



ProDeMa[®] Professionelles
Deeskalationsmanagement

Verbal deeskalieren nach ProDeMa[®]

Olivier Fricker / Erich Roth

Der Mitarbeiter hat ein Recht auf einen sicheren Arbeitsplatz und auf Schulung im optimalen Umgang mit Gefahrensituationen, die durch den Betreuten entstehen können.

Der betreute Mensch hat ein Recht auf geschultes Personal, das mit seinen unvermeidbaren Anspannungszuständen und aggressiven Verhaltensweisen professionell umgehen kann.

Unser Ziel ist die Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen jeder Art sowohl des Mitarbeiters als auch des Betreuten.



Liebe Teilnehmer*innen,

**Im Rahmen des Datenschutzes bitten wir darum,
während des Seminars und der Trainingsphasen
keine eigenen Film- und Fotoaufnahmen
anzufertigen!**

**Videoaufnahmen, die wir im Rahmen der
Ausbildung zur Auswertung von
Situationstrainings oder Lehrproben erstellen,
werden nach der Auswertung gelöscht.**

Vielen Dank!

Erste Definitionen:

Professionelles Deeskalationsmanagement

Deeskalation

Deeskalation ist eine **Maßnahme**, welche die Entstehung oder die Steigerung von **Gewalt und Aggressionen erfolgreich verhindern kann**, um psychische oder physische **Beeinträchtigungen oder Verletzungen eines Menschen zu vermeiden**, wann und wo immer das möglich ist.

Deeskalationsmanagement

Die **Planung, Durchführung und Koordination sämtlicher Maßnahmen** für einen **optimalen Umgang mit Gewalt und Aggression** in einem System, z.B. einer Institution, einer Station oder eines Teams.

Elemente eines Professionelles Deeskalationsmanagement

- Erstellen eines Leitbildes zum Umgang mit Gewalt und Aggression in der Institution
- Durchführung einer Gefährdungsanalyse, Erfassung und Abbildung der gegenwärtigen Probleme
- Festlegung von Qualitätszielen und Qualitätskriterien
- Reflexion struktureller Gewaltfaktoren
- Reflexion von Gewohnheiten im Umgang mit den Klienten und Angehörigen
- ***Schulung der Mitarbeiter in allen Deeskalationsstufen***
- Einrichtung eines Notrufsystems
- Gefährdungsarme Gestaltung des Arbeitsplatzes und der Arbeitsumgebung
- Nachbearbeitung (ggf. Dokumentation) bei Vorkommnissen, vor allem bei Übergriffen
- Nachsorgeregulungen für betroffene Mitarbeiter
- Kontrolle der Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen

1. Mitarbeiter - Arbeitsschutz

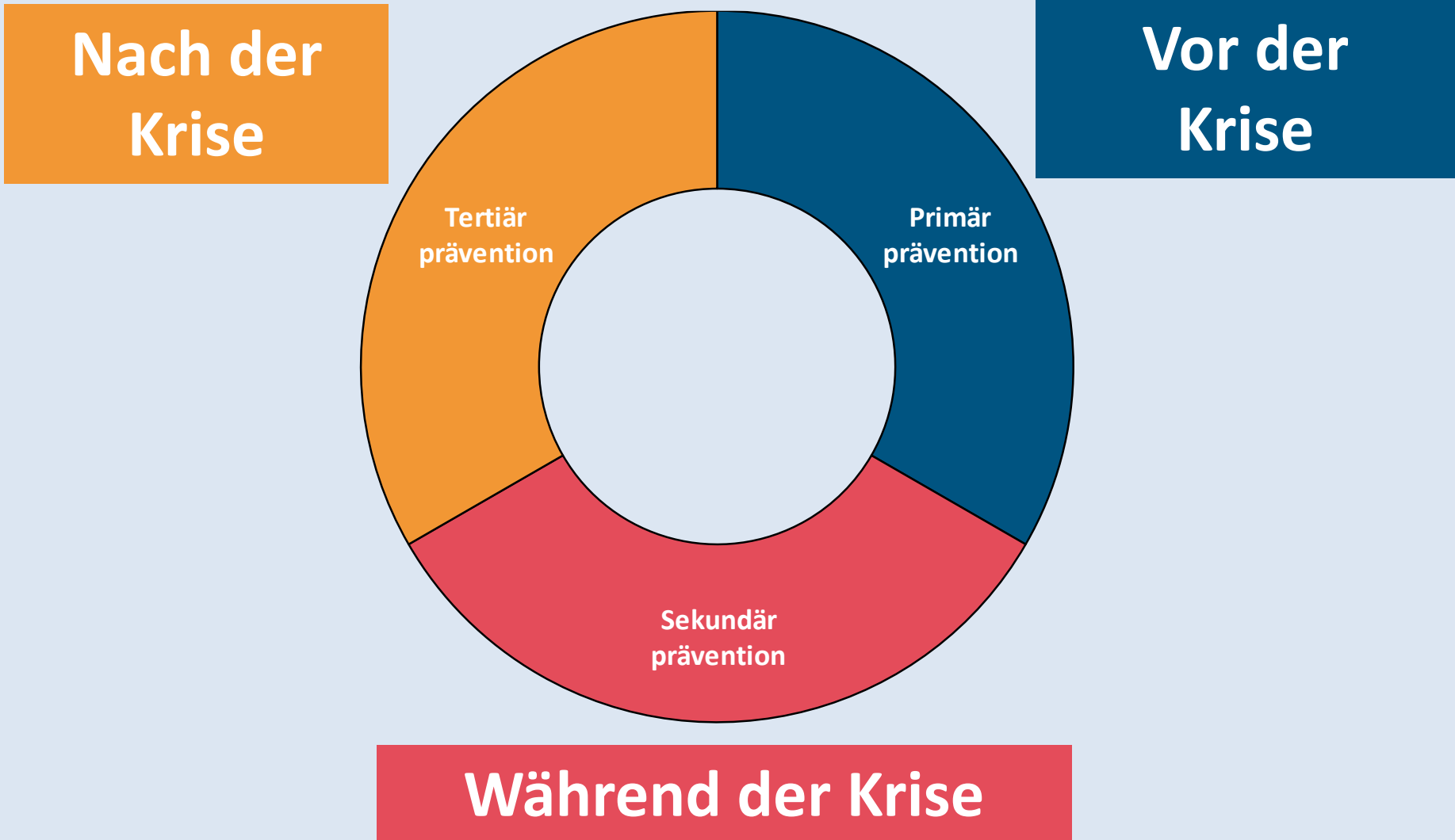
2. Klient - Betreuung

**Nach der
Krise**

**Vor der
Krise**

Während der Krise

= Präventionsoptionen



3 Ursachen für Aggression

Einrichtung

Mitarbeiter

Betreuer

Deeskalationstraining

versus

Deeskalationsmanagement

Bewertungskompetenz

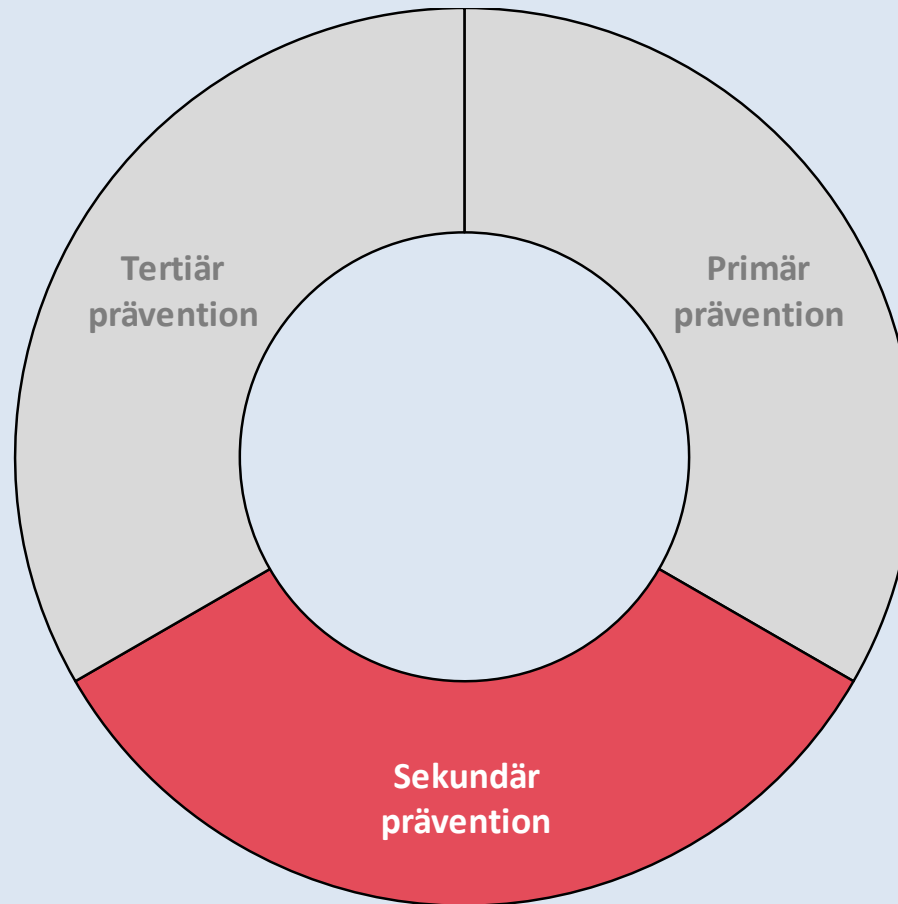
Verhaltenskompetenz

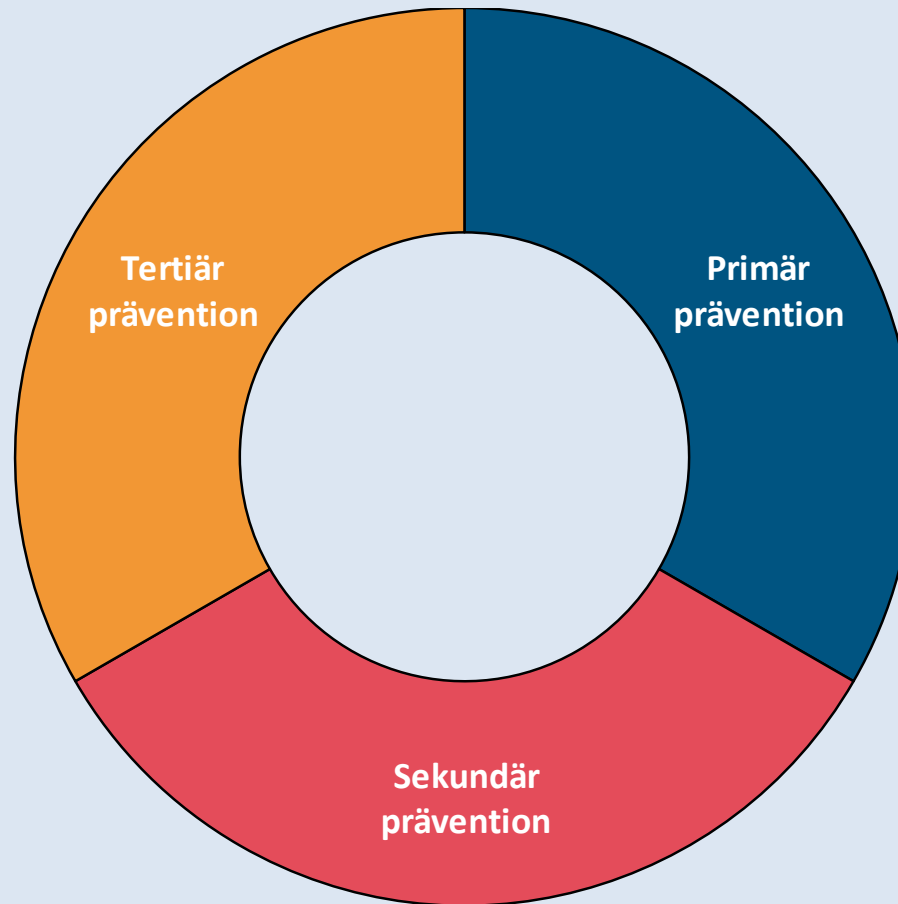
Gesprächsführung ???

Körperintervention

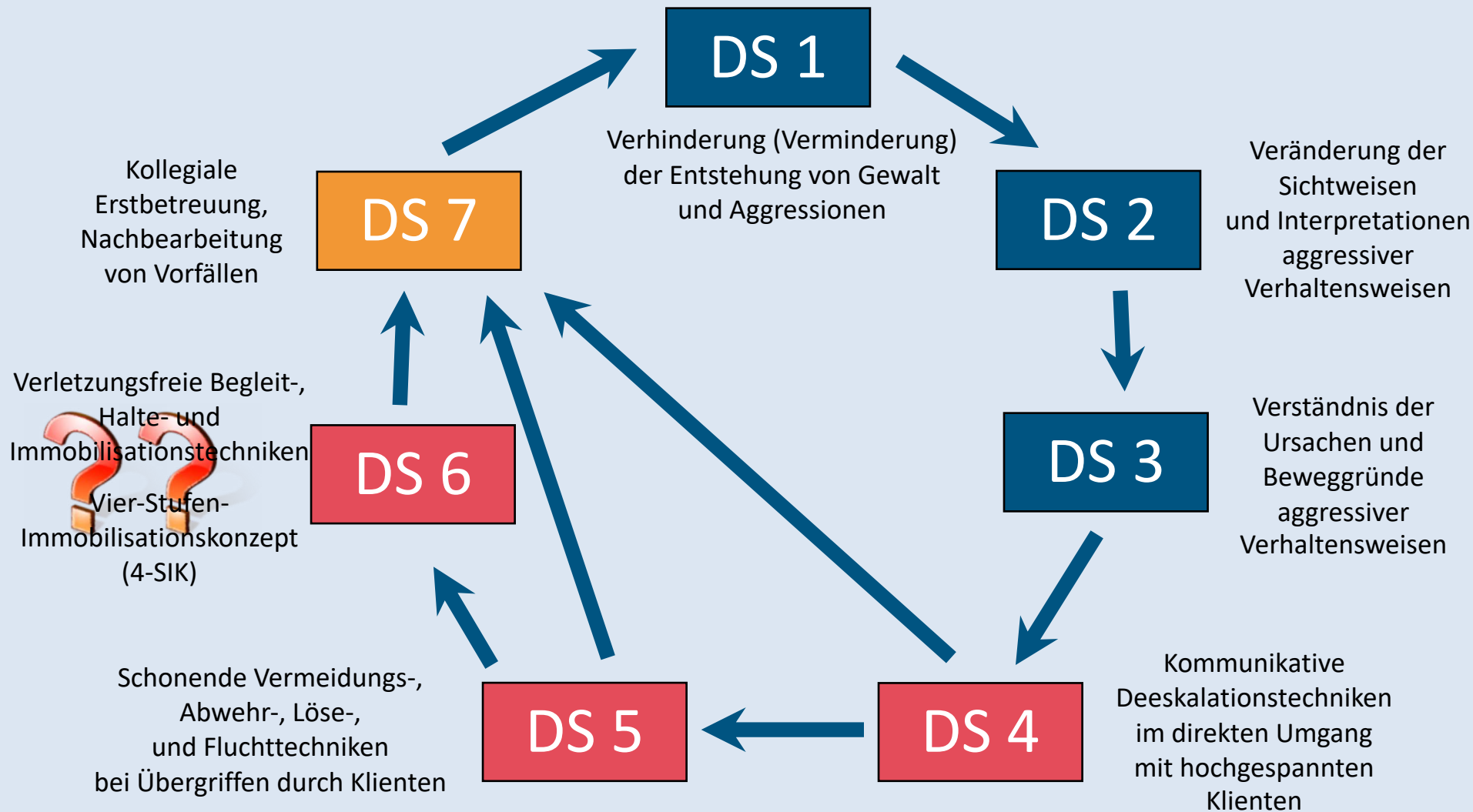
Sekundär
prävention

Mitarbeiter



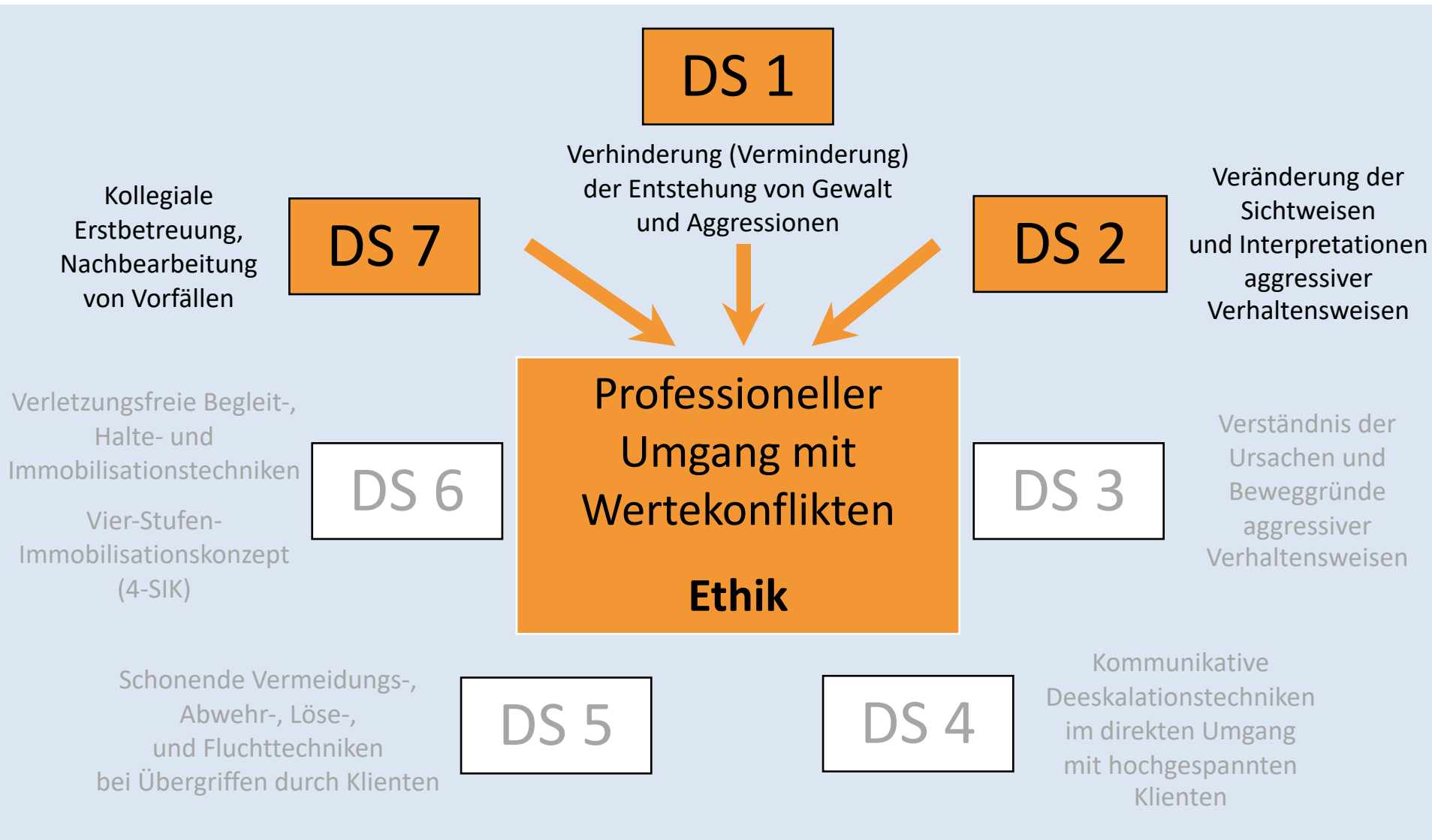


Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



Deeskalationsstufe 7

Klientenaggression vs. Mitarbeiteraggression



- Strukturen werden in Bezug auf aggressionsauslösende Reize häufig nicht kritisch reflektiert
- 1:1 Situationen
- Innere Not auf beiden Seiten
- Fehlinterpretationen
- Intuitive sozialisierte Verhaltensmuster
- Herausforderndes Verhalten durch Angehörige
- Gesprächsführung mit hocherregten Menschen ist nicht Bestandteil in Aus- Fortbildungen
- Ausgeprägte Öffentlichkeitswirkung

Wut

Ohnmacht

Ärger

Zorn

Gewalt

Hass

Hilflos

Aggression

Empörung

Aggression

Unter aggressiven **Verhaltensweisen** werden solche verstanden, die Individuen oder Sachen aktiv und **zielgerichtet schädigen**, sie schwächen oder in Angst versetzen (Fürntratt 1974)

Aggression ist ein **Verhalten**, dessen **Ziel** eine **Beschädigung** oder Verletzung ist (Berkowitz 1980)

Aggressives Verhalten liegt nur dann vor, wenn die **Absicht der Schädigung** bei einem Täter vorhanden ist. Wenn also die Person absichtlich etwas tut oder unterlässt, um eine psychische oder physische Beeinträchtigung **einer anderen Person** herbeizuführen, verhält sie sich aggressiv (Ruthemann 1990)

Aggression

Verhalten

Zielgerichtet

Absicht der Schädigung



Herausforderndes Verhalten

Herausforderndes Verhalten sind Verhaltensweisen von betreuten Menschen ***ohne aggressive, schädigende Absicht***, die im jeweiligen ***sozialen, pflegerischen oder therapeutischen Kontext*** stark von gewünschten oder akzeptablen Verhaltensweisen abweichen und Probleme oder Belastungen verursachen.

Diese Verhaltensweisen haben ihre Wurzel in physischen oder psychischen Grundbedürfnissen des Betreuten, welche jedoch nicht adäquat kommuniziert oder erfüllt werden können.

Sie ***fordern*** den Betreuenden zu einer ***notwendigen Reaktion heraus***, bei der die ***Interpretation*** des herausfordernden Verhaltens maßgeblich für die Reaktion ist.

(Wesuls/Nössner 2006)

Abwehrendes Verhalten

Abwehrendes Verhalten liegt dann vor, wenn ein Mensch seine **Handlungskontrolle (Autonomie)** durch psychische oder physische Einschränkungen ganz oder teilweise verliert und sich gegen die **Übernahme der Handlungskontrolle** von betreuenden Personen zur Wehr setzt.

Wenn pflegende oder betreuende Verhaltensweisen gegen den Willen oder gegen die Bedürfnisse des Menschen vollzogen werden, erzeugen diese das Gefühl von Gewalt und entsprechende **Abwehrreaktionen**, die als aggressives Verhalten **fehlinterpretiert** werden können.

(Wesuls, Arbeitsdefinition)

Befremdliches Verhalten

Befremdliches Verhalten liegt dann vor, wenn Verhaltensweisen nicht in den Interpretations- und Bezugsrahmen des momentanen Settings bzw. der Kommunikation mit anderen Menschen zu scheinen passt und deshalb als verwirrt, wahnhaft, dement, verrückt oder aggressiv bewertet wird

(Wesuls, 2010)

Grenzüberschreitendes Verhalten

Grenzüberschreitende Verhaltensweisen werden dann gezeigt, wenn die **Notwendigkeit der Selbstbehauptung** als stärker empfunden wird als **prosoziale Werte**, z.B. Achtung und Rücksichtnahme vor den Bedürfnissen anderer Personen.

Diese **subjektiv empfundene Notwendigkeit** der Selbstbehauptung kann in verschiedenen Entwicklungsphasen von Kindern und Jugendlichen in besonderem Maße gegeben sein.

(Wesuls, 2008)

Gewalt

Es wird immer dann von Gewalt gesprochen, wenn eine Person zum Opfer wird, das heißt vorübergehend oder dauerhaft ***daran gehindert wird, ihrem Wunsch oder ihren Bedürfnissen entsprechend zu leben.***

Gewalt heißt also, dass ein ***ausgesprochenes oder unausgesprochenes Bedürfnis des Opfers missachtet wird.***

(Ruthemann, 1990)

Arten der Gewalt

- **Personelle Gewalt**
 - Physische Gewalt
 - Psychische Gewalt
 - Vernachlässigung
 - Pädagogisch/therapeutische Gewalt
- **Strukturelle Gewalt**
- **Ethische Gewalt**

Zwang

Zwang kann als legitimierte Gewalt definiert werden. Begründete und angewendete Zwangsmaßnahmen werden durchgeführt bei

- Selbst- oder Fremdgefährdung
- Behandlungsmöglichkeit bei mangelnder Krankheitseinsicht
- Gewährleistung der Aufsichtspflicht

(Wesuls, 2006)

Beobachtbares Verhalten:

Verbal:

- Schreien
- Beschimpfen
- Bedrohen
- Lächerlich machen
- Vorwürfe

Brachial:

- Schlagen
- Treten
- Kratzen
- Beißen
- Festhalten
- Spucken

Nonverbal:

- Ignorieren
- abwertende Mimik/Gestik

Beobachtbares Verhalten:

Stellvertretend:

- Abreaktion von Spannungszuständen an Gegenständen (Möbel, Wand, Teller etc.)

Sozialisiert:

- erfolgreiches aggressives Verhalten wird erlernt und angewendet

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

**Instrumentelle Aggression
(Erlangungsaggression)**

Gezielter funktionaler Verhaltenseinsatz zur Durchsetzung eigener Wünsche oder Vorstellungen

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

Expressive
Aggression

Vom Affekt induziert, z.B. durch starke Angst, Scham, Trauer, Überforderung etc., wenig zielgerichtet, sondern als Spannungsabfuhr oder Bewältigungsversuch zu verstehen

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

Verhaltensweisen, bei denen einem Opfer Schmerz, Schaden oder Angst zugefügt werden soll, motiviert durch Rache, Hass, Erregung etc.

feindselige
Aggression

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

Aggressive Verhaltensweisen durch hirnorganisch bedingte Erregungszustände, allergische Reizzustände, Schmerz, Hypoglykämie, etc.

körperlich bedingte
Aggression

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

erfolgreiches aggressives „Modellverhalten“ wird erlernt und angewendet

Imitierte Aggression

Welche Ursache, welchen Sinn oder Zweck haben die Aggressionen?

abhängig machende Pflege oder Liebe,
Selbstständigkeit nehmen, aufopfernde Erziehung etc.

Konträr verdeckte
Aggression

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen

DS 1

Verhinderung (Verminderung)
der Entstehung von Gewalt
und Aggressionen

Aggressionsauslösende Reize:

- Subjektiv erlebte Gewaltanwendung des Klienten
- Stressbelastung für Klienten
- Frustrationserleben
- Mangelnde Autonomie, Selbstkontrolle und Mitbestimmung
- Verhinderte Bedürfnisbefriedigung (Grundbedürfnisse!)
- Stationsregeln, Hausordnung, Prozessabläufe und Gewohnheiten im Umgang mit Klienten
- Auslösende Verhaltensweisen, Interaktions- und Kommunikationsmuster von Mitarbeitern
- Subtile Bestrafungen

Strukturelle Gewalt:

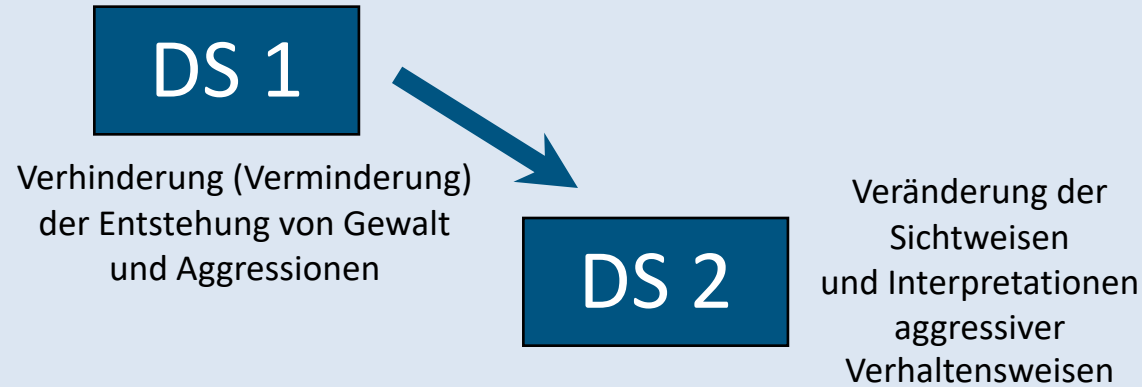
- Sie leben mit Menschen zusammen, die sie nicht ausgesucht haben
- Fremdbestimmter Tagesablauf
- Keine Trennung von den Lebensräumen, alles in einem Bereich
- Überwachung von Personal und Organisation
- Mangelhafter Schutz der Privat- und Intimsphäre
- Enormer Anpassungsdruck
- Klienten unterliegen den Regeln und Zielen der Organisation
- Klienten erhalten selten Einflussmöglichkeiten oder Mitbestimmungsrecht

DS 1

Verhinderung (Verminderung)
der Entstehung von Gewalt
und Aggressionen

Aggressionsauslösende Reize

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



Eigene Grundhaltung verändern:

- Wahrnehmung und Interpretation
- Persönliche und professionelle Beziehungsmuster
- Der Eskalations- und der Deeskalationskreislauf
- Macht
- Die Entstehung seines eigenen Aggressionspotential erkennen und vermindern können

Eigene Grundhaltung verändern:

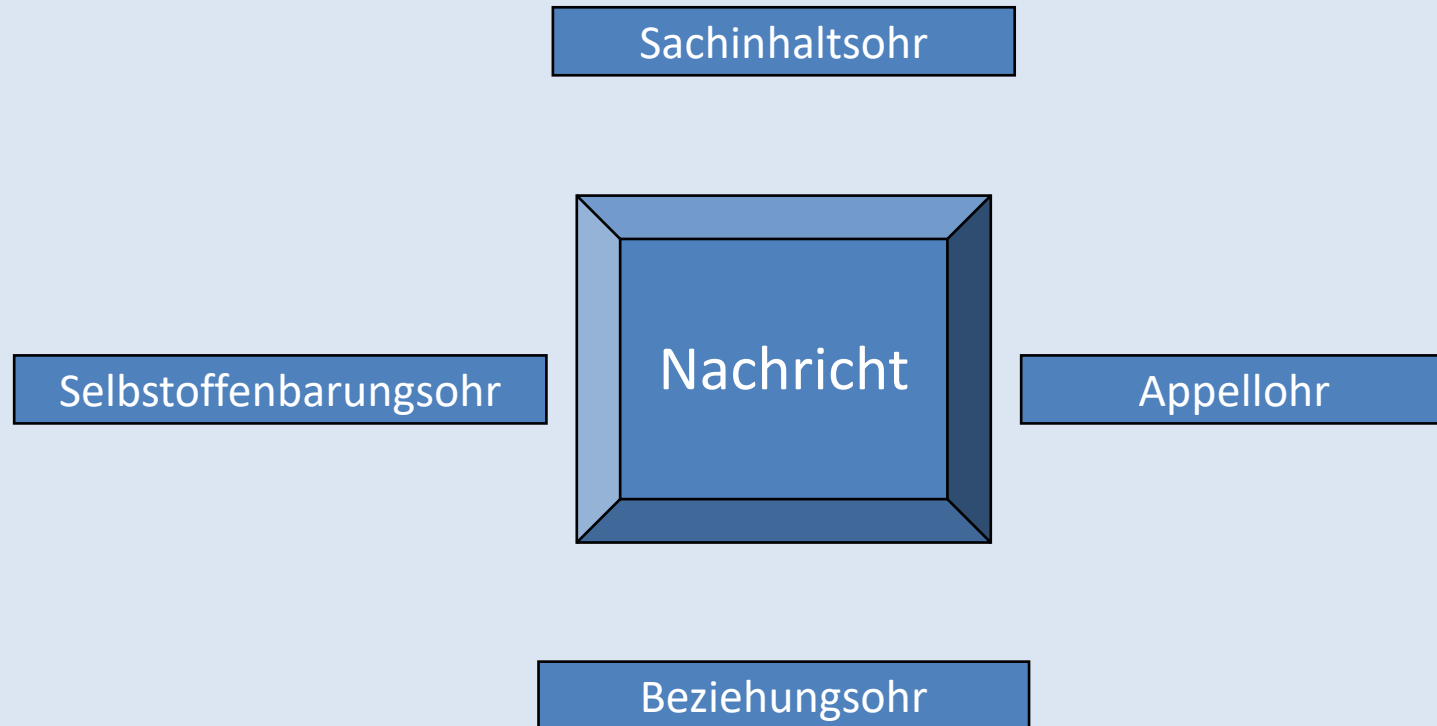
- ***Wahrnehmung und Interpretation***
- Persönliches und professionelles Beziehungsmuster
- Der Eskalations- und der Deeskalationskreislauf
- Macht
- Die Entstehung seines eigenen Aggressionspotential erkennen und vermindern können

Kommunikationspsychologie



- 1. Wahrnehmung**
- 2. Interpretation**
- 3. Gefühl**
- 4. Handlung**

Kommunikationspsychologie nach Schulz von Thun



Eigene Grundhaltung verändern:

- Wahrnehmung und Interpretation
- ***Persönliches und professionelles Beziehungsmuster***
- Der Eskalations- und der Deeskalationskreislauf
- Macht
- Die Entstehung seines eigenen Aggressionspotential erkennen und vermindern können

Privates Beziehungsmuster

- Beziehungsohr
- Klient meint mich als Person
- Klient greift mich persönlich an
- Übertragungsprozesse
- Klient ist unverschämt, verhält sich frech, aggressiv
- Selbstwertverminderung, Angst, Wut Ärger

Professionelles Beziehungsmuster

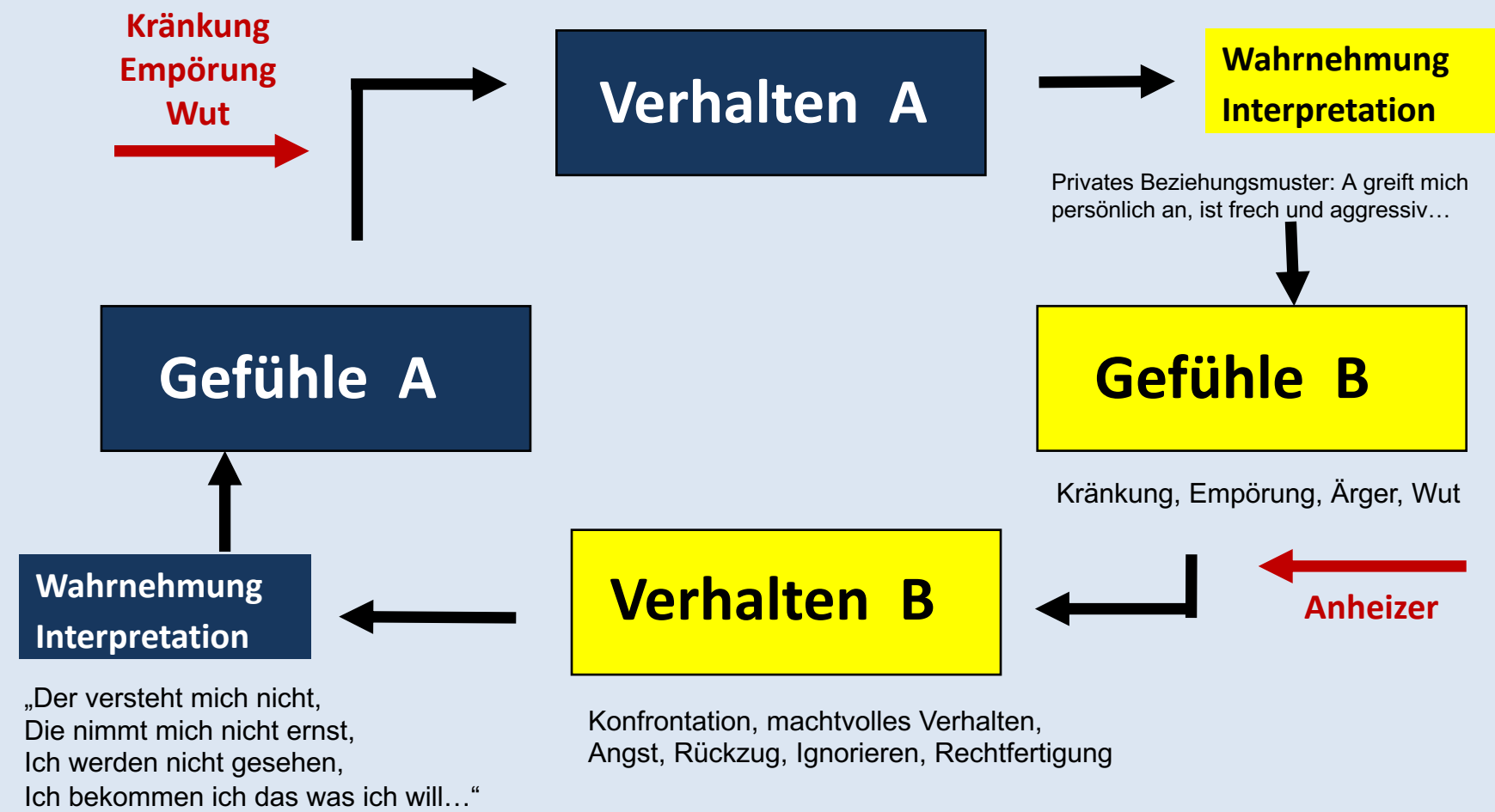
- Selbstoffenbarungsohr
- Klient meint nicht wirklich mich persönlich
- Klient greift mich an als Repräsentant der Einrichtung
- Abgrenzung
- Klient ist in Not, will etwas Wichtiges mitteilen
- Wachheit, Wahrnehmung, auf den Klient eingehen

Eigene Grundhaltung verändern:

- Wahrnehmung und Interpretation
- Persönliches und professionelles Beziehungsmuster
- ***Der Eskalations- und der Deeskalationskreislauf***
- Macht
- Die Entstehung seines eigenen Aggressionspotential erkennen und vermindern können

Deeskalationsstufe 2

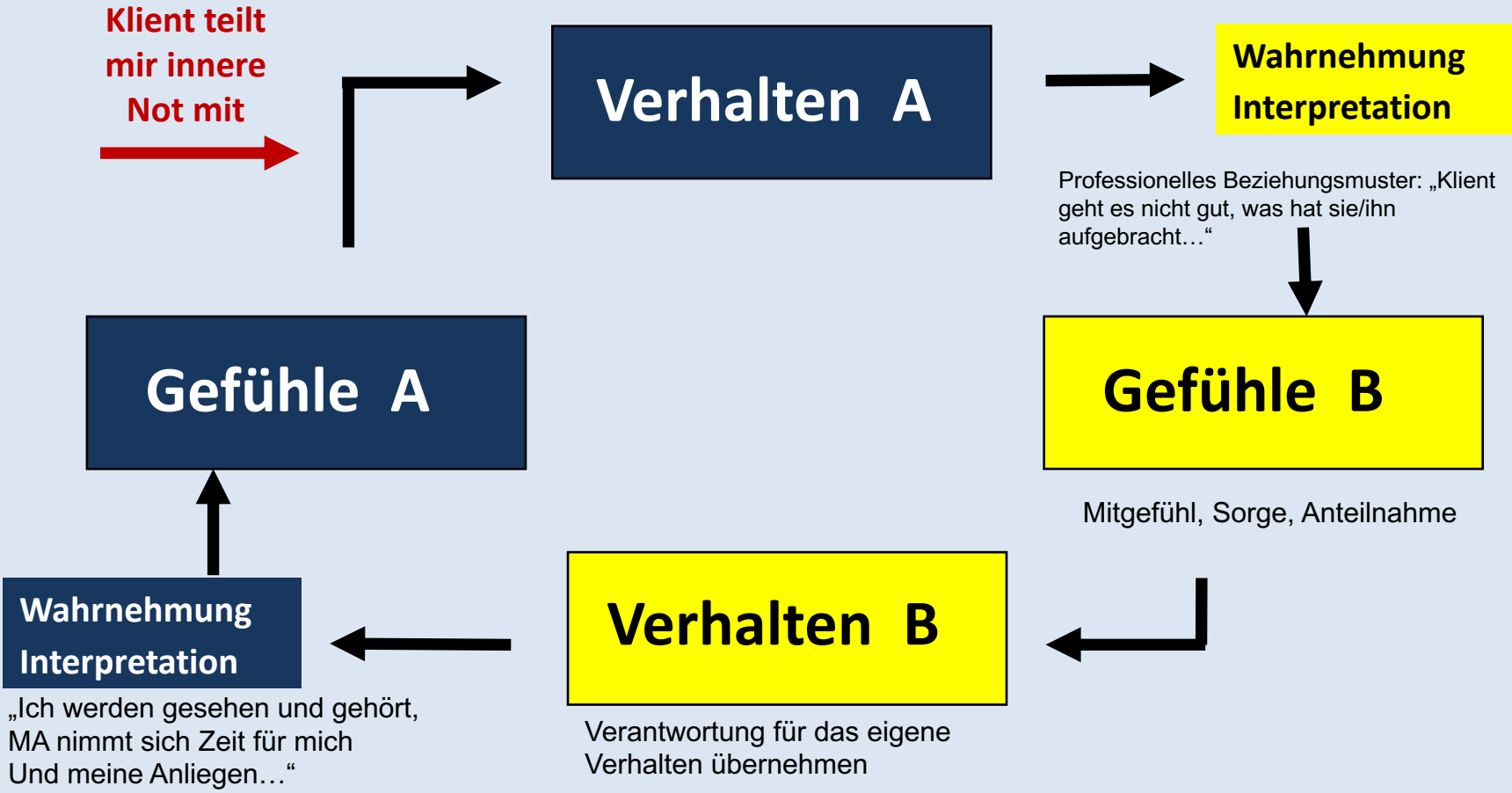
Systemische Sichtweise eskalierender Konflikte



Eskalationskreislauf

Deeskalationsstufe 2

Systemische Sichtweise eskalierender Konflikte



Deeskalationskreislauf

Eigene Grundhaltung verändern:

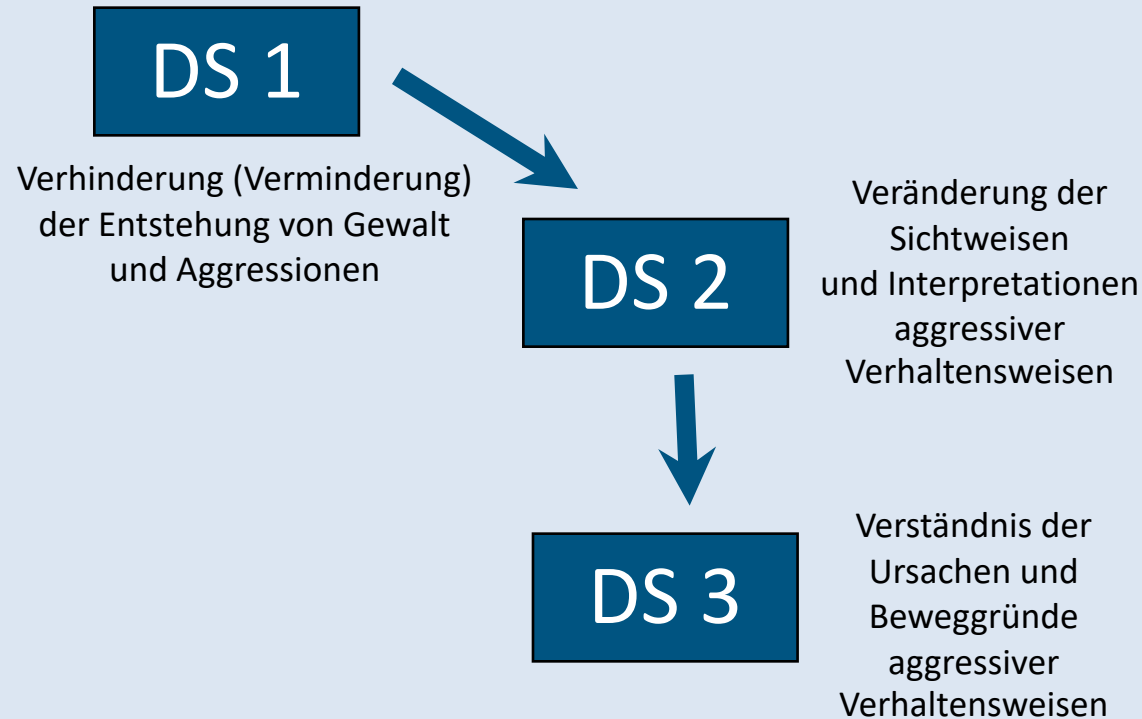
- Wahrnehmung und Interpretation
- Persönliches und professionelles Beziehungsmuster
- Der Eskalations- und der Deeskalationskreislauf
- Macht
- ***Die Entstehung seines eigenen Aggressionspotential erkennen und vermindern können***

DS 2

Veränderung der
Sichtweisen
und Interpretationen
aggressiver
Verhaltensweisen

Umgang mit eigenen Emotionen

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



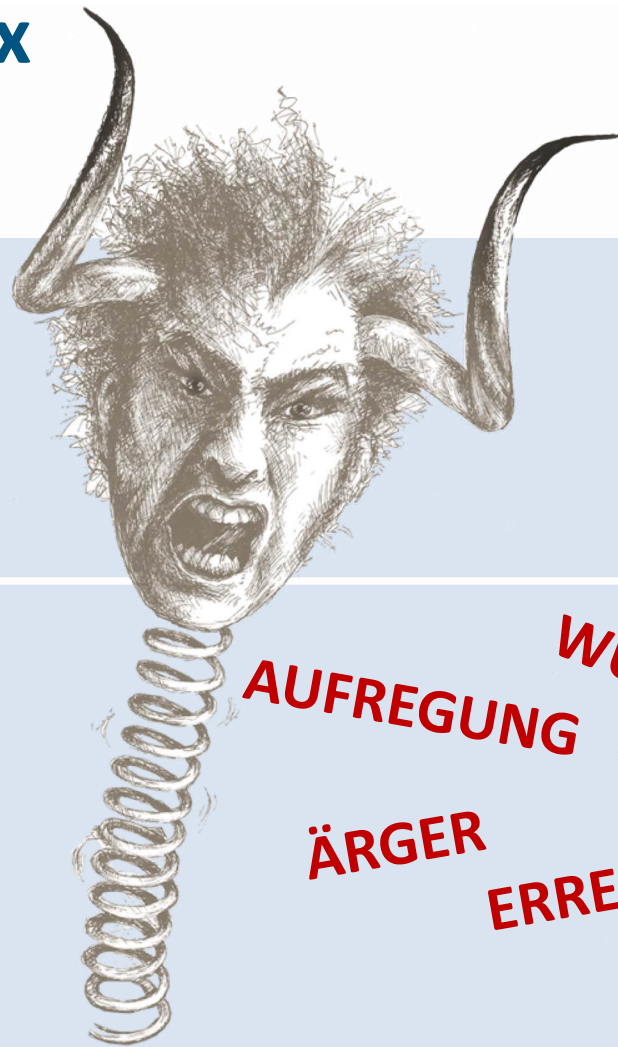


„aggressives“ Verhalten



„aggressives“ Verhalten

Sekundäremotionen



„aggressives“ Verhalten

WUT
AUFREGUNG

ÄRGER
ERREGUNG

Sekundäremotionen



„aggressives“ Verhalten

WUT
AUFREGUNG

Sekundäremotionen

ÄRGER
ERREGUNG

Primäremotionen



„aggressives“ Verhalten

WUT
AUFREGUNG

Sekundäremotionen

ÄRGER
ERREGUNG

Ohnmacht

Kränkung

Primäremotionen

Überforderung

Angst

Hilflosigkeit

Trauer

Abwertung

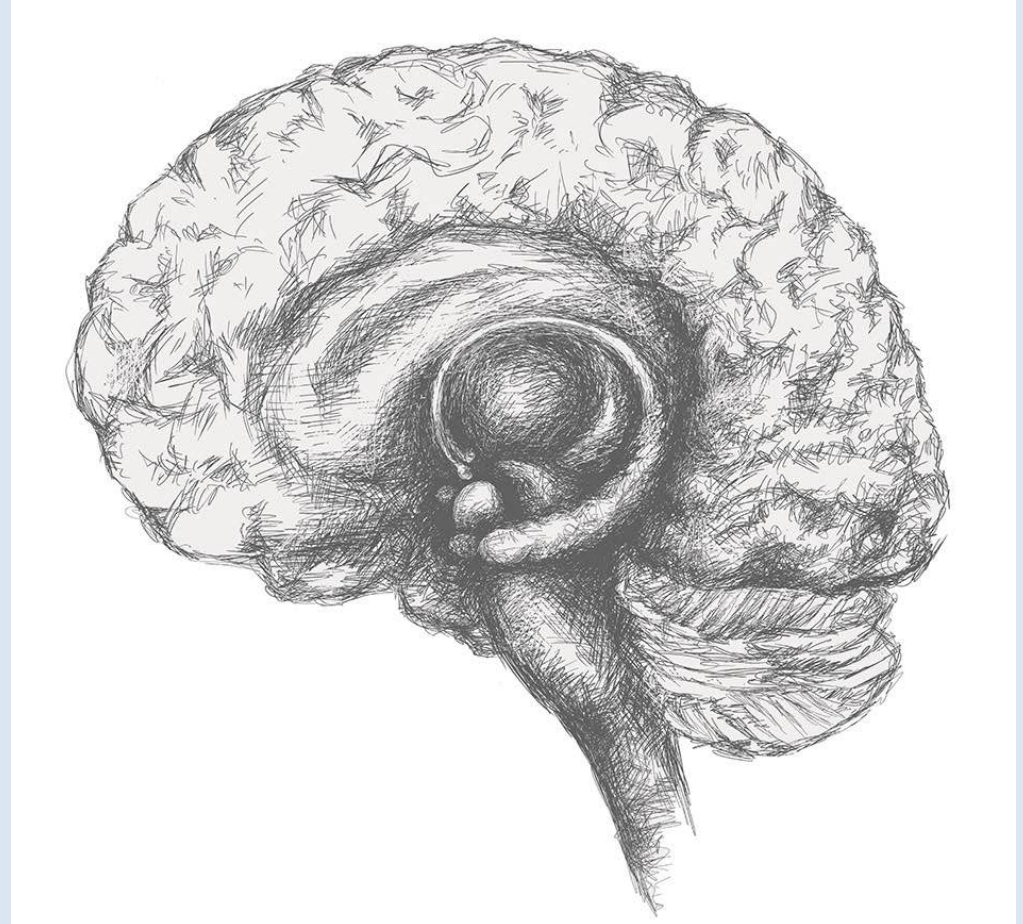
Aggression als Reaktion auf:

- Ärger und Wut
- Angst
- Überforderung
- Verletzung und Kränkung
- Krankheit, Schmerz und Trauer
- Hilflosigkeit, Ohnmacht
- Selbstwertverlust und Minderwertigkeitserleben
- Konflikte
- Kontroll- und Autonomieverlust
- Mangelndes Kommunikations- und Ausdrucksvermögen
- Innere Ambivalenzen
- Innere Verzweiflung
- Schuldgefühle, mangelnde Selbstannahme
- Sucht

Großhirn

**Mittlere
Hirnregion**

Hirnstamm



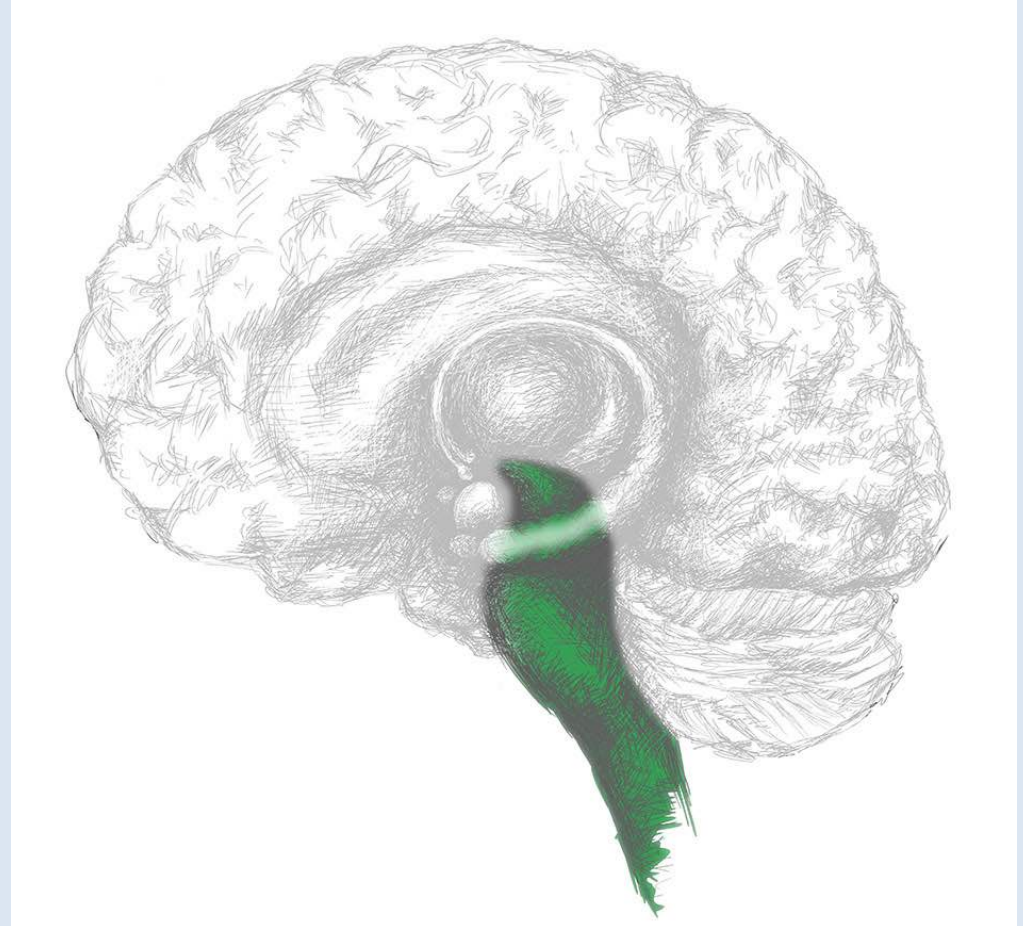
Hirnstamm

Entwicklung bis zum
7. Monat der Schwangerschaft
weitgehend abgeschlossen

Wenig Veränderung
im Laufe der Evolution

Lebenserhaltende Funktionen

Blutkreislauf, Atmung, Brechzentrum,
Saugreflex, Schluckreflex, . . .



Mittlere Hirnregion

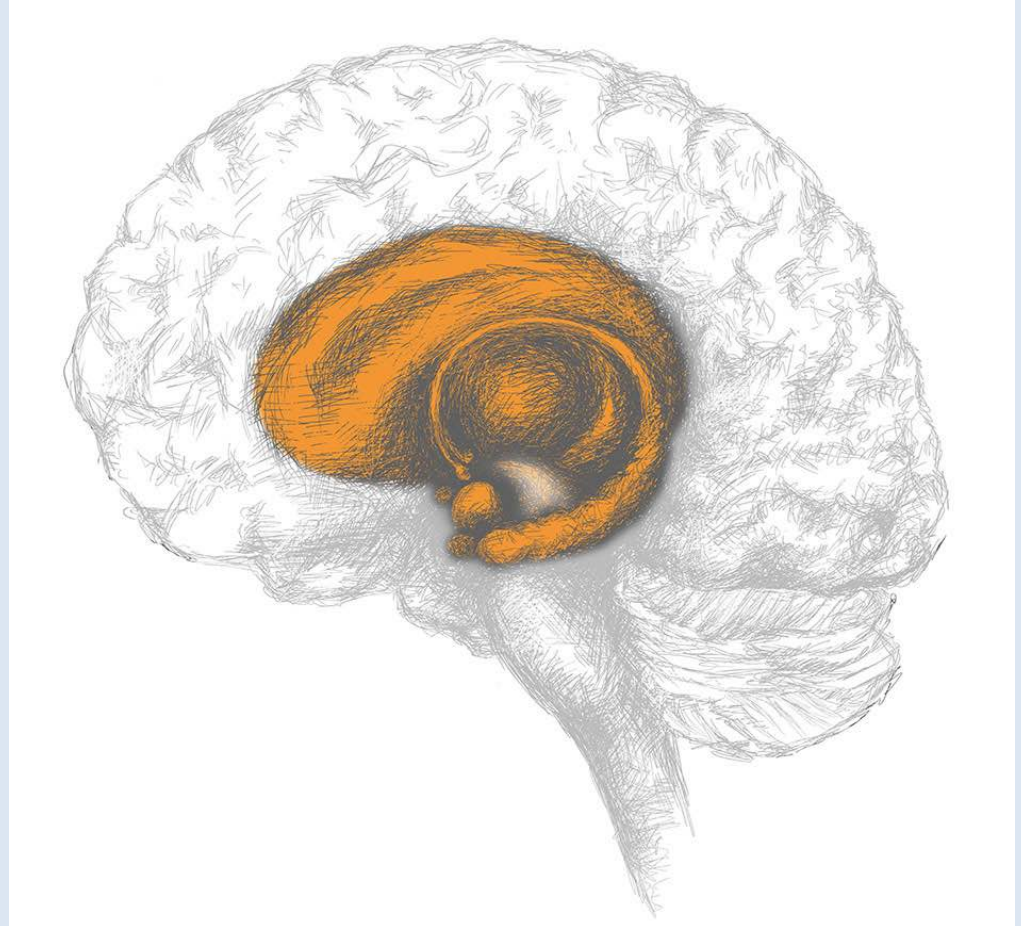
Hauptreifungszeit 3. Lebensmonat
bis ca. 6. Lebensjahr

Unbewusstes Einspeichern von Erlebtem

Region der Emotionen, Bedrohung,
Bindung, Belohnung und Sexualität

Entscheidende Region für
Alarmbereitschaft und Stressreaktionen

Sehr schnelle Reaktionszeit
weil überlebensrelevant



Großhirn

Wahrnehmungsverarbeitung

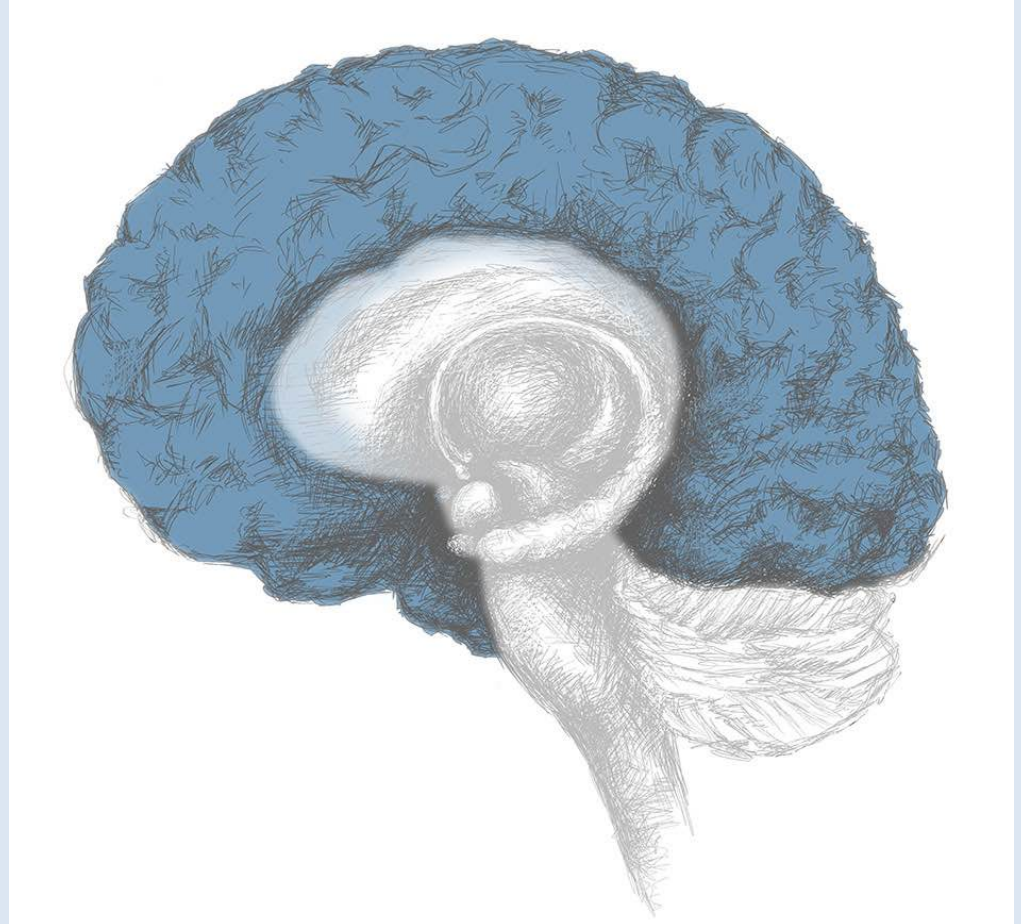
Lernen, Denken,
Verknüpfen, Planen

Ausführende Funktionen

Werte, Moral und Ethik

Selbstkontrolle, Eigenregulation

Langsame Reaktionszeit



physisch

- Schwitzen
- verkrampfte Hände
- Tunnelblick
- veränderter Muskeltonus
- ...

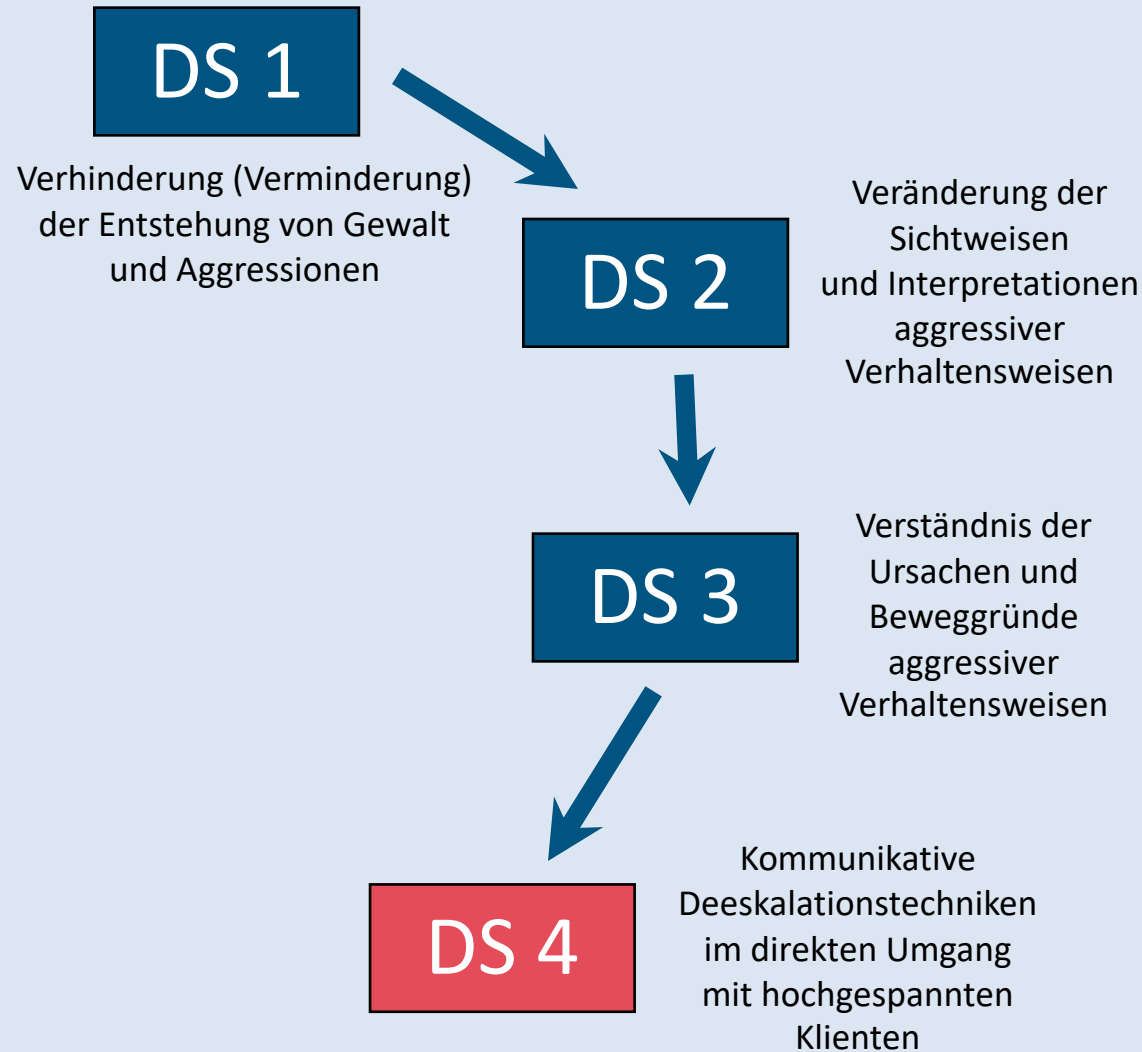
psychisch

- Ich-Zentrierung
- Kein Perspektivwechsel möglich
- Rationales Denken stark gehemmt
- ...

FLUCHT - KAMPF - ERSTARREN

Verständnis für hirnorganische Vorgänge
sowohl bei mir, als auch bei Klienten,
ermöglicht eine professionelle Beziehungsgestaltung
und stabile Krisenbegleitung.

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



Frühwarnsignale

- Drohende Grundstimmung
- Psychomotorische Erregung
Körperspannung
- Anzeichen eingeschränkter
Selbstkontrolle
- Verzernte Gesichtszüge
- Verkrampfte Hände
- Schwitzen
- Drohende Gesten
- Starrer Blick
- Abwesender Blick
- Gesteigerte Aktivität
- Geringe Körperdistanz
- Gesteigerte Tonhöhe
und Lautstärke

12 Grundregeln der Deeskalation

Wehret den
Anfängen

Beruhigen Sie
sich selbst

An die eigene
Sicherheit
denken

Beobachter und
Schaulustige
entfernen

Lassen Sie sich
nicht
provozieren

Vorwürfe,
Ermahnungen,
Belehrungen
und Drohungen
vermeiden

Achten Sie auf Ihre
Körpersprache,
Mimik, Gestik und
Stimme

Nicht den Klienten
beherrschen oder
kontrollieren

Der Klient
braucht **einen**
Ansprechpartner

Augenkontakt
herstellen

Bedürfnisse und
Gefühle
herausarbeiten

Wertschätzende,
helfende Haltung

Warum verbale Deeskalation?

Kontakt mit uns

Kontakt mit sich selbst

Erkennen der inneren Not

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

3 Sicherheitsaspekte

4 Phasen

3 Begleitelemente

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

3 Sicherheitsaspekte

- **Fluchtweg im Rücken**
- **Abstand halten**
- **Hände vor dem Körper**

Deeskalationsstufe 4

Sicherheitsaspekte im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

Deeskalation im Notfall

**Vorbereitete
Deeskalation**

**Situative
Begleitaspekte**

Sicherheitsaspekte im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

Fluchtweg im Rücken
Abstand halten
Hände vor dem Körper

Hilfe holen
Kollegen informieren
Klient evtl. einschließen

Alle gefährlichen Utensilien entfernen
Halstuch, Halskette Ohringe, Stifte etc.

Klient nicht anstarren
Hände beobachten
(Waffe?)

Hilfsmittel anvisieren
Raum überblicken

Fester und richtiger
Stand

Kein Stuhl, Treppe,
Glas
im Rücken

**Bedenken Sie, es geht
um Ihre Sicherheit !!!**

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

4 Phasen

- **Kontaktphase**
- **Beziehungsphase**
- **Konkretisierungsphase**
- **Lösungsphase**

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

4 Phasen

- **Kontaktphase**
- Beziehungsphase
- Konkretisierungsphase
- Lösungsphase

Kontaktphase

- Ansprache mit Namen
 - Alternative: Hallo oder Klatschen
- Eigenes **Energieniveau** und **Lautstärke** dem Klientenzustand anpassen
- Bei motorischer Unruhe **leichte Mitbewegung**
- Stoppen, falls notwendig
- Angebote zurückhaltend

***Ohne Herstellung eines Kontakts sind keine weiteren
Deeskalationsbemühungen sinnvoll***

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

4 Phasen

- Kontaktphase
- **Beziehungsphase**
- Konkretisierungsphase
- Lösungsphase

Beziehungsphase

Sich dem inneren Zustand des Klienten mit viel Empathie nähern. Dem Klienten signalisieren, dass man für ihn da ist, seine innere Not sieht und ihm helfen will.

Haltung des Mitarbeiters:

Welche Hintergrundemotionen, Beweggründe oder Bewertungen könnten dem aggressiven Verhalten zugrunde liegen?

Wahrnehmung des Klienten:

Widerspiegelungen kann der Klient emotional wahrnehmen, kognitive Botschaften kann der Klient in der Hoherregung nur mühsam bewerten.

Wertfreie Widerspiegelungen sind in dieser Phase unverzichtbar, um dem Klienten deutlich zu machen, dass man ihn versteht.

Beziehungsphase

Möglichkeiten für Widerspiegelungen :

- Wertfreie Verhaltenswiderspiegelung (Sprache)
Sie sind extrem erregt
- 1 : 1
Ich möchte mein Geld => Sie möchten Ihr Geld
- Widerspiegelung nach Rogers
Ich habe Durst => Sie möchten was trinken
- Widerspiegelung von Gefühlen mit Vermutungsformel
Sie wirken auf mich sehr wütend
- Wertfreie Verhaltenswiderspiegelung (Körper)
Klient möchte Abstand, ich gebe ihm Distanz

Die Widerspiegelung muss so formuliert werden, dass der Klient sie als seine Zustandsbeschreibung annehmen kann, **wertende Beschreibungen** wie „**aggressiv**“, „**beleidigend**“, „**unverschämt**“, etc. dürfen nicht wiedergespiegelt werden!

Beziehungsphase

Beispiele für Widerspiegelungen:

- *„Frau Maier, Sie sind wahnsinnig aufgebracht....“*
- *„Herr Müller, Ich habe den Eindruck, dass Sie sehr ärgerlich sind....“*
- *„Frau Schulz, ich sehe es geht Ihnen gerade nicht gut, Sie zittern ja richtig.....“*
- *„Sie wirken so, als ob Sie im Moment alles an nervt.....“*
- *„Sie sind sehr unruhig.....“*

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

4 Phasen

- Kontaktphase
- Beziehungsphase
- **Konkretisierungsphase**
- Lösungsphase

Konkretisierungsphase

Möglichkeiten für Konkretisierungsfragen:

- Konkretisierung
 - **Was genau**
- Gegenwartsbezug
 - **jetzt**
- Superlativ
 - **am meisten, am schrecklichsten, am schlimmsten**

Die Konkretisierungsfragen sind den:

„**Warum-, Wieso- und Weshalb-Fragen**“ eindeutig vorzuziehen, da sie nicht das Gefühl vermitteln, sich rechtfertigen zu müssen oder in Frage gestellt zu werden.

Durch die Herstellung des aktuellen Bezugs und die Präzision der Frage kann auch ein **psychotischer** oder **intoxikiertes** Klient antworten.

Aktualität der Gegenwart

Wörter wie „**jetzt, im Augenblick, gerade, im Moment**“ etc.

bringen den Klienten in das momentane Kontaktgeschehen hinein

und helfen beim Fokussieren

Möglichkeiten für Superlativfragen:

Antwortet der Klient mit einer Vielzahl von Gründen oder Begebenheiten (verbale Salve), bieten sich Superlativfragen an:

- „Was macht Ihnen davon am **meisten** Angst?“
- „Was ist für Sie von allem das **Schlimmste**?“
- „Was hat Sie denn an dem am **meisten** geärgert?“

Konkretisierungsphase

Beispiele:

- „Frau Maier, Sie sind wahnsinnig aufgebracht “
„**Was genau** hat Sie so aufgebracht?“
- „Herr Müller, ich habe den Eindruck, das Sie sehr ärgerlich sind “
„**Was genau** hat Sie denn **jetzt** so verärgert?“
- „Sie wirken so, als ob Sie im Moment alles an nervt “
„**Was genau** nervt Sie so **schrecklich**?“
- „Sie sind sehr unruhig“
„**Was genau** beunruhigt Sie **jetzt gerade am meisten**?“

!!! Wichtig !!!

- Nicht mehrere Fragen hintereinander, sondern nur eine Frage stellen
- Genügend Zeit zur Beantwortung geben.
Hoherregte Menschen brauchen länger, ein Frage zu beantworten
- Spiegeln Sie die Antwort wieder, das vermittelt dem Klienten weiterhin das Gefühl, dass Sie ihn verstehen und auf ihn eingehen.

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

4 Phasen

- Kontaktphase
- Beziehungsphase
- Konkretisierungsphase
- **Lösungsphase**

Lösungsphase

Lösungen
finden

Auf Gefühle
eingehen

In ein Gespräch
vertiefen

Lösungs-Anregungs-Fragen stellen

Sich auf die Problematik
des Klienten einlassen

Aktuelle
Bedürfnisse
herausarbeiten

auf erfüllbare
Wünsche
eingehen

Lösungsphase

Beispiele:

- *„Was würde Ihnen jetzt wirklich gut tun?“*
- *„Was müsste geschehen, dass Sie ruhiger werden könnten?“*
- *„Was hindert Sie im Moment noch daran, sich zu beruhigen?“*
- *„Durch was könnte sich ihre Aufregung lindern?“*
- *„Gibt es irgendetwas, dass ihre Wut und ihren Ärger verringern könnte?“*
- *„Was würden Sie jetzt am liebsten tun, wenn Sie nicht so erregt wären?“*

!!! Wichtig !!!

- Stellen Sie nicht zu früh eine Lösungs-Anregungs-Frage
- Kann der Klient selbstbestimmt die Lösungs-Anregungsfrage nicht beantworten, können Angebote jetzt hilfreich sein
- Bei Angeboten ist zu unterscheiden zwischen:
 - ***Deeskalationsunterstützendes Angebot (Primär Option)***
 - ***Lösungsorientiertes Angebot (Sekundär Option)***

CAVE:

Ist der betreuende Mitarbeiter im Wahn eingebaut
(Verkennung der Person),

ist die verbale Deeskalation für diesen Mitarbeiter beendet
und es muss der Ansprechpartner ausgetauscht werden

Sicherheitsaspekte im direkten Umgang mit hocherregten Klienten

Eskalation droht sofort bei:

- Bevormundung
- Unechten Solidarisierungen
- Nicht erfüllbaren Angeboten
- Machtkampf
- Ehrgeiz

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

3 Begleitelemente

- **Gestik/Mimik**
- **Sprache/Stimme**
- **Bewegungsspiel**

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken
im direkten Umgang mit hochgespannten Klienten

Verbales Deeskalationstraining