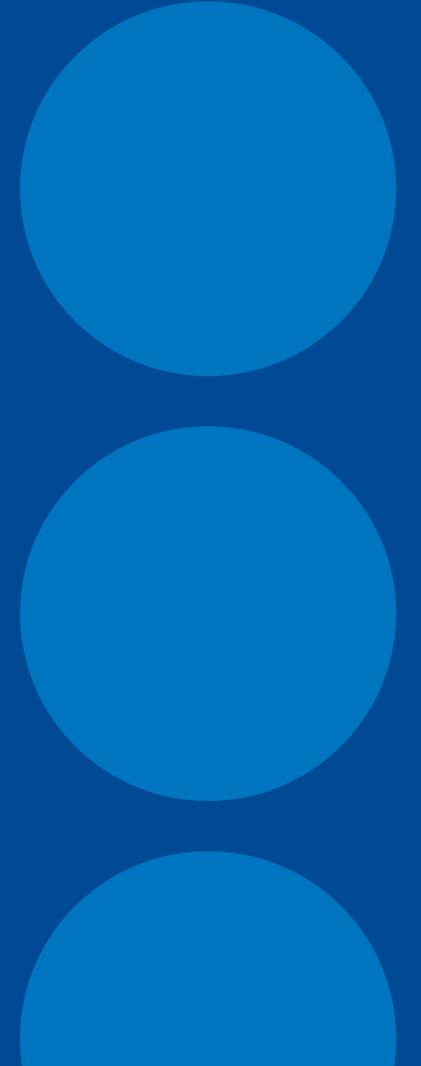


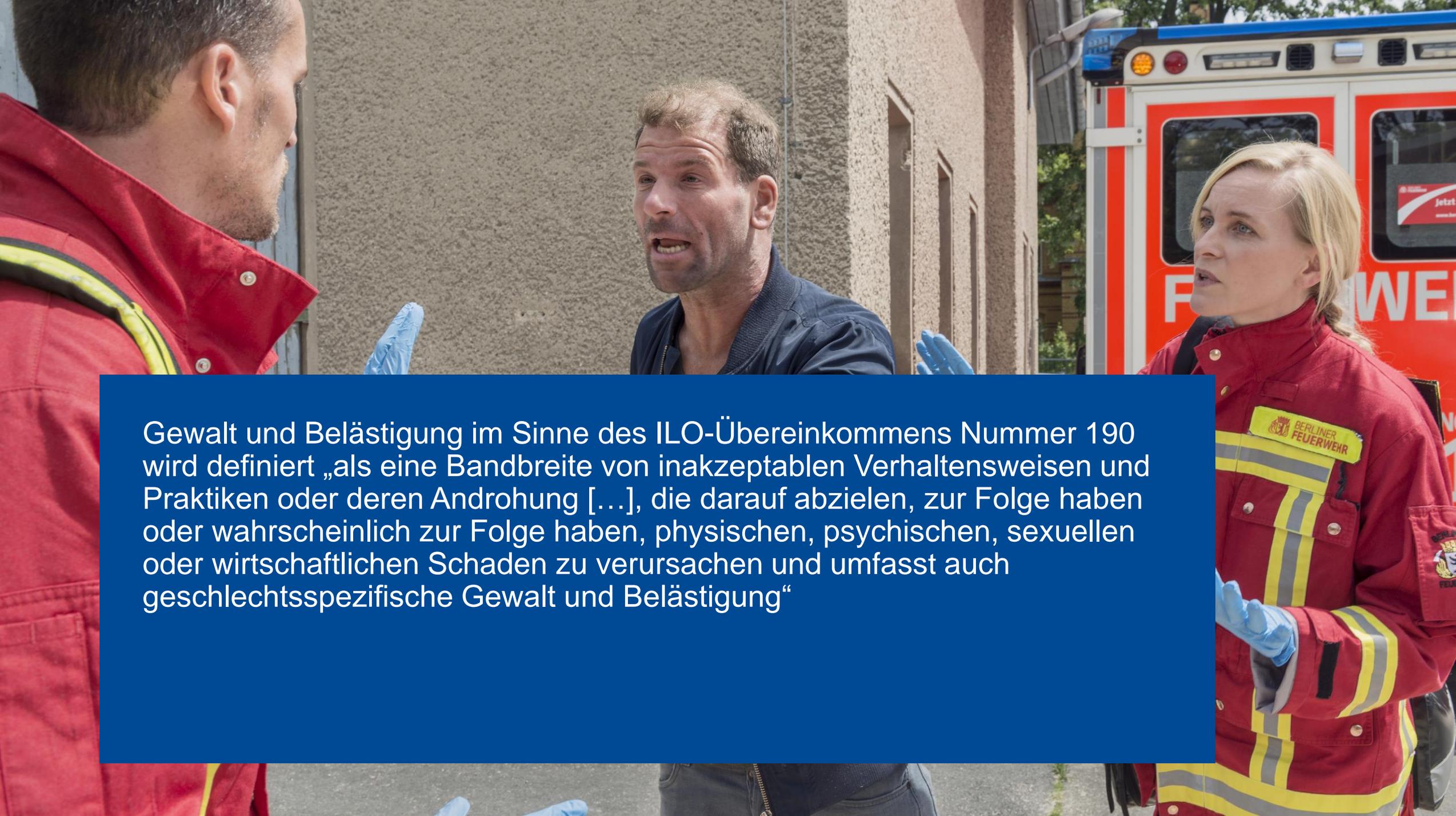
Ursachen von Gewalt

Wie entsteht Gewalt gegen
Einsatzkräfte, woher kommt sie?

Fachsymposium „Gewalt gegen Einsatzkräfte“

19. Februar 2022





Gewalt und Belästigung im Sinne des ILO-Übereinkommens Nummer 190 wird definiert „als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung [...], die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“

Arbeitsunfallgeschehen 2020

Abweichung vom normalen (unfallfreien) Verlauf durch...	Meldepflichtige Unfälle		Neue Unfallrenten		Tödliche Unfälle	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Überraschung, Schreck	1.604	11,5	31	11,2	1	11,1
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsinterne Personen	1.678	12,0	30	10,8	0	0,0
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsfremde Personen	8.920	64,0	175	63,2	3	33,3
Gewalt, Angriff, Bedrohung ohne nähere Angaben	1,732	12,4	41	14,8	5	55,6
Gesamt	13.935	100,0	277	100,0	9	100,0

Arbeitsplätze mit erhöhtem Gewaltpotenzial

Gewalt bei der Arbeit kann nahezu alle treffen. Allerdings gibt es Arbeitsplätze, die ein besonders hohes Risiko aufweisen:

- Umgang mit Wertgegenständen oder Bargeld
- Alleinarbeit
- Ausübung von Kontrollaufgaben
- Umgang mit schwierigen Personengruppen

Instrumentelle vs. impulsive Aggression

- **Impulsive Aggression**

- entsteht als Reaktion auf eine Situation und ist emotionsgeleitet
- „Im Eifer des Gefechts“
- z. B. Anschreien und Anhupen von Einsatzkräften aufgrund einer blockierten Straße

- **Instrumentelle Aggression**

- ist zielgerichtet und wissensbasiert
- Aggression als Mittel zum Zweck
- z. B. Ausrauben einer Theaterkasse

→ verschiedene Ursachen, Fokus impulsive Aggression und situative Einflüsse

Erklärungsansätze – Aktuelle Perspektiven der Psychologie

Perspektive	Beispiele
Psychodynamisch	Unbewusste Triebe, Konflikte
Behavioristisch	Spezifische gezeigte Reaktionen, Verhalten und seine Verursachung durch Stimuli und Konsequenzen
Humanistisch	Menschliches Erleben und Potenziale, Lebensmuster, Werte, Ziele
Kognitiv	Mentale Prozesse, Sprache
Biologisch	Prozesse in Gehirn und Nervensystem
Evolutionär	Evolutionär entstandene psychische Anpassungsvorgänge
Kulturvergleichend	Interkulturelle Muster von Haltungen und Verhalten, universelle Aspekte menschlicher Erfahrung

Warum kommt es in einer bestimmten Situation zu Gewalt?

Welcher Zusammenhang besteht zwischen einer Situation und Aggression?

Frustrations-Aggressions-Hypothese

- Frustration: Menschen werden in ihrer Zielerreichung behindert oder von ihr abgehalten
- Anwachsen der Frustration → höhere Wahrscheinlichkeit für Auftreten von Gewalt
- richtet sich gegen die als verantwortlich betrachtete Person (oder Gegenstand)

- Angriff gegen die Person, wie auch Gefühl des Ausschlusses kann Frustration, Angst, Ärger, Feindseligkeit auslösen
- Subjektives Empfinden ist entscheidend!
- situative Faktoren wie Hitze, Kälte, Lärm können verstärkend wirken
- Frustration in der Öffentlichkeit erhöht Wahrscheinlichkeit der Aggression

Direkte Provokation und Eskalation

Provokation

- Verhalten macht Gegenüber wütend oder ärgerlich
- Gegenüber ist der Ansicht, dass das Verhalten beabsichtigt war
- größere Wahrscheinlichkeit mit verbaler oder physischer Aggression zu antworten

Eskalation

- Reaktionen auf Provokationen werden mit der Zeit aggressiver, wenn kein (gewünschter) Effekt eintritt
- Eskalationsskript:
 - fordernde Äußerungen („Ich brauche jetzt...“)
 - verärgerte Äußerungen („Sie fangen wirklich an, mich aufzuregen!“)
 - beleidigende Äußerungen („Ihr Typen seid totale Trottel!“)

fundamentaler Attributionsfehler

Wenn nach der Ursache für ein Verhalten gesucht wird, besteht die gleichzeitige Tendenz des Menschen

- dispositionale Faktoren überbewerten (Menschen verantwortlich machen)
- situative Faktoren unterbewerten (die Umwelt verantwortlich machen)

Was hat dies nun mit Gewalt und Aggression zu tun?

- eine Einsatzkraft hindert einen Anwohner daran das Haus zu betreten, obwohl dieser gerne noch Gegenstände herausschaffen möchte
- Anwohner steht unter enormen Stress: gleichzeitig Hitze, Rauch, Lärm, Angst um Hab und Gut
- Anwohner schreibt die Ursache/Auslöser für seinen Ärger der Einsatzkraft zu und nicht der Situation („Dieser Feuerwehrmann will mich nicht hineinlassen. Er ist Schuld, wenn nachher alles verbrannt ist. Wegen ihm bin ich so gestresst.“)

Risikoerhöhendes Verhalten

- zeigen von Ängsten oder Unsicherheit
- Herablassende oder arrogante Haltung
- Anschreien und Beleidigung
- Drohungen (insbesondere solche, die ohnehin nicht durchgesetzt werden können)
- Dauernder Augenkontakt: „Niederstarren“
- den Rücken zudrehen
- sprachlich oder körperlich in die Ecke drängen
- Körperkontakt herstellen
- versperren von Fluchtwegen

Fazit

- die Ursachen für Gewalt sind vielfältig und erst im Nachhinein kann man versuchen zu entschlüsseln, was genau der Auslöser war
- Wahrscheinlich ist meist ein Zusammenspiel:
 - Frustration
 - Provokation und Eskalation
 - fundamentaler Attributionsfehler
 - risikoe erhöhendes Verhalten

Gewaltprävention und Deeskalation: Keine Gewalt ist die beste Lösung

Was tun?

- jede Situation erfordert ein lageangepasstes Reagieren
- grundsätzlich hilfreich ist aber:
 - auf unvorhersehbare Ereignisse und Notfälle vorbereiten
 - Gewalt thematisieren, Bewusstsein schaffen
 - eine gute Kommunikationskultur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt

bei kontroversen Gesprächssituationen, verbaler Aggression

- aufrechte, offene Haltung annehmen
- Blickkontakt herstellen und Ruhe bewahren
- Techniken des aktiven Zuhörens anwenden
- selbst nicht aggressiv oder ablehnend auftreten
- Antworten positiv formulieren, möglichst wenig Frustration erzeugen
- bei Beschimpfungen ruhig und besonnen bleiben, nicht persönlich nehmen
- Aggressor nicht einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- im Gespräch bleiben
- Hilfe hinzuziehen!

bei Handgreiflichkeiten, körperlicher Gewalt

- Eigensicherung beachten!
 - Ruhe bewahren und sachlich bleiben
 - bedrohende Person nicht berühren, nicht den Rücken zukehren
 - ggf. fliehen, sich in Sicherheit bringen
 - Hilfe holen, z. B. Polizei
-
- ggf. Strafanzeige erstatten
 - ggf. Unfallanzeige erstatten

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.**

