

# Kontrollierter Umgang mit Gewalt und Aggression in sozialen Einrichtungen

„Warum hat uns denn vorher  
keiner gesagt, dass es so leicht  
sein kann, Krisen zu händeln?“

# Kontrollierter Umgang mit Gewalt und Aggression in sozialen Einrichtungen

KUGA steht für den *Kontrollierten Umgang mit Gewalt und Aggression* in psychiatrischen Kliniken, zentralen Notaufnahmestationen oder Einrichtungen der Jugend- und Alten-, Behindertenhilfe. KUGA vertritt den Standpunkt, dass den betreuten Personen jederzeit mit Achtung und Respekt zu begegnen ist. Es ist ein konsequentes Trainingsprogramm, das sanften Selbstschutz bietet und gleichzeitig auch der Würde der betreuten Personen gerecht wird. Als einer der ersten Trainingsanbieter für Aggressionsmanagement in Deutschland vermitteln wir seit 1993 in unseren Seminaren sowohl theoretische Kenntnisse als auch praktische Fähigkeiten, die:

- erstens ein sichereres Auftreten der Mitarbeiter\* ermöglichen
- zweitens den Rahmen für eine wirksamere Deeskalation von Krisensituationen schaffen sowie
- drittens zu einem effektiveren Selbstschutz der Mitarbeiter führen, als auch die Unversehrtheit und Würde des Gegenübers wahren.

Dieses Wissen verschafft den Mitarbeitern mehr Sicherheit, um Krisensituationen frühzeitig zu erkennen und ihnen kontrolliert zu begegnen.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen anhand einiger Fragen vor, wie KUGA funktioniert, wie unsere Seminare aufgebaut sind und wie Ihre Mitarbeiter von KUGA profitieren können. Sie haben aber auch die Möglichkeit, uns direkt anzusprechen:

KUGA Aggressionsmanagement

Adelgunde Fuchs

Dipl. Pädagogin

Nordstraße 18

42781 Haan

Telefon: 0 21 29. 316 08

info@kuga.de | [www.kuga.de](http://www.kuga.de)

\*Aus technischen Gründen ist hier und auf den folgenden Seiten neutral von *Mitarbeitern* die Rede.  
Dieser Begriff umfasst sowohl die weiblichen Kolleginnen als auch die männlichen Kollegen in sozialen Berufen.

## Wie ist die Situation in sozialen Berufen?

Mehr als 4000 Beschäftigte werden nach Angaben der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) jährlich bei Übergriffen durch Patienten oder betreute Personen verletzt. Aus Gründen persönlicher Scham, eigener Hilflosigkeit oder vermeintlicher Unzulänglichkeit ist das Thema der Patientengewalt aber noch oft mit einem Tabu behaftet: *Darüber spricht man nicht*. Und so werden längst nicht alle Fälle erfasst: Vorsichtige Schätzungen gehen daher von einer Dunkelziffer an Übergriffen von rund 50 Prozent aus.

Besonders häufig sind Mitarbeiter in Wohnheimen für Menschen mit geistigen Behinderungen in ihrem Arbeitsalltag mit Gewalt und Aggression durch die von ihnen betreuten Menschen konfrontiert. Oft sind es aber auch Beschäftigte in psychiatrischen Kliniken, Einrichtungen der Altenpflege oder in Krankenhäusern, die den Übergriffen von Patienten ausgesetzt sind. Die Folgen können nicht nur körperliche sondern auch psychische Verletzungen des Mitarbeiters sein, die sich in Form von Angstzuständen, posttraumatischen Belastungsstörungen bis hin zu Burn-out-Syndromen äußern.

## Was ist das Besondere an KUGA?

KUGA basiert auf dem Leitgedanken, dass eine professionelle Beziehung im sozialen Bereich immer von Achtung und Respekt geprägt sein muss. Wir sehen daher die Gewalt, die von betreuten Personen ausgeht, nicht als eine vorsätzliche Handlung. Gegengewalt würde in diesem Zusammenhang nicht nur die Mitarbeiter in einen Gewissens- und gegebenenfalls sogar in einen Gesetzeskonflikt bringen, sondern auch der betreuten Person weiteren Schaden zufügen.

Alle KUGA-Maßnahmen orientieren sich an der Achtung und der Würde des Gegenübers. Deswegen sieht KUGA selbst bei stärkeren körperlichen Übergriffen eine Deeskalation ohne die Anwendung von Schmerzreizen vor.

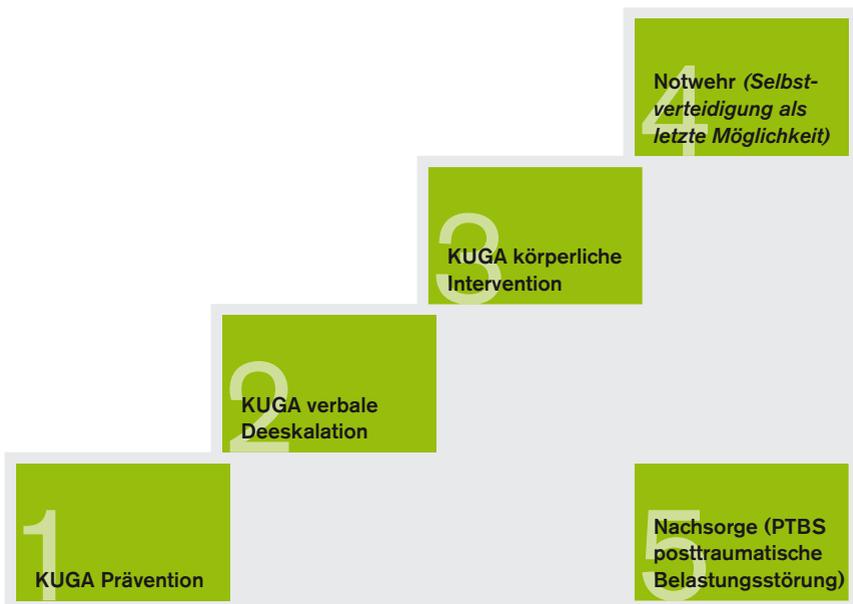
Vor diesem Hintergrund entwickelte der Sozialwissenschaftler Jürgen M. Fuchs bereits 1993 zusammen mit Kollegen das KUGA-Konzept für ein praxisnahes Training physischer Intervention in Fällen auftretender Gewalt und Aggression. Eines der Grundprinzipien lautet hierbei: *Technik statt Kraft*. Im Einzelnen werden den Mitarbeitern systematisch spezielle Hinweise und Techniken an die Hand gegeben, mit denen es möglich ist, Konfliktsituationen zu entspannen, ohne der betreuten Person aktiv Schmerz zuzufügen. Diese Techniken sind universell, einfach erlernbar und von jedermann/-frau an jedermann/-frau anwendbar. Aufgrund der nachvollziehbaren, anatomisch logischen Bewegungsabläufe funktionieren sie unabhängig von der körperlichen Kraft oder Größe der Mitarbeiter oder der betreuten Personen.

## Wer sind wir?

Das KUGA-Team blickt auf mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Vermittlung und Anwendung seines Trainings zurück. Als Mitglied im europäischen Aggressionsmanagement-Netzwerk ENTMA (European Network of Trainers in the Management of Aggression) stehen wir auch auf internationaler Ebene mit anderen Aggressionsmanagement-Trainern im regelmäßigen Austausch. Das hilft uns dabei, die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse schnell und unkompliziert in unserer Arbeit umzusetzen und an die Seminarteilnehmer weiterzugeben.

Unsere KUGA-Trainer und -Multiplikatoren sind selbst in sozialen Berufen tätig und können auf eine langjährige Erfahrung in sanften Selbstschutztechniken zurückgreifen. Sie kennen die Abläufe in Kliniken und Pflegeeinrichtungen und können so die Seminareinheiten praxisnah gestalten. Alle KUGA-lizenzierten Referenten nehmen zudem regelmäßig selbst an Fortbildungen und Hospitationen teil, um ihr Wissen aufzufrischen und sich neue Erkenntnisse anzueignen.

## Stufen der Vorgehensweise bei Aggression



## Welches Ziel haben KUGA-Seminare?

Der Darstellung der KUGA-Seminare ist voranzustellen, dass es keine allgemeingültige Lösung für den Umgang mit patientenseitiger Gewalt und Aggression gibt. Unsere Seminare helfen Krisensituationen rechtzeitig zu erkennen, zu analysieren und zu deeskalieren. KUGA-Seminare skizzieren zum Beispiel mit der Definition von Notwehrsituationen den rechtlichen Rahmen, in dem sich die Mitarbeiter bewegen. Sie vermitteln einfach erlernbare Techniken, mit deren Hilfe beispielsweise Umklammerungen und Würgegriffe gelöst oder – als letzte Maßnahme – Fixierungen vorgenommen werden können.

Vorher-Nachher-Untersuchungen zeigen, dass die Teilnehmer sowohl mit einer größeren Selbstsicherheit als auch mit weniger Angst aus den KUGA-Seminaren in ihren Arbeitsalltag und den Umgang mit den von ihnen betreuten Personen zurückkehren. Die Mitarbeiter reagieren in Konfliktsituationen überlegter und ruhiger. Krisensituationen werden nun früher erkannt, so dass sich mehr Chancen für eine effektive und schonende Deeskalation bieten.

Unabhängig von der Dienst Erfahrung empfiehlt sich die Seminarteilnahme für alle Angestellten in medizinischen oder sozialen Einrichtungen, in denen Personen mit Aggressionspotential betreut werden. Vorteilhaft ist die Teilnahme als komplettes Team, das auch im Stationsalltag zusammenarbeitet. In vertrauensvoller Atmosphäre erhalten die Mitarbeiter die Gelegenheit, Fallbeispiele (Gewalterfahrungen) aus dem Arbeitsalltag gemeinsam zu besprechen und angemessene Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

## Welche KUGA-Seminare gibt es?

Entsprechend den unterschiedlichen Vorkenntnissen haben wir verschiedene Seminarmodule entwickelt. Die Auswahl beginnt sowohl bei Präventions- und Deeskalationsseminaren als auch bei Basisseminaren zur körperlichen Schutz- und Sicherungstechnik für Einsteiger. Sie reicht von themenspezifischen Veranstaltungen für Fortgeschrittene bis hin zur Ausbildung von *Multiplikatoren*, die später selbst einrichtungsintern Auffrischungseminare durchführen. Zudem werden die Seminarinhalte an die Bedürfnisse der jeweiligen Arbeitsstätte in den psychiatrischen Kliniken, der Behindertenhilfe, der Jugendhilfe oder der Altenpflege angepasst. In der Regel sind die KUGA-Seminare auf ein bis zwei Tage angelegt. Die maximale Gruppengröße von 20 Teilnehmern stellt sicher, dass alle aktiv vom Lern- und Übungsgeschehen profitieren können.

„Die Techniken sind so leicht,  
das hätte ich nicht gedacht.“

## **KUGA Stufe I** | Basisseminar/Praxisseminar, 2 Tage

---

### *Inhalte:*

- kontrollierter Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Personen
- deeskalierende praktische Übungen bei körperlichen Übergriffen
- Phasen der Gewalt
- juristische Aspekte
- Grundzüge der Deeskalation
- persönliche Sicherheitstechniken
- sanfte Befreiungstechniken
- Tabuzonen
- Teamtechniken

## **KUGA Stufe II** | Aufbau-seminar, 2 Tage

---

*Voraussetzung:* nur für Teilnehmer der KUGA Stufe I, innerhalb eines Jahres nach der Teilnahme

### *Inhalte:*

- Vertiefung der Befreiungs-, Transport- und Haltetechniken
- persönliche Sicherheitstechniken mit aufwendigerem Trainingsbedarf
- weiterführende Fragen aus dem individuellen Arbeitsalltag der Teilnehmer
- alternative Übungen zu Haar- und Kleiderzug
- schonende Teamtechniken während Fixierungen

## **KUGA Prävention Risiken minimieren** | Seminar, 1–2 Tage

---

### *Inhalte:*

- Planungsinstrumente zur Schaffung eines sicheren Arbeitsplatzes
- Regelwerke einführen und effektiv gestalten
- Selbsterfahrung der eigenen Grenzen
- Vom Solisten zum Teamplayer

## **KUGA Deeskalation Was geht, wenn nichts mehr geht?** | Seminar, 2 Tage

---

### *Inhalte:*

- Auseinandersetzung mit dem individuellen Gewaltbegriff
- Vermittlung von Deeskalationsstrategien
- Stufen der Aggression
- Übungen zu klarem und eindeutigem Verhalten
- No-go's in Konfliktsituationen
- Deeskalationsstrategien
- Bearbeitung von Fallbeispielen
- Lösungen (er-)finden

## **KUGA Spezial Halten und Fixieren** | Teamseminar, 1–2 Tage

---

*Voraussetzung:* nur für Teilnehmer der KUGA Stufe I und II, innerhalb eines Jahres nach der Teilnahme.

*Inhalte:*

- Auffrischung der Inhalte aus KUGA I und KUGA II
- Fixieren mit und ohne mechanische Hilfsmittel
- effektives Teamhandeln zu Beginn notwendiger Zwangsmaßnahmen
- schonende Teamtechniken während der Fixierungen

## **KUGA Multiplikatorenschulung** | 6 Ausbildungstage

---

*Voraussetzung:* Nur für Teilnehmer der KUGA Stufe I und II

*Inhalte:* KUGA I und II

- Theorie Teil: Aggressionsursachen, Selbsteinschätzung, Phasen der Gewalt, Deeskalationsansätze, persönliche Sicherheit, Tabuzonen, Ziele, Methoden und Grenzen des kontrollierten Umgangs mit Aggression (KUGA)
- Gastvortrag: Häufigkeit und Folgen von Aggression, Präventionsmöglichkeiten von Übergriffen, Grundsätze der Deeskalation
- Gastvortrag: Juristische Grundlagen, Notwehr im Beruf, Haftung, Zwangsmaßnahmen
- Gastvortrag: Klientenübergriffe aus Sicht der gesetzlichen Unfallversicherung
- Gastvortrag: *Da hab' ich kein Problem mit!* Psychische Belastungen nach außergewöhnlichen Ereignissen. Vor- und Nachsorge, Teamverhalten
- Praxisteil: Befreiungstechniken, Haltetechniken, Teamtechniken und Fremdhilfe aus den KUGA-Stufen I und II. Probleme der Wissensvermittlung, mögliche Fragen und Antworten
- Lehrprobe mit Prüfungscharakter
- Vergabe der Ausbildungslizenzen *KUGA-Multiplikator*

*Ziel:* Ausbildungslizenz – Befähigung zur selbständigen und verantwortlichen Nachschulung von ehemaligen KUGA-I-Teilnehmern in der eigenen Einrichtung.

*Die Teilnahme ist nur im Einvernehmen mit dem jeweiligen Arbeitgeber möglich. Diese Ausbildung berechtigt zur Veranstaltung von KUGA-Auffrischungsseminaren in der jeweiligen Einrichtung des Multiplikators. Zur Aufrechterhaltung der Qualifikation ist eine jährliche Fortbildung erforderlich.*

## Wann und wo finden die KUGA-Seminare statt?

KUGA-Seminare werden von eigens ausgebildeten und lizenzierten KUGA-Trainern und -Multiplikatoren geleitet. Hierfür verfügen wir über ein deutschlandweites Netzwerk an Referenten. KUGA-Seminare finden als Inhouse-Veranstaltungen statt, zum Beispiel als Teil des einrichtungseigenen Weiterbildungsprogramms. Gleichzeitig treten wir auch als Informations- und Referentenpartner für Kranken- und Altenpflegeschulen auf.

## Was sind die wichtigsten Vorteile der KUGA-Seminare?

- Mitarbeiter- und Patientenschutz im Sinne des Qualitätsmanagements
- aktuelle Weiterbildung im Umgang mit Gewalt und Aggression
- intensive Betreuung der Seminarteilnehmer durch erfahrene Referenten
- anatomisch intuitive und deswegen einfache Techniken, um Gewalt zu begegnen bzw. auszuweichen
- gleichzeitige Fortbildung von ganzen Teams
- geringe Kosten durch interne Fortbildung
- Ausbildung von Multiplikatoren zu hausinternen Trainern

## Referenzen

Unsere bundesweit niedergelassenen Kunden kommen aus folgenden Bereichen:

- Psychiatrische Kliniken
- Forensische Kliniken
- Somatische Kliniken
- Ambulante sozial-psychiatrische Einrichtungen
- Ambulante und stationäre Behindertenhilfe
- Altenhilfe
- Kinder- und Jugendhilfe
- Sozialarbeit
- Gesetzliche Unfallversicherungsträger
- Bildungseinrichtungen/Fortbildungsakademien
- Kommunalverwaltungen

**Wenn Sie Interesse an einem Seminar, Fragen zu Terminen haben oder weiterführende Informationen oder eine Referenzliste wünschen, wenden Sie sich bitte an unser Büro: Telefon: 02129. 31608, E-Mail: [info@kuga.de](mailto:info@kuga.de).**

***Wir beraten Sie gerne!***

„Morgen werde ich mit einem  
anderen Gefühl zur Arbeit gehen.“

® KUGA ist ein gesetzlich geschütztes Warenzeichen  
von KUGA Aggressionsmanagement

*Gestaltung:* bindergrafikdesign@t-online.de  
*Text:* Christian Blohm und Adelgunde Fuchs

© KUGA Aggressionsmanagement



KUGA Aggressionsmanagement  
Nordstraße 18  
42781 Haan

Telefon: 0 21 29. 316 08

[info@kuga.de](mailto:info@kuga.de) | [www.kuga.de](http://www.kuga.de)