

# Umgang mit Aggression und Gewalt

**Aggression und Gewalt sind heutzutage allgegenwärtig.** Viele haben schon Erfahrungen mit körperlichen und seelischen Angriffen gemacht. Jeder Mensch kann aggressiv sein und anderen Schaden zufügen oder selber Opfer von Gewalt und Aggressionen werden. Gewalt kommt praktisch an allen Arbeitsplätzen in irgendeiner Form vor. Um die Qualität des Zusammenlebens und -arbeitens zu fördern, sollte deshalb ein wirkungsvoller Umgang mit eigenen und fremden Aggressionen und deren Folgen gelernt werden.

**VON DANIEL HINDER** Um mit Aggression und Gewalt besser umgehen zu können, ist es sinnvoll, überhaupt zu verstehen, was sich hinter diesen Begriffen verbirgt. Der Polizeipsychologe Markus Gurt der KAPO Zürich definiert Gewalt wie folgt: «Gewalt ist Fremdwie Selbstschädigung. Gewalt findet sich als Ergebnis nicht nur in körperlichen, sondern auch in psychischen und sozialen Schädigungen. Gewalt besteht nicht nur bei beabsichtigter, sondern auch bei nicht beabsichtigter Schädigung.» Gewalt hat also viele Gesichter. Während körperliche Gewalt schnell sichtbar wird, ist psychische Gewalt, wie z.B. Mobbing, oder verdeckte Gewalt, wie z.B. Missbrauch in der Familie, weniger gut erkennbar. Gewalt wird aber nicht nur durch Einzelne, sondern auch durch Organisationen und Institutionen ausgeübt, z.B. durch Staatsgewalt. Andererseits kann die Ausübung von Gewalt helfen, noch grössere Gewalt zu verhindern, z.B. bei Notwehr oder polizeilichen Massnahmen.

Die Entwicklung aggressiver Gefühle, deren Umsetzung in konkrete Handlungen und die Bereitschaft, Gewalt auszuüben, dürfte einerseits von der persönlichen Disposition und andererseits von der Sozialisation abhängen. Wir lernen also, was wir unter Aggression und Gewalt verstehen sollen und welche Gefühle und welches Handeln richtig respektive erlaubt sind. In einem Interview im «Tages-Anzeiger» im Juni 2005 meint Martin Kiese-wetter, der Leiter des Forensisch-Psychiatrischen Dienstes der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich, dass Vorbilder dabei eine wichtige Rolle spielen, obwohl er nicht glaubt, dass ein Mensch auf Ideen kommt, die in ihm nicht schon angelegt sind. So dürfen durch Medien, Filme und Bilder entsprechende Impulse gegeben werden. Diese können eine bestehende Bereitschaft zu einem Verhalten verstärken und die nötigen Rezepte liefern. So sagt er: «Wenn Medien stilbildend für Mode und Wohnungseinrichtungen sind, dann sind sie es auch für die Einrichtung unseres Lebens – und dazu gehört auch die mögliche Delinquenz.»

Der Autor Glynis M. Breakwell beschreibt in seinem Buch «Aggression bewältigen» die typischen Phasen eines Angriffs. In der Aus-

lösephase kann oft eine Wegbewegung von der normalen, nichtaggressiven Verhaltensweise beobachtet werden. Diese macht sich verbal und nonverbal bemerkbar, z.B. dreinreden und Augenkontakt vermeiden. In der Eskalationsphase wird diese Abweichung vom Normverhalten immer grösser: Fragen werden ignoriert, das Sprechtempo erhöht sich, unruhiges Hinundhergehen usw. Vielfach werden Handlungen vom Täter oder der Täterin fehlgedeutet. So kann eine beruhigende Gestik als konfrontierend wahrgenommen werden. In der Krise ist die Steuerungsfunktion respektive die Kontrolle über aggressive Impulse stark verringert. Es wird z.B. laut ausgerufen und geflücht, gegen Menschen gestossen und Dinge getreten. Verbales Argumentieren kann in dieser Phase eine Täterin oder einen Täter noch anheizen. Nach der Krise erfolgt die Rückkehr zum Normalverhalten. Der hohe Grad an Erregung nimmt aber nicht sofort ab. In dieser Phase können weitere Krisensituationen entstehen und ein gewalttätiges Verhalten kann wieder aufflammen. In der so genannten «Depressionsphase» kommt es zur geistigen und körperlichen Erschöpfung, in der oft Tränen fließen, Reue gezeigt wird und Schuld- und Schamgefühle auftreten.

Um Angriffen erfolgreich begegnen zu können, ist es wichtig, die Anzeichen von Gefahr rasch zu erkennen. Wenn einem eine Person nicht bekannt ist, dürfte dies nicht ganz einfach sein. Nichtsdestotrotz ist es sinnvoll, auf die eigene innere Stimme zu hören und intuitive Alarmsignale ernst zu nehmen. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist eine fundierte Reflexion des persönlichen Umganges mit Aggression und Gewalt. Die Kontrolle der eigenen Angst und Unsicherheit ist wichtig, um klar denken und die eigene Handlungsfähigkeit bewahren zu können. Hier gilt der Grundsatz, auf keinen Fall den Superman oder die Superfrau zu spielen, sondern eine Auseinandersetzung zu vermeiden, zu flüchten und allenfalls Hilfe zu holen, anstatt sich auf einen Kampf einzulassen. So sollte man in der Auslösephase versuchen, das Erregungsniveau des Gegenübers mit einem empathischen, aufrichtigen und geduldigen Auftreten zu vermindern. Mit dem Anbieten



**DANIEL HINDER,**  
**DIPL. PSYCHOLOGE FH**  
**DIPL. BETRIEBSÖKONOM FH,**  
*führt eine psychologische Praxis für Beratungen, Trainings und Assessments in Bonstetten ZH. Seit 1998 ist er in den Bereichen Karriere- und Laufbahnberatung, Assessment und Development Center sowie Coaching und Supervision tätig.*

von Hilfe, dem aktiven Zuhören und dem Stellen von offenen Fragen, die das Denken anregen, kann dies erreicht werden. In der Eskalationsphase geht es primär darum, die Situation zu deeskalieren. Massnahmen wie Unterstützung durch andere holen, Fluchtmöglichkeiten evaluieren, gefährliche Gegenstände wegräumen und allenfalls kleine Zugeständnisse machen, können unter Umständen helfen. In einer Krisensituation geht es dann nur noch darum, nicht zu erstarren, sondern Alarm auszulösen, Hilfe zu holen sowie sich und andere zu schützen. In der Erholungsphase sollte die Stabilisierung der Situation erfolgen, indem den Beteiligten deutlich gemacht wird, dass wieder Normalität herrscht. Hilfreich ist es, eine andere Person einzubeziehen, um sich selber zu schützen und die Gefahr einer weiteren Krise abzuwenden. In der Depressionsphase ist es äusserst wichtig, dass der Angriff nicht bagatellisiert, der Täter oder die Täterin zur Rechenschaft gezogen, das Opfer professionell betreut und nicht zum Mittäter bzw. zur Mittäterin gemacht wird.

Um Aggression und Gewalt präventiv begegnen zu können, sollten gerade Organisationen und Institutionen eine wirkungsvolle Sicherheitskultur aufbauen und fördern. Ein erster Schritt ist sicherlich eine ernsthafte Auseinandersetzung mit den Fragen, was im Betrieb unter «Gewalt» verstanden wird, wie mit aggressiven Mitarbeitenden oder Kunden umgegangen werden soll, wie Vorfälle intern behandelt werden, wann die Polizei einbezogen wird, wie die Nachbetreuung der Opfer funktioniert usw., um dann entsprechende Grundsätze und Richtlinien zu erarbeiten und umzusetzen.

Weiterbildungsprogramme und Projektarbeiten können diesbezüglich sehr hilfreich sein. Zudem kann mit der Verbesserung der Arbeitsumgebung ein wichtiger Beitrag geleistet werden, z.B. mit räumlichen Veränderungen, Alarmsystemen und organisatorischen Absicherungen.

Eine nachhaltige Prävention dürfte nicht nur viel Kummer und Leid verhindern, sondern auch um ein Vielfaches günstiger als die Kosten der Auswirkungen von Aggression und Gewalt sein. <