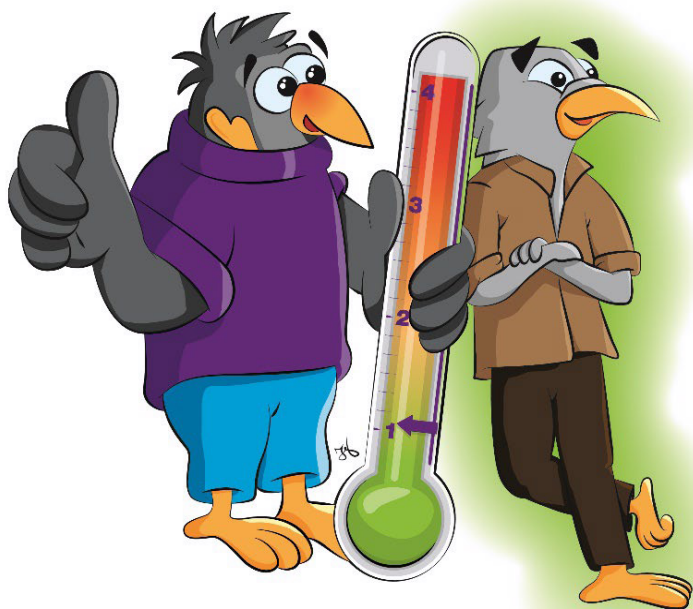




Handbuch für ein bereichsübergreifendes Sicherheitskonzept



BEO®

-

**Handbuch für
ein bereichsübergreifendes
Sicherheitskonzept**

1. Auflage 2025

Impressum

Erste Auflage 2025

Alle Rechte dem Verfasser vorbehalten

Verfasser:

BEO®-Trainer*innen des

Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Recklinghausen

Grafiken:

RDN Agentur für Public Relations GmbH & Co. KG

Druck:

Recklinghäuser Werkstätten gGmbH - Das DruckWerk

Kontakt:

Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen gGmbH

Elper Weg 89, 45657 Recklinghausen

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort des BEO®-Team	6
2. Was ist BEO®?	8
3. Professionelle Kommunikation und Beziehung	10
4. Risikobasiertes Denken	12
5. Stressmodell	14
6. Gewaltfreie Kommunikation	17
7. Statusorientiertes Lernmodell	20
8. Trauma	23
9. Nachsorgegespräch	25
10. Sicherheitstechniken	28
11. BEO® als Sicherheitsstandard	30
12. Fallbeispiel	32
13. Literaturempfehlungen	42



1. Vorwort des BEO®-Teams

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

in unserer täglichen Arbeit stehen wir vor der Herausforderung, auch in schwierigen und manchmal gefährlichen Situationen handlungsfähig zu bleiben. Gerade in einem Umfeld, in dem Menschen mit besonderen Bedürfnissen betreut und gefördert werden, ist es unerlässlich, dass wir als Mitarbeitende nicht nur fachlich, sondern auch emotional und sozial kompetent handeln.

Unser Anliegen ist es, Sie als Mitarbeitende zu stärken, damit Sie auch in belastenden und potenziell gewalttätigen Situationen professionell, sicher und souverän handeln können. Mit unserem Sicherheitskonzept BEO® bieten wir Ihnen ein ganzheitliches Konzept, das auf präventiven Ansätzen und einem humanistischen Menschenbild basiert. Es unterstützt Sie dabei, Risikosituationen frühzeitig zu erkennen, angemessen zu kommunizieren und situationsgerecht zu handeln.

Unser Ziel ist es, Gewalt zu vermeiden und Sie und die von Ihnen betreuten Personen bestmöglich zu schützen. Der respektvolle Umgang mit Aggression und Gewalt steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir sind davon überzeugt, dass durch überlegtes und abgestimmtes Handeln nicht nur körperliche, sondern auch psychische und sozial-emotionale Schäden vermieden werden können.

BEO® stellt Ihnen konkrete Handlungsstrategien zur Verfügung, die Orientierung und Sicherheit im beruflichen Alltag geben.

Unser besonderer Dank gilt der Geschäftsführung des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Recklinghausen, die uns die Möglichkeit gegeben hat, dieses Konzept umzusetzen. Ebenso danken wir der Personalabteilung, durch deren Arbeit der reibungslose Ablauf der Seminare gewährleistet wird.

Und natürlich möchten wir uns auch bei Ihnen bedanken: Durch Ihre Teilnahme an unseren BEO® Grund- und Nachschulungen und durch Ihr tägliches Engagement und Ihre Verantwortung in Ihrem Arbeitsbereich, tragen Sie maßgeblich dazu bei, ein sicheres, respektvolles und professionelles Umfeld zu schaffen – für die von Ihnen betreuten Menschen ebenso wie für Sie selbst.

Ihr BEO®-Team

Januar 2025

2. Was ist BEO®?

Ein Sicherheitskonzept für Mitarbeiter*innen! Nun wäre zuerst die Frage zu klären:

Wie kommt ein Sicherheitskonzept zu dem Namen BEO®?

Wir kommen zu diesem Namen, da der Beo für uns das perfekte Wappentier für ein bereichsübergreifendes Sicherheitskonzept darstellt. Beos sind an Beziehung und Kommunikation interessierte Vögel. Dieses Interesse spiegelt sich in einer hohen Sprachbegabung wider. Durch seine Dynamik, seine Neugierde und seine Zugewandtheit repräsentiert der Beo in idealer Weise die Grundlagen für das hier vorgestellte Sicherheitskonzept für Mitarbeiter*innen.

BEO® entspricht der Entwicklung eines konsequent präventiven Ansatzes auf der Grundlage eines humanistisch geprägten Menschenbildes und daraus abgeleiteten Annahmen zum Verständnis von Aggression und Gewalt in menschlichen Beziehungen.

BEO® steht für:

B = Beobachtung/ Beziehung

E = Eigenverantwortung/ Engagement/ Echtheit

O = Orientierung in Krisensituationen.

... und steht natürlich für den namensgebenden Vogel.

Das übergeordnete Ziel von BEO® ist der respektvolle und professionelle Umgang mit Aggression und Gewalt zum Schutz der Mitarbeiter*innen.

Physische, psychische und sozial-emotionale Schädigungen von Mitarbeiter*innen werden durch professionelles Vorgehen vermieden oder abgeschwächt.

BEO® als Teil des Gesundheits- und Sicherheitsmanagements des DWKKRE legt Abläufe bei Gewaltvorfällen fest. Hierzu gehören:

-  Einschätzung der Situation (Welches Level? vgl. Kapitel 4. Stressmodell) und Entscheidung für eine Handlungsstrategie, die sowohl auf die Zielgruppe als auch auf die Situation abgestimmt ist.
-  Kommunikation des Gewaltvorfall auf den verschiedenen Ebenen (Team, Vorgesetzter; Dokumentation)
-  Erfüllung der Arbeitssicherheitsvorgaben (Verbandbuch, Durchgangsarzt, Mitteilung Arbeitsunfall, Berufsgenossenschaft, Nachsorgegespräch für Mitarbeiter*innen)
-  Individuelle und strukturelle Aufarbeitung (Analyse auf Dienst- und Leitungsebene; Einleitung erforderlicher Veränderungen)

Mit diesem Handbuch, welches sich inhaltlich aus dem Konzept von BEO® herleitet und als eine zentrale Quelle verwendet wurde, wollen wir Ihnen das Thema BEO® näherbringen ohne dabei inhaltlich ins Detail zu gehen. Zudem finden Sie im Kapitel 13 spannende Buchempfehlungen zum Thema. Sollten wir am Ende ihr Interesse geweckt haben, kontaktieren sie uns unter

beo@diakonie-kreis-re.de

3. Professionelle Kommunikation und Beziehung



Die Reflexion wesentlicher Grundlagen von Professioneller Kommunikation und Beziehung befähigt Mitarbeiter*innen Beziehungen in ihrem Arbeitsbereich förderlicher zu gestalten.



Menschliche Kommunikation bedeutet nach Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Selbst wenn wir uns nicht verbal austauschen, bringen wir uns durch Körpersprache zum Ausdruck, u.a. durch Mimik, Gestik und Körperhaltung. Körpersprache ist unsere primäre, überwiegende Sprache. Dies bedeutet für den professionellen Umgang mit Aggressionen und Gewalt, dass wir eine besondere Aufmerksamkeit auf diesen Teil von Sprache lenken. Es geht um das doppelte Erkennen von nonverbalen Signalen und ihrer Wirkung sowohl bei mir selbst als auch bei dem Anderen. Diskrepanzen zwischen verbaler und nonverbaler Sprache bedeuten Inkongruenz und führen auf der Beziehungsebene zu Verunsicherung und Stress. Durch authentisches Verhalten werden Menschen berechenbar und bilden somit die Voraussetzung für Sicherheit und Vertrauen in Beziehungen. Um Beziehungen belasten zu können, z.B. indem Erwartungen formuliert werden, gilt es zunächst im Sinne eines „Emotionalen Bankkontos“ zu investieren und damit für die Beziehung in Vorleistung zu gehen.

Emotionale Einzahlungen für eine zukünftige Kooperation können sein:

-  Bedingungslose Freundlichkeit
-  Gemeinsamkeiten finden
-  Interesse zeigen
-  Ressourcenblick – Benennen, was funktioniert
-  Humor

4. Risikobasiertes Denken



Risikobasiertes Denken ermöglicht Mitarbeiter*innen frühzeitiges und ganzheitliches Wahrnehmen und Minimieren der unterschiedlichen Risiken für die Entstehung von Gewalt auf Basis eines empathischen Verständnisses für den Anderen.

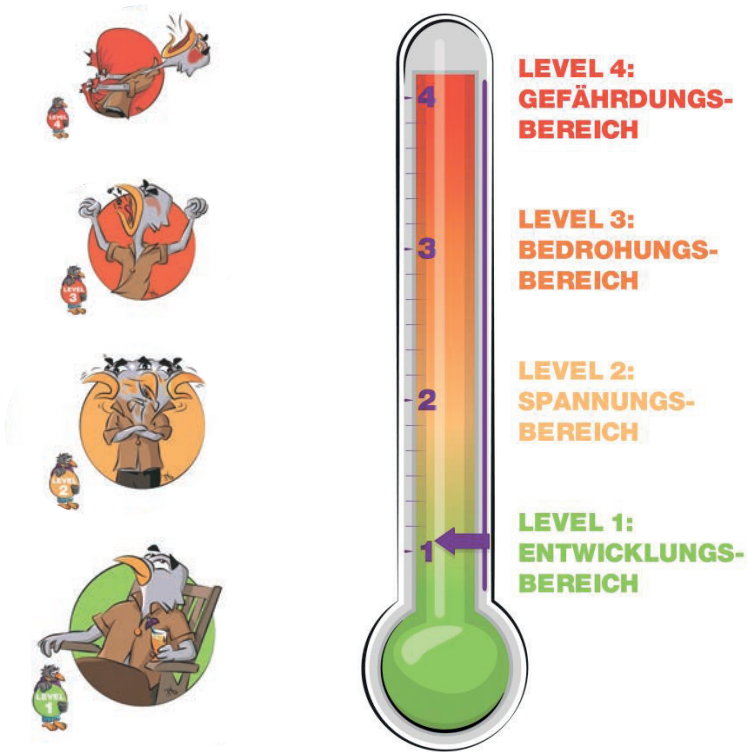


Risikobasiertes Denken ist eine Fähigkeit, die wir ständig in unserem Alltag anwenden. Wir wägen Risiken und Chancen im Hinblick auf negative oder positive Konsequenzen für uns oder andere ab. So ist die Entscheidung von Eltern, ihr Kind den Weg zur Schule selbstständig gehen zu lassen, immer eine Abwägung. Die Chance besteht darin, dass das Kind Autonomie und Selbstvertrauen gewinnt, das Risiko besteht darin, dass das Kind zu Schaden kommt. Im Kontext von BEO® bedeutet risikobasiertes Denken die proaktive Auseinandersetzung mit Risiken und Chancen zur Gewaltprävention.

Risiken und Chancen können sich auf strukturelle, räumliche, gruppendynamische und individuelle Faktoren beziehen:

-  **Strukturelle Faktoren:** steile / flache Hierarchie; Mitarbeiterfluktuation / Mitarbeiterkontinuität; Fehlerunfreundlichkeit / Fehlerfreundlichkeit; Fokussierung auf abweichendes Verhalten / auf prosoziales Verhalten; Schichtdienst; usw.
-  **Räumliche Faktoren:** enge / weite Räume; Stolperfallen / Barrierefreiheit; Fluchtmöglichkeiten; Möglichkeiten, sich aus dem Weg gehen zu können; Lichtverhältnisse; Gerüche; Farbgebung; Geräusche; usw.
-  **Gruppendynamische Faktoren:** Zahlenmäßiges Verhältnis Männer und Frauen; Altersstruktur; Behinderungen; Erkrankungen; kulturelle Herkunft; usw.
-  **Individuelle Faktoren:** Vorerfahrungen mit Gewalt; Traumatisierung; Fähigkeit, Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse zu äußern; usw.

5. Stressmodell



Mit Hilfe des Stressmodells sind die Mitarbeiter*innen in der Lage, bestimmende Merkmale von Stress bei sich selbst und anderen zu erkennen und sich für darauf abgestimmte Interventionen zu entscheiden.



Stress entsteht immer dann, wenn die einem Menschen zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht ausreichen, seine Bedürfnisse angemessen zu befriedigen. Es entsteht ein Ungleichgewicht zwischen Anforderungen und Bewältigungskapazität. Stress ist der zentrale Risikofaktor für Gewalt. BEO® unterscheidet vier Ebenen, auf denen Stress sowohl bei sich selbst als auch bei anderen wahrgenommen werden kann:

-  Auf der **körperlichen** Ebene äußert sich Stress u.a. durch Merkmale wie Muskelspannung, Gesichtsrötung, schnelle Atmung, Unruhe und Schwitzen.
-  Auf der **emotionalen** Ebene äußert sich Stress u.a. durch Merkmale wie Schuldzuweisungen, Ärger, Wut, Drohungen, aber auch durch Unsicherheit, Rückzug und Hilflosigkeit.
-  Auf der **kognitiven** Ebene äußert sich Stress u.a. durch Verengung des Wahrnehmungsfeldes, Fokussierung auf die besorgniserregende Situation, abnehmende Aufmerksamkeit für Umgebungsreize, Abnahme der allgemeinen Denk- und Lernfähigkeit.
-  Auf der **Beziehungsebene** äußert sich Stress vor allem dadurch, dass die eigene Bedürfnisbefriedigung mehr und mehr im Vordergrund steht und die Bedürfnisse anderer immer mehr in den Hintergrund rücken.

BEO® unterscheidet darüber hinaus **vier Level** bei Stress:



Level 1 - Entwicklungsbereich: entspanntes, kommunikatives, kooperatives Verhalten.

Ressourcen entwickeln und erweitern, Neues entdecken, Verabredungen treffen, Beziehungen pflegen, Verantwortung übernehmen.



Level 2 - Spannungsbereich: aufgeregtes Verhalten bis hin zu aggressivem Verhalten gegen Gegenstände.

emphatisch reagieren, Freiraum schaffen, Komplexität verringern, Alternativen anbieten.



Level 3 - Bedrohungsbereich: sprachlich aggressives Verhalten gegen Menschen.

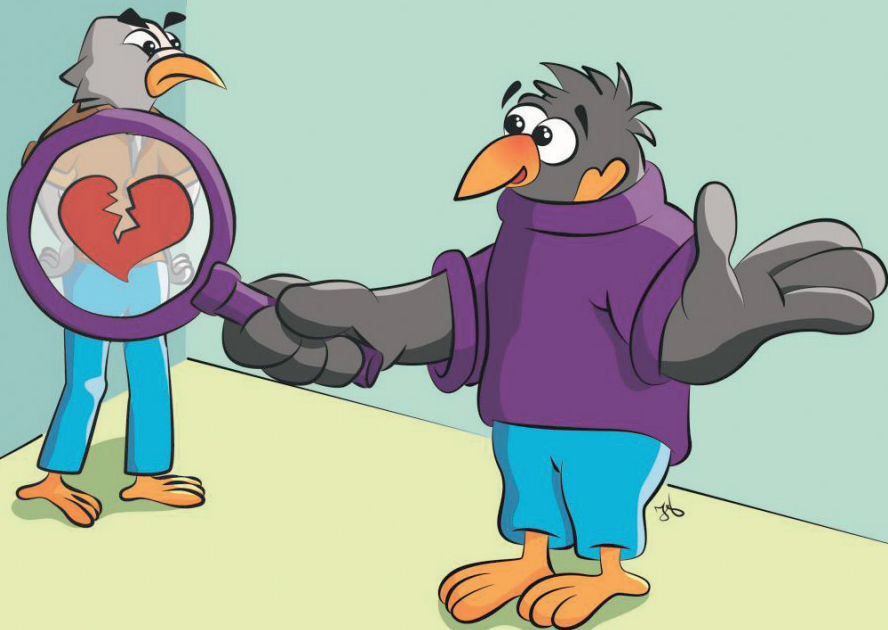
persönliche Sicherheit herstellen, für Unterstützung sorgen, an Selbstbestimmung appellieren, Konsequenzen offenlegen.



Level 4 - Gefährdungsbereich: körperlich aggressives Verhalten im Sinne von Selbst- und Fremdgefährdung.

Kontrolle übernehmen, Konsequenzen umsetzen, Hilfe leisten.

6. Gewaltfreie Kommunikation



Die Gewaltfreie Kommunikation versetzt Mitarbeiter*innen in die Lage, klar und emphatisch auf der Grundlage wahrgenommener Bedürfnisse zu kommunizieren.



Gewaltfreie Kommunikation bedeutet nach Dr. Marshall B. Rosenberg, dass Menschen durch das Erkennen der eigenen Bedürfnisse und durch das Erkennen der Bedürfnisse anderer in die Lage versetzt werden, wertschätzende und vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und zu pflegen. Gewaltfreie Kommunikation als Handlungskonzept beschreibt konkret, wie Menschen dahingehend ihre (Selbst-)Wahrnehmung und Kommunikation verändern können. In diesem Prozess lernen Menschen Verantwortung für die eigene Gefühls- und Aktionswelt zu übernehmen.

Grundannahmen der Gewaltfreien Kommunikation sind:

-  Der Mensch ist ein soziales Wesen.
-  Der Mensch ist bedürfnisorientiert. Zur Erfüllung vieler seiner Bedürfnisse ist er auf andere Menschen angewiesen.
-  Aggressives Verhalten signalisiert ein unbefriedigtes Bedürfnis.
-  Streit signalisiert unerfüllte Bedürfnisse, die nicht kommuniziert werden.
-  Wir leben in guten Beziehungen, wenn wir Bedürfnisse durch Zusammenarbeit statt durch aggressives Verhalten erfüllen.

Das Handlungskonzept der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) umfasst vier Schritte:

-  **Beobachten**, ohne Beurteilung und Bewertung
-  **Gefühle** feststellen, die wir haben, wenn wir eine Beobachtung machen
-  **Bedürfnisse** formulieren, die hinter diesen Gefühlen stecken
-  **Bitten** aussprechen, was jemand tun kann, um das Bedürfnis zu erfüllen

„Indem GFK sich den nicht erfüllten Bedürfnissen hinter unseren Handlungen und Aussagen zuwendet, trägt sie dazu bei, Feindseligkeiten zu reduzieren, Verletzungen wiedergutzumachen und berufliche wie private Beziehungen zu kräftigen.“ (Marshall B. Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens, Jungfermann Verlag, Paderborn, 2016)

7. Statusorientiertes Lernmodell



Das Statusorientierte Lernmodell befähigt Mitarbeiter*innen kontextbezogene Beziehungshierarchien zu erkennen und sich in ein angemessenes Verhältnis zum Wohle beider Seiten zu setzen.



Nach Keith Johnstone wird unter Status eine spezifische Perspektive auf Beziehungen verstanden. Beim Status-orientierten Lernmodell sprechen wir über sozialen und persönlichen Status:

 **Sozialer Status** ist eine gesellschaftliche Wertung aufgrund der sozialen Herkunft oder der sozialen Position innerhalb einer sozialen Struktur.

 **Persönliche Status** beschreibt die Art und Weise, wie sich Menschen situativ zueinander in Beziehung setzen.

Der Fokus dieser Perspektive liegt auf verbalen und non-verbalen Handlungen, die das Machtverhältnis - oder neutraler - die Raumverteilung zwischen den Akteuren während einer Interaktion beeinflussen.

„**Raum**“ meint hierbei, den Platz, den eine Person beansprucht:

 durch Gesten und Bewegung

 durch Redeanteile oder das Maß an Präsenz

Vereinfacht wird unterschieden zwischen einem „**Hochstatus**“ (viel Raum) und einem „**Tiefstatus**“ (wenig Raum).

Die Beziehungshierarchie wird dabei ständig neu ausgelotet. In den Übergängen zwischen diesen Extremen liegt eine große Bandbreite von möglichem Statusverhalten. Das bevorzugte Statusverhalten ist dabei durch die Kindheit geprägt. Es bildet die sogenannte „Homebase“, in der man sich sicher fühlt.

Je mehr Varianten zusätzlich zur gewohnten **Homebase** ausprobiert werden, desto flexibler entwickelt sich das Statusverhalten.

Angelehnt an das klassische Improvisationstheater geht es bei BEO® darum, den eigenen Status und den Status seines Gegenübers in seinen Möglichkeiten und Grenzen auszuloten, spielerisch zu verändern und so mehr Statusflexibilität zu erlangen. Damit können auch in Auseinandersetzungen Win-Win-Situationen hergestellt werden.



Homebase



8. Trauma



Wissen über Trauma und die Folgen von Traumatisierungen befähigt Mitarbeiter*innen zu einem fremd- und selbstfürsorglichen Umgang mit traumatisierten Kund*innen.



Nach Fischer und Riedesser bedeutet psychische Traumatisierung „... ein vitales Diskrepanzerlebnis zwischen bedrohlichen Situationsfaktoren und den individuellen Bewältigungsmöglichkeiten, das mit Gefühlen von Hilflosigkeit und schutzloser Preisgabe einhergeht und so eine dauerhafte Erschütterung von Selbst- und Weltverständnis bewirkt.“ Im Umgang mit traumatisierten Kund*innen benötigen Mitarbeiter*innen Wissen über psychische Traumatisierungen:

-  Wie entsteht ein Trauma?
-  Was sind typische Trauma-Symptome (Flashbacks, Dissoziationen, Intrusionen etc.)?
-  Was passiert dabei im Gehirn?

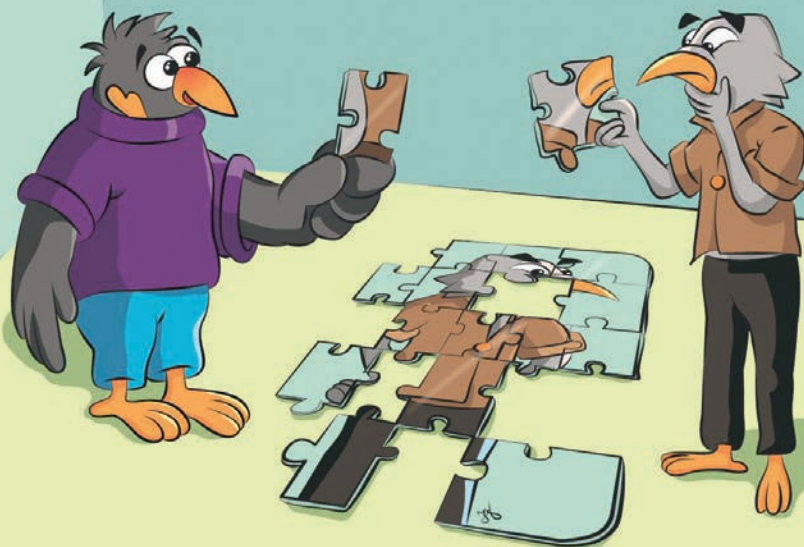
Zum fürsorglichen Umgang mit traumatisierten Kund*innen werden traumapädagogische Methoden exemplarisch vorgestellt:

-  Dissoziationsstopps
-  Stabilisierungstechniken
-  Methoden zur Re-Orientierung im Hier-und-Jetzt.

In der engen emotionalen Arbeit mit traumabelasteten Kund*innen besteht das Risiko, dass das Trauma auf Mitarbeiter*innen „überspringt“, d.h., dass die Mitarbeiter*innen Trauma-Symptome ihrer Kund*innen zeigen. Zum fürsorglichen Umgang mit sich selbst werden daher wirksame Techniken zur Distanzierung und Selbstfürsorge exemplarisch vorgestellt:

-  Kollegiale Kurzberatung
-  Achtsamkeitsübungen
-  Visualisierung zur Stressreduktion

9. Nachsorgegespräch



Wissen um Sinn und Methode von Nachsorgegesprächen versetzt Mitarbeiter*innen in die Lage, eine professionelle Unterstützung nach einer Gewaltsituation anzubieten bzw. erhöht ihre Bereitschaft diese anzunehmen.



Nachsorgegespräche sind die erste Maßnahme zur individuellen Aufarbeitung von Vorkommnissen von Gewalt. Sie dienen der Vorbeugung von dauerhaften physischen, psychischen oder sozial-emotionalen Schädigungen der von Gewalt Betroffenen. Nachsorgegespräche gehören daher zur tertiären Prävention.

Nachsorgegespräche für Mitarbeiter*innen werden nach einem Gewaltvorfall auf **Level 3** – Bedrohungsbereich optional, nach einem Gewaltvorfall auf **Level 4** – Gefährdungsbereich verbindlich innerhalb von 24 Stunden angeboten. Mitarbeiter*innen haben grundsätzlich das Recht zu entscheiden, ob sie ein Nachsorgegespräch in Anspruch nehmen und mit wem sie dieses führen möchten.

BEO® als Handlungskonzept vermittelt Grundkompetenzen zur Gesprächsführung nach Gewaltvorfällen und berechtigt zur Durchführung von Nachsorgegesprächen.

Bei BEO® folgen Nachsorgegespräche dem selbstentwickeltem Schema **S-I-I-P**:

-  **Setting:** Herstellung einer gesprächsfördernden Atmosphäre.
-  **Interview:** Beschreibung der Situation und darauf abgestimmte Nachfragen, um ein vollständiges Bild der Situation zu erlangen.
-  **Information:** Hinweise auf mögliche psychische und sozial-emotionale Folgen der erlebten Situation mit Vermittlung der Botschaft, dass diese normale Reaktionen sind.
-  **Planung:** Herstellung von Sicherheit und Transparenz zum weiteren Vorgehen.

Bei allen oben genannten Schritten wird auf eine konsequent annehmende und offene Gesprächsführung geachtet. Das Schema S-I-I-P ist grundsätzlich auch für die Durchführung von Nachsorgegesprächen für Kund*innen geeignet.

Was ist wichtig für das Nachsorgegespräch?

-  offene Fragen
(Was? Wer? Wann? Wo? Wie? Warum?)
-  weiterfragen
-  ermutigen
-  ordnen
-  Zusammenhang herstellen
-  gezielt fragen
-  bremsen
-  informieren

10. Sicherheitstechniken



Durch das Training Persönlicher Sicherheitstechniken lernen Mitarbeiter*innen sich selbst zu schützen ohne den Anderen zu verletzen. Das Training von Teamtechniken befähigt Mitarbeiter*innen die Kontrolle zu übernehmen, wenn eine akute Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegt.



BEO® ist ein konsequent präventiver Ansatz, der im Rahmen der sekundären Gewaltprävention physische Interventionen zum Umgang mit Gewalt einschließt. BEO® vermittelt sowohl persönliche Sicherheitstechniken zum Selbstschutz der Mitarbeiter*innen als auch Techniken zur Übernahme der Kontrolle durch ein Team von Mitarbeiter*innen, wenn Kund*innen die Kontrolle verloren haben.

Persönliche Sicherheitstechniken kommen **ab** Level 3 - Bedrohungsbereich, **Teamtechniken ausschließlich** auf Level 4 - Gefährdungsbereich, zur Anwendung.

Allen Techniken ist gemeinsam, dass sie Mitarbeiter*innen in ihrer Handlungsfähigkeit stärken und gleichzeitig die Beziehung zwischen Mitarbeiter*innen und Kund*innen vor nachhaltiger Schädigung bewahren.

Alle Techniken sind im Rahmen von BEO® nur zulässig, wenn eine akute Selbst- und/oder Fremdgefährdung der Kund*innen vorliegt.

In der Grundschulung von BEO® werden die Techniken vorgestellt. Eine zielgruppenspezifische Schulung findet bei Bedarf in den Arbeitsfeldern statt.

Grundlagen der Persönlichen Sicherheitstechniken sind:

-  Sicherer Stand
-  Fluchtweg im Rücken
-  2 Armlängen Abstand
-  Kommunikation
-  Business-Knigge (Kleidung, Accessoires, Haare etc.)
-  VAKOG Wahrnehmungskanäle nutzen – Visuell –
Auditiv – Kinästhetisch – Olfaktorisch – Gustatorisch

11. BEO® als Sicherheitsstandard

Durch die Vermittlung BEO® als Sicherheitsstandard lernen die Mitarbeiter*innen alle wesentlichen Vorgaben und Abläufe kennen.

BEO® vermittelt wesentliche Eckpunkte des Verfahrens, das im Gesundheits- und Sicherheitsmanagement des DWKKRE eingebunden ist. Festgelegt werden u.a.:

-  Begrifflichkeiten
-  Handlungsschritte
-  Verantwortlichkeiten
-  Dokumentationspflichten

Damit BEO® in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern funktioniert, bedarf es einer zielgruppenbezogenen Spezifizierung und Anpassung der im Konzept aufgeführten Schulungsinhalte.

Die konkrete Intervention „Freiraum schaffen“ (Level 2 - Spannungsbereich, vgl. Kapitel 3. Stressmodell) sollte z.B. berücksichtigen:

-  Wie alt ist der Mensch?
-  Wie belastbar ist er?
-  Wie aufnahmefähig ist er?
-  Wie beweglich ist er?
-  Welche Risiken können für ihn oder andere als Folge der Intervention entstehen?

Gleiches gilt für die „Professionelle Kommunikation und Beziehung“ (vgl. Kapitel 2). So ist der Kontakt mit einem Menschen, der sich im Autismus-Spektrum bewegt, anders zu gestalten, als z.B. mit einem an Demenz erkrankten Menschen. Nach dem Stressmodell (vgl. Kapitel 4) verhält sich ein Mensch solange gewaltfrei, wie seine ihm zur Verfügung stehenden Ressourcen ausreichen, um seine Bedürfnisse zu erfüllen.

Für die einzelnen Arbeitsfelder geht es hier um die Frage, welche Ressourcen es braucht und wie diese zu entwickeln sind. So können Talker oder Piktogramme für Menschen, die nicht sprechen können, wichtige Ressourcen sein, ihre Bedürfnisse mitzuteilen.

12. Fallbeispiel

Nachdem die Frage „Was ist Beo®?“ nun beantwortet wurde, folgt nun die nächste Frage:

Was kann BEO® in der Praxis?

Um diese Frage zu beantworten, folgt nun ein Fallbeispiel, welches zur Veranschaulichung dient. Lesen Sie dieses und denken sie dabei immer an die von BEO® vermittelten Inhalte:

Der 25-jährige Max ist seit drei Jahren in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Recklinghausen beschäftigt. Aufgrund seiner familiären Vorgeschichte, die von häuslicher Gewalt geprägt ist, lebt Max allein und wird ambulant betreut. Seinen täglichen Weg zur Arbeit und zurück bewältigt er mit einem Fahrdienst, der noch sechs weitere Beschäftigte befördert. Max schätzt die Verlässlichkeit und die stabile Tagesstruktur. Veränderte Abläufe oder fremde Personen verunsichern ihn und lösen häufig Stress aus.

Am Dienstagmorgen kam der Fahrdienst zehn Minuten zu spät, was Max schon vor der Haustür nervös machte. Als er schließlich in den Bus einstieg, musste er feststellen, dass der ihm vertraute Fahrer ausgewechselt worden und sein gewohnter Platz besetzt war. Das verstärkte seine innere Anspannung. Der ungewohnte Radiosender und der intensive Parfümgeruch des neuen Fahrers führten zu weiterer Frustration. Während der 20-minütigen Fahrt begann Max leise zu meckern und den Fahrstil des Fahrers zu kritisieren.

In der Werkstatt angekommen, wich Max von seiner Routine ab und begrüßte seine Kolleg*innen nicht wie üblich. Stattdessen ging er direkt zu seinem Arbeitsplatz und stellte fest, dass sein Kaffee noch nicht gekocht war. In seiner Anspannung vergaß Max, seine Arbeitsschuhe anzuziehen. Als der Gruppenleiter ihn daraufhin in strengem Ton zurechtwies, reagierte Max mit lautem Schimpfen und warf sein Arbeitsmaterial durch die Gruppe, wobei er einen anderen Beschäftigten direkt traf. Dieser fühlte sich provoziert und griff Max an, was zu einer körperlichen Auseinandersetzung führte, die vom Gruppenleiter beendet werden musste.

Wie können Sie, mit dem Blick auf die BEO®-Inhalte, die Situation von Max betrachten und bewerten?



Notieren Sie ihre Ideen zu den jeweiligen Themen:

Professionelle Kommunikation und Beziehung

Risikobasiertes Denken

Stressmodell

Gewaltfreie Kommunikation

Statusorientiertes Lernmodell

Trauma

Nachsorgegespräch

Persönliche Sicherheitstechniken

Lösungsansätze

Das vorangegangene Fallbeispiel spiegelt eine besondere Situation aus den Recklinghäuser Werkstätten des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Recklinghausen wider. Es hätte aber genauso gut einen Jugendlichen oder ein Kind auf dem Weg zur Schule beschreiben können oder Bewohner*innen eines Seniorenzentrums, die auf eine veränderte Situation treffen. BEO® kann in allen Bereichen der sozialen Arbeit eingesetzt werden. Um dies zu verdeutlichen, werden im Folgenden Lösungsansätze aufgezeigt. Dabei wird kein Anspruch auf absolute Richtigkeit der Lösungen erhoben, da es in der Arbeit mit Menschen in der Regel mehr als eine richtige Lösung gibt.

Professionelle Kommunikation und Beziehung

Professionelle Kommunikation trägt zu einer förderlichen Beziehungsgestaltung bei. Der Gruppenleiter hätte Max zugewandt begegnen können, was ihm durch eine freundliche Begrüßung, positive Gestik und Mimik gelungen wäre.

Ein kurzer Wortwechsel mit Max hätte dem Gruppenleiter Aufschluss über die emotionale Anspannung von Max gegeben. So hätte der Gruppenleiter die Möglichkeit gehabt, sein Verhalten und Auftreten zu ändern und deeskalierend zu wirken.

Risikobasiertes Denken

Die stressauslösenden Faktoren in diesem Fall sind sowohl struktureller (Wechsel des Fahrdienstes) als auch individueller Natur (Vorerfahrungen von Max und sein Bedürfnis nach stabilen Strukturen). Der Gruppenleiter hätte diese Faktoren

bei seiner Intervention berücksichtigen und deeskalierend wirken können, indem er Max z.B. einen alternativen Rückzugsort angeboten hätte, bevor die Situation weiter eskaliert.

Stressmodell

Das BEO®-Stressmodell unterteilt Stress in vier Level. Max befand sich während der Busfahrt im Spannungsbereich (Level 2), was sich in seinem unruhigen und verbal aggressiven Verhalten zeigte. Die Eskalation im Werkstattkontext führte schließlich in den Bedrohungsbereich (Level 3), als Max verbal aggressiv gegenüber anderen Personen wurde und Gegenstände durch den Raum warf. Die sofortige Herstellung von Sicherheit und klare deeskalierende Handlungsstrategien wären hier sinnvoll gewesen.

Gewaltfreie Kommunikation

Max Verhalten könnte als Ausdruck eines unbefriedigten Bedürfnisses nach Sicherheit und Verlässlichkeit verstanden werden.

Der Gruppenleiter hatte ein Bedürfnis nach Entwicklung und Kompetenz: Max sollte Arbeitsschuhe tragen, weil das Arbeitsschutzkonzept dies vorschreibt und der Gruppenleiter dafür verantwortlich ist, dass dies umgesetzt wird. Der Gruppenleiter hätte sein Bedürfnis als Wunsch formulieren können und nicht als schroffe Aufforderung. Dies hätte zu einer wohlwollenden, einfühlsamen und möglicherweise deeskalierenden Situation führen können.

Statusorientiertes Lernmodell

In der Interaktion zwischen Max und dem Gruppenleiter wurden die Machtverhältnisse deutlich. Der Gruppenleiter befand sich im Hochstatus, indem er Max streng und direkt ermahnte, was bei Max eine Trotzreaktion auslöste und eine Eskalation herbeiführte. Eine flexiblere Anpassung des Statusverhaltens, z.B. durch einen respektvolleren Umgangston und ein Lösungsangebot, hätte die Situation deeskalieren können.

Trauma

Max Vorerfahrungen mit häuslicher Gewalt könnten Auslöser (Trigger) für seine Reaktionen in Stresssituationen sein. Ein achtsamer Umgang mit seiner Vergangenheit und das Wissen um traumapädagogische Ansätze könnten den Mitarbeitenden helfen, deeskalierend zu wirken. Eine klare und nachvollziehbare Struktur sowie wiederkehrende Routinen geben Max Sicherheit und könnten ihn stabilisieren.

Nachsorgegespräch

Nach der Auseinandersetzung wäre ein zeitnahes Nachsorgegespräch wichtig, um Max und auch die betroffenen Mitarbeitenden psychisch zu stabilisieren. Ein strukturiertes Gespräch gemäß dem BEO®-Schema (S-I-I-P) könnte helfen, das Geschehene zu verarbeiten und präventiv für zukünftige Situationen zu wirken. In diesem Gespräch sollten die Mitarbeiter*innen sowohl den emotionalen Zustand von Max als auch ihre eigene psychische Belastung berücksichtigen.

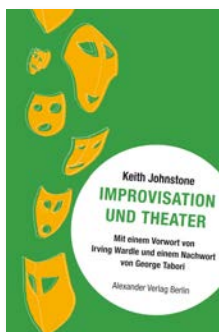
Persönliche Sicherheitstechniken

In Situationen, in denen Max physisch aggressiv wird, wären persönliche Sicherheitstechniken notwendig, um die Selbst- und Fremdgefährdung zu minimieren. Dazu gehören das Einnehmen einer sicheren Position (sicherer Stand) und die Möglichkeit, sich aus der Gefahrenzone zurückzuziehen, ohne die Situation weiter zu eskalieren.

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit diesem Handbuch einen klaren und spannenden Einblick in das Konzept von BEO® geben konnten. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass dieses Handbuch nur im Zusammenspiel mit der Grund- und Nachschulung seine volle Wirkung entfaltet. Während das Handbuch Ihnen grundlegende Informationen vermittelt, eröffnen die Grund- und Nachschulungen die Möglichkeit, tiefere Einblicke zu gewinnen und sich mit dem Konzept von BEO® aktiv auseinander zu setzen. Wir freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen, das Potenzial von BEO® gemeinsam weiterzuentwickeln!



13. Literaturempfehlungen



Improvisation und Theater

Mit Vorw. v. Irving Wardle
u. George Tabori
von Keith Johnstone

27.02.2018



Handbuch Traumakompetenz

Basiswissen für Therapie,
Beratung und Pädagogik
von Lydia Hantke und
Hans-Joachim Görge

16. März 2023



Trauma heilen und verstehen

Posttraumatische Belastungsstörungen
überwinden und neue Lebens-
freude gewinnen
von Svenja Hold

30. November 2020



Gewaltfreie Kommunikation

Eine Sprache des Lebens
von Marshall B. Rosenberg

20.09.2016



Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt

Vier Schritte zu einer einfühlsamen
Kommunikation

von Serena Rust

10.01.2006



Handbuch Konfrontative Pädagogik

Grundlagen und Handlungsstrategie-
n zum Umgang mit aggressivem
und abweichendem Verhalten

von Jens Weidner, Rainer Kilb (Hrsg.)

