LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe.

LWL-Klinikum Gütersloh

Workshop Deeskalation

APK-Jahrestagung
Selbsthilfetag
Berlin, 30. Mai 2017

André Nienaber
LWL-Klinikum Gütersloh
Psychiatrie · Psychotherapie · Psychosomatische Medizin
Neurologie · Innere Medizin
im LWL - Psychiatrie Verbund Westfalen

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe.

LWL-Klinikum Gütersloh

Welches sind Ihre Strategien im Umgang mit Konfliktsituationen?

Agenda

1. Zehn Grundregeln der Deeskalation
2. Drei Schritte der Deeskalation
   1. Klärung
   2. Absicherung
   3. Auflösung
   + Habe Dich unter Kontrolle
   + Respekt und Empathie

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

„Für eine effektive Deeskalation ist es zentral zu verstehen, wie eine Eskalation entsteht."

(Richter, 2015, S.14)

Richter, D. (2015). Schritte der Deeskalation. CNE.fortbildung

1. Zehn Grundregeln der Deeskalation

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

Zehn Grundregeln der Deeskalation (1)

1. Zeigen Sie Empathie, Sorge, Respekt, Ernsthaftigkeit und Fairness
2. Machen Sie sich realistische Erwartungen: Kann diese Situation wirklich ohne Gewalt bewältigt werden
3. Kontrollieren Sie nicht Ihr Gegenüber, sondern kontrollieren Sie die Situation
4. Falls möglich, teilen Sie die Risikoeinschätzung, die Entscheidungen, Verantwortung und Handlungen mit Ihren Kollegen
5. Deeskalation wirkt am Besten als frühe Intervention

Richter, D. (2014). Deeskalation von Konfliktsituationen. *Psych Pflege, 20*(4), 221-225.

Zehn Grundregeln der Deeskalation (2)

6. Versuchen Sie Zeit zu gewinnen für sorgfältige Entscheidungen und zur Reduktion der Spannung (z. B. schauen Sie für ein paar Sekunden aus dem Fenster)
7. Halten Sie mindestens eine Armlänge Abstand zu Ihrem Gegenüber
8. Führen Sie die Intervention mit sichtbarem Selbstbewusstsein aus, ohne zu provozieren
9. Vermeiden Sie Machtspiele zwischen Ihnen und dem Gegenüber
10. Beachten Sie auch die Sicherheit unbeteiligter Personen

Richter, D. (2014). Deeskalation von Konfliktsituationen. *Psych Pflege, 20*(4), 221-225.

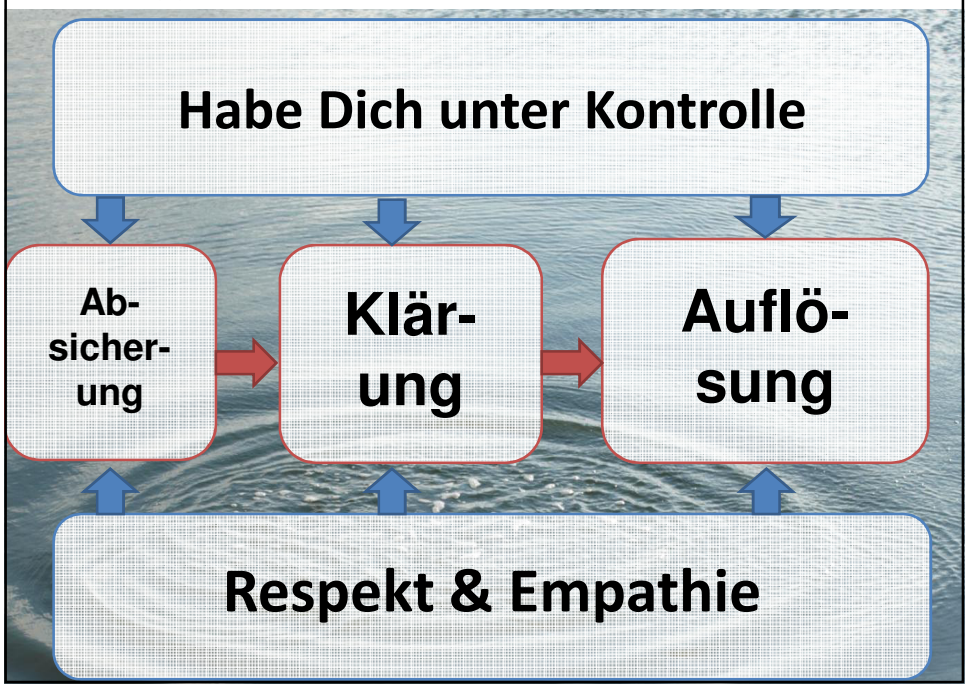
LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

2. Drei Schritte der Deeskalation

Hintergrund

- Die drei Schritte der Deeskalation sind aus dem Safewards-Modell entnommen (www.safewards.net)
- Das Material ist im Internet frei zugänglich und verfügbar

Tipps für eine deeskalierende Kommunikation



2.1 Absicherung

Sollte der Druck in der Kabine sinken, fallen automatisch Sauerstoffmasken aus der Kabinendecke. In diesem Fall ziehen Sie eine der Masken ganz zu sich heran und drücken die Öffnung fest auf Mund und Nase. Danach helfen Sie mitreisenden Kindern.

Absicherung

- Situation absichern, um sich selbst/Umstehende/gefährdete Personen zu schützen.
- Die Person beiseite nehmen und an einen ruhigen Ort begleiten.
- Der Person anbieten, Platz zu nehmen.
- Für Hilfe/Unterstützung/Beistand sorgen.
- Distanz wahren.

2.2 Klärung

„Ganz gleich, ob ich Gutes tun will, wenn ich mit der Person in Interaktion trete, entscheidend ist nicht mein Ziel, sondern wie meine Handlung wahrgenommen wird.“

(Richter, 2015, S.14)

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

Klärung

- Fragen Sie, was los ist. Fragen offen formulieren.
- Klären Sie Verwirrungen auf.
- Reden Sie die Person mit Namen an.
- Orientieren Sie die Person zeitlich, räumlich und zur Person.
- Sprechen Sie deutlich, sagen Sie, wer Sie sind, in welcher Beziehung Sie zu ihm stehen und bieten Sie Hilfe an.
- Warten Sie eine Sekunde und haken Sie nach.
- Wiederholen Sie mit anderen Worten, um zu prüfen, was gesagt wurde.

2.3 Auflösung

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

Auflösung

- Höflich ersuchen/fragen, nicht befehlen oder autoritär sein.
- Geben Sie Begründungen, erklären Sie Regeln und deren Gründe, seien Sie ehrlich, geben Sie Fehlbarkeit zu (oder bestätigen Sie sogar, dass es unfair ist).
- Geben Sie der Person die Gelegenheit, sich zu kontrollieren.
- Richten Sie eine persönliche Bitte an ihn, erinnern Sie ihn an eine vorher vereinbarte Strategie.
- Gehen Sie auf die Beschwerde ein, entschuldigen Sie sich, erreichen Sie Veränderung.
- Zeigen Sie die Folgen verschiedener Verläufe auf.
- Bieten Sie Auswahl und Optionen an, so dass die Person selbstbestimmt bleibt.
- Seien Sie flexibel, verhandeln Sie, vermeiden Sie Machtkämpfe, gehen Sie Kompromisse ein.
- Fragen Sie, ob Sie irgendetwas anderes tun oder sagen können, das zu Kooperation und einem positiven Ende führt.

+ Habe Dich unter Kontrolle

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

Habe Dich unter Kontrolle (1)

- Handeln Sie ruhig und bestimmt.
- Zeigen Sie keine Furcht, keine Unterwürfigkeit, kein Ausgeliefertsein.
- Arme nicht verschränken, sondern mit offenen Händen hängen lassen.
- Gesicht entspannen, kein Stirnrunzeln oder Mundverziehen.
- Keine zögerliche oder unsichere Sprache, nutzen Sie Körpersprache.
- Tief durchatmen und auf die Situation konzentrieren.
- Körper entspannen, Hände nicht in die Hüften stemmen oder in der Hosentasche, kein erhobener oder drohender Zeigefinger.
- Langsame und behutsame Bewegungen.
- Person nicht in die Enge treiben, bedrohen oder falsche Versprechungen machen.
- Nicht urteilen, kritisieren, keine Gereiztheit, Frustration, Ärger oder Rachegefühle zeigen.

Habe Dich unter Kontrolle (2)

- Es ist nicht persönlich, es geht nicht um Sie!
- Nicht streiten oder sagen, dass Sie Recht haben und der andere Unrecht.
- Verteidigen oder rechtfertigen Sie sich nicht!
- Keine Reaktion zeigen auf Beschimpfungen und ausfallende Ausdrücke, ignorieren oder teilweise zustimmen.
- Antworten auf typische Schimpfwörter parat haben.
- Die Person das Gesicht wahren lassen, indem man ihnen das letzte Wort lässt, solange sie mitmachen.

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

+ Respekt und Empathie

Respekt und Empathie (1)

- Zeigen Sie Interesse, Fürsorge und einen zu den Worten passenden Gesichtsausdruck.
- Nehmen sie einen anteilnehmenden und interessierten Tonfall an.
- Anhören, zuhören, Gefühle und Bedürfnisse anerkennen, mitfühlend sein.
- Sich Zeit nehmen, die Person ausreden zu lassen, geduldig sein und nicht drängen.
- Versuchen Sie nicht, durch Brüllen zu übertönen - warten Sie, bis ihr gegenüber Luft holt.
- Suchen Sie Augenkontakt (dabei darauf achten, nicht herausfordernd zu wirken).
- Sich anbieten, den Standpunkt der Person zu verstehen.

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe. LWL-Klinikum Gütersloh

Respekt und Empathie (2)

- Ehrlichkeit, Echtheit und Wahrhaftigkeit zeigen.
- Der Person nicht sagen, was er zu fühlen oder nicht zu fühlen hat.
- Deren emotionalen Äußerungen nicht herabsetzen, bagatellisieren oder untergraben.
- Keine Ratschläge und keine Befehle, kein „Wenn Ich Sie wäre, würde ich...“
- Nicht über die Person herziehen oder sie wie Kinder behandeln.
- Nicht übertrieben lächeln, weil das als herablassend gewertet werden könnte.
- Alle informativen Fragen beantworten, ganz gleich wie sie formuliert sind.
- Versetzen Sie sich in die Gefühle, nicht in das aggressive Verhalten („Ich verstehe, dass Sie wütend sind, doch es ist nicht okay zu schlagen...“)

LWL Für die Menschen. Für Westfalen-Lippe.

LWL-Klinikum Gütersloh

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt: andre.nienaber@lwl.org