ist kein rechtsfreier Raum, trotz Anonymität und Schweigepflicht.
- Schutzplan für Unbeteiligte

Ablaufpläne nach der Eskalation

- Zeit und Raum für die Verarbeitung des Erlebten schaffen (Holen Sie sich Hilfe!)
- Erstversorgung der Geschädigten
- Opferschutz vor Täterarbeit
- Klärungs- und Wiedergutmachungsrituale mit dem Täter (erst im Einzelgespräch, dann in der Gruppe)
- Standards zum Einschalten der Einrichtungsleitung oder von Dritten (Anzeigeverhalten)

Fallanalyse der Eskalation

- Vorbehaltslos Ansprechen des Erlebten gegenüber den Kollegen
- Benennen der Überforderungssituationen
- Verbesserungspotenziale erkunden, benennen und nutzen
- Folgende Fragen sind unerlässlich: War die Konfrontation und die Regeldurchsetzung dem Anlass angemessen? Würde ich die gleichen Konfrontationstechniken mit der Erfahrung von heute so noch einmal anwenden? Was war hier förderlich? Was war hinderlich?
- Einbindung des Erlebten in einen Teamentwicklungsprozess

Dabei liegt der Fokus nicht auf der Frage nach Schuld, sondern vielmehr auf der Frage nach zusätzlichen Handlungskompetenzen, die im Sinne eines Veränderungsprozesses sowohl zum Wohle der Patienten als auch zur Psychohygiene der Mitarbeiter eingesetzt werden können. In diesem Zusammenhang ist nicht zu bestreiten, dass es von Seiten der Mitarbeiter – trotz aller Professionalität – unter Anspannung und Stress oft auch zu gewalttätigen Konfliktlösungsstrategien kommt. Selbstverständlich ist hier nicht die offensichtliche körperliche Gewalt gemeint, doch bereits mit ironischen Bemerkungen, sarkastischen Seitenhieben wird eine verbale Form von Gewalt gegenüber Patienten ausgeübt. Doch warum ist dies gefährlich.

Eskaliert ein Konflikt, so steigert sich die Intensität der Auseinandersetzung. Dies liegt zum einen an der psychologischen Komponente, Gleiches mit Gleichem vergelten zu wollen, und daran, dass eine bestimmte Reaktion immer eine entsprechende Gegenreaktion hervorruft. Fängt Lisa an zu schreien, so nimmt auch unsere Stimmlautstärke zu. Plustert sich Martin vor uns auf, so werden auch wir eine straffere Körperhaltung einnehmen. Zum anderen stellt sich unser Körper instinktiv auf Gefahr ein und ruft ein evolutionär bedingtes Reaktionsprogramm ab, eine Stressreaktion. Sie beginnt automatisch in dem Augenblick, in dem eine Situation als belastend oder sogar bedrohlich empfunden wird. Diese Bewertung initiiert eine Reaktion, die als „Fight or Flight“-Reaktion bezeichnet

wird: Der Körper stellt sich auf eine Auseinandersetzung ein, und alle körperlichen Prozesse werden auf Kampf oder Flucht umprogrammiert. Dabei wird die Fähigkeit zu planvollem Überlegen und Kontrolle eingeschränkt und alle Energie der Reflexreaktion von Kampf und Flucht zur Verfügung gestellt. Provokant formuliert: Stress macht dumm und fördert eine körperliche Reaktion geradezu heraus. Erst im Nachhinein, wenn der Konflikt durchgestanden ist und die Emotionen sich abkühlen, fallen uns all die „schlaun Dinge“ ein, die wir besser getan oder gelassen hätten.

„Go Straight“ – zwischen Wertschätzung und Konsequenz

Da der Umgang mit Krisen und Übergriffen nicht integraler Bestandteil der sozialpädagogischen oder therapeutischen Ausbildung ist, muss auf kollegiale Beratung, den Austausch im Team, Supervision und Fortbildungen zurückgegriffen werden. Genau an diesem Punkt setzt das Krisenkompetenztraining *Go Straight* an und trägt dem Fakt Rechnung, dass der Umgang mit Krisen diskutiert und behandelt werden muss: Es will über Mechanismen aufklären, Handlungsalternativen vermitteln und vor allen Dingen Raum zum Ausprobieren und Üben geben. Gerade in Krisen muss das Handeln von Mitarbeitern in Therapieeinrichtungen *lösungsorientiert, integrierend, wertschätzend, klar, verständlich, leistungsfähig und umsetzbar* sein und bleiben.

Gerne wird in schwierigen Situationen, Konflikten und Krisen auf Altbewährtes zurückgegriffen. Dies gilt für Patienten ebenso wie für Mitarbeiter. Die Patienten haben zumeist eine Vergangenheit, in der sie gelernt haben, sich lediglich dem Stärkeren unterzuordnen. Folglich testen sie Grenzen mittels körperlicher Dominanz aus. Insbesondere Patienten mit Szenevergangenheit und langer Einrichtungserfahrung vermögen, nonverbale Signale besonders gut zu lesen und danach zu deuten, wie das Machtverhältnis zum Gegenüber gestaltet ist oder werden kann.

Sie reagieren mit Anpassung, wenn sie sich unterlegen fühlen, aber mit Revolte, sollten sie eine Möglichkeit wahrnehmen, einen Mitarbeiter dominieren zu können. Gerade die Revolten, die sich in einer



Einrichtung als Krise äußern, sind Anlass und Chance, eine ganz besondere Form der Nähe und der Beziehung aufzubauen, eine Beziehung, die von Respekt und Wertschätzung gepaart mit einer guten Portion Grenzsetzung und Regeldurchsetzung gekennzeichnet ist.

Im alltäglichen Umgang mit Klienten wird von Suchthelfern ein vorherschaubares, konsequentes und direktes Vorgehen verlangt, welches sich eben auch in Konflikten und Krisen zeigen soll. Das Seminar *Go Straight* setzt sich deswegen zum Ziel, die Professionalität der Mitarbeiter beim transparenten Vorgehen zu erhöhen. Dabei steht im Vordergrund, Einrichtungsregeln an die Patienten zu vermitteln und konsequent durchzusetzen. Eine Überforderungssituation ist häufig das Produkt einer Reihe von Regelverletzungen, die nur zu häufig als „atmosphärische Störungen“ abgetan werden. Sie sind jedoch Grundlage,