

„SICHERHEIT IST KEIN ZUFALL“

DEESKALATION, STRESS- UND KONFLIKTBEWÄLTIGUNG IM UMGANG MIT
AGGRESSIVEN PATIENTINNEN UND PATIENTEN

MARCO BESCH

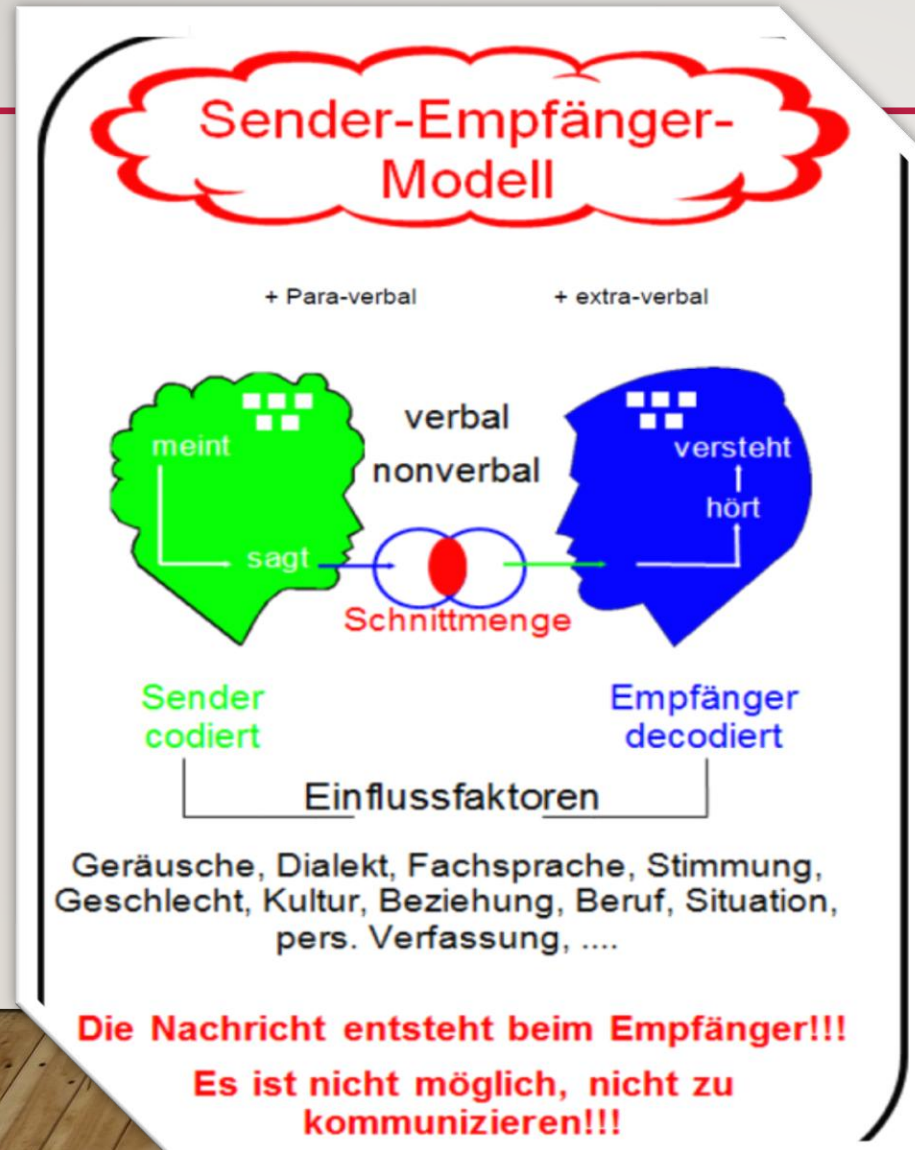


FAHRPLAN

- Grundlagen der Kommunikation
- Deeskalierende Kommunikation
- Stressbewältigung
- Aktive Eigensicherung
- Betriebliches Sicherheitsmanagement / Arbeitsschutz

Grundlagen der Kommunikation

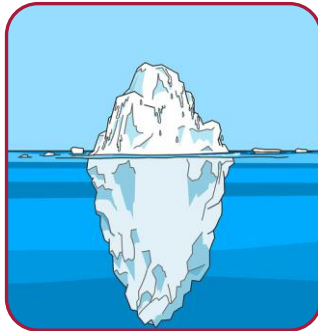
SENDER-EMPFÄNGER-MODELL



AXIOME DER KOMMUNIKATION NACH WATZLAWICK



1. Man kann nicht
nicht kommunizieren

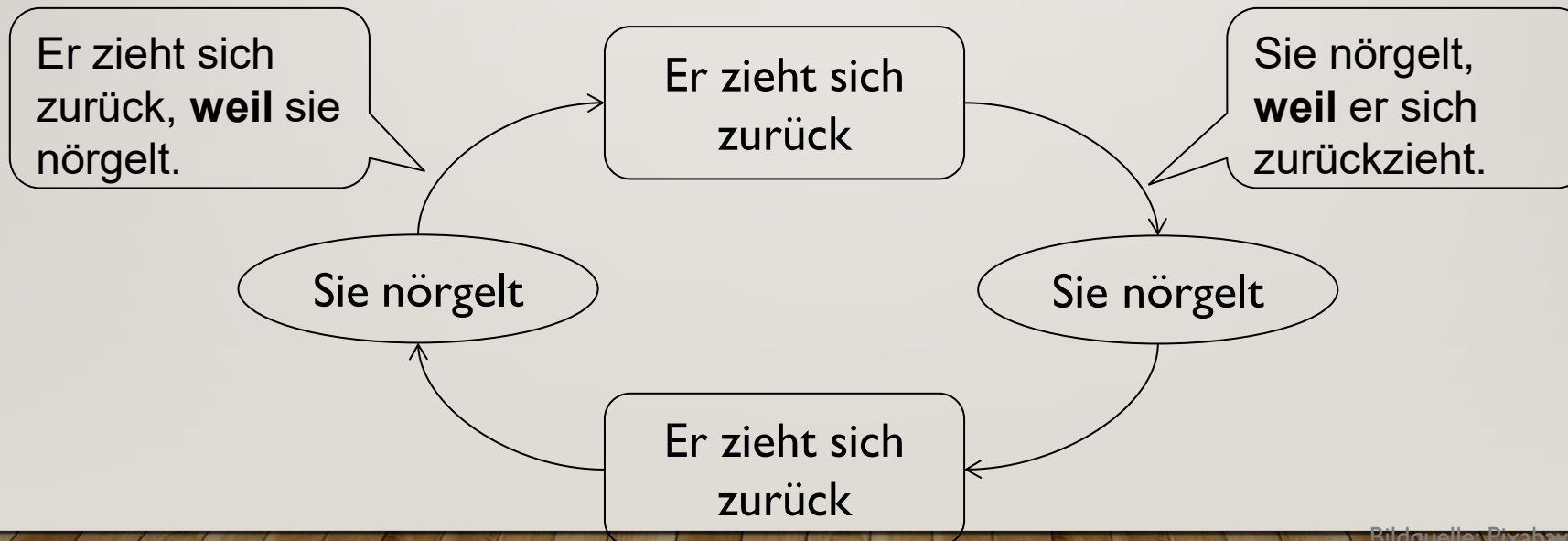


2. Jede Kommunikation
hat einen Inhalts- und
einen Beziehungsaspekt

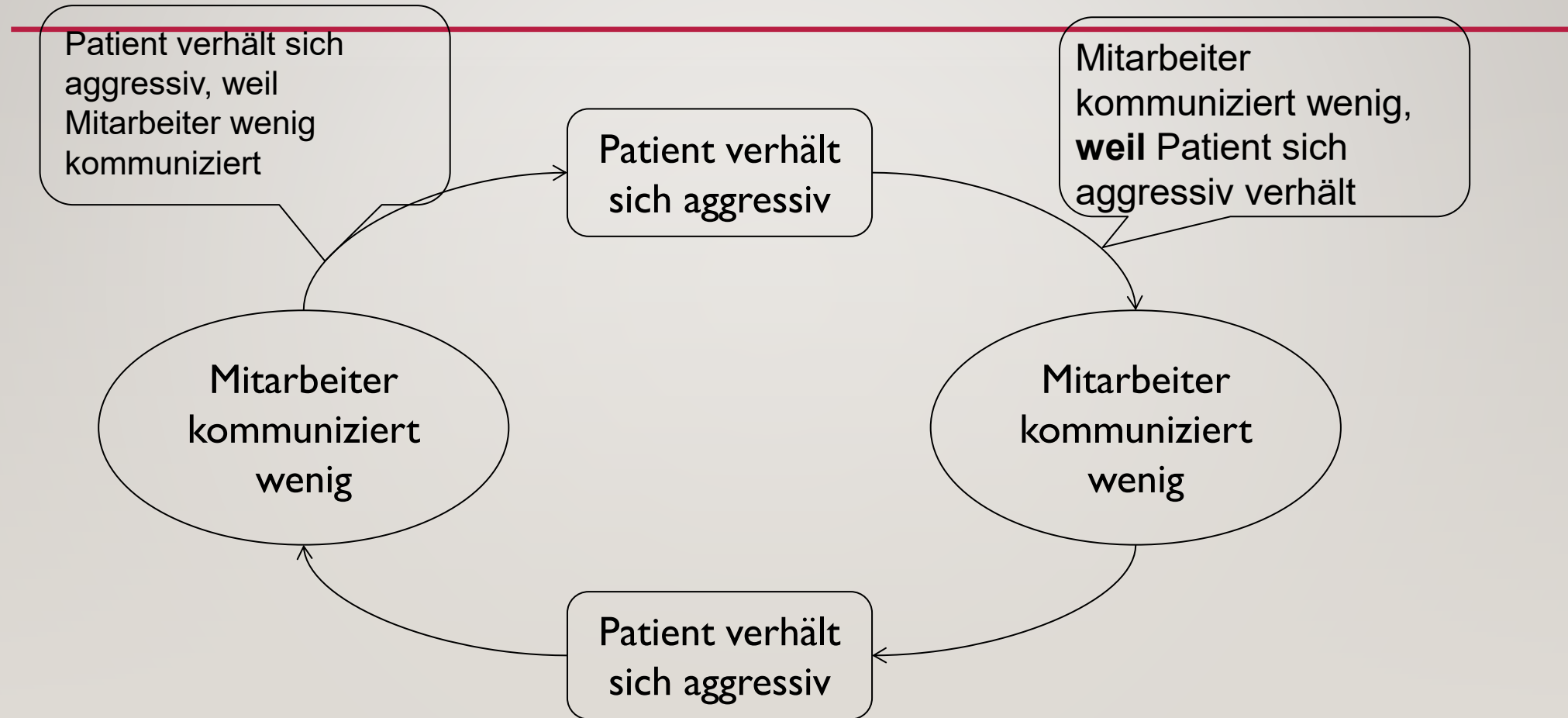
AXIOME DER KOMMUNIKATION NACH WATZLAWICK



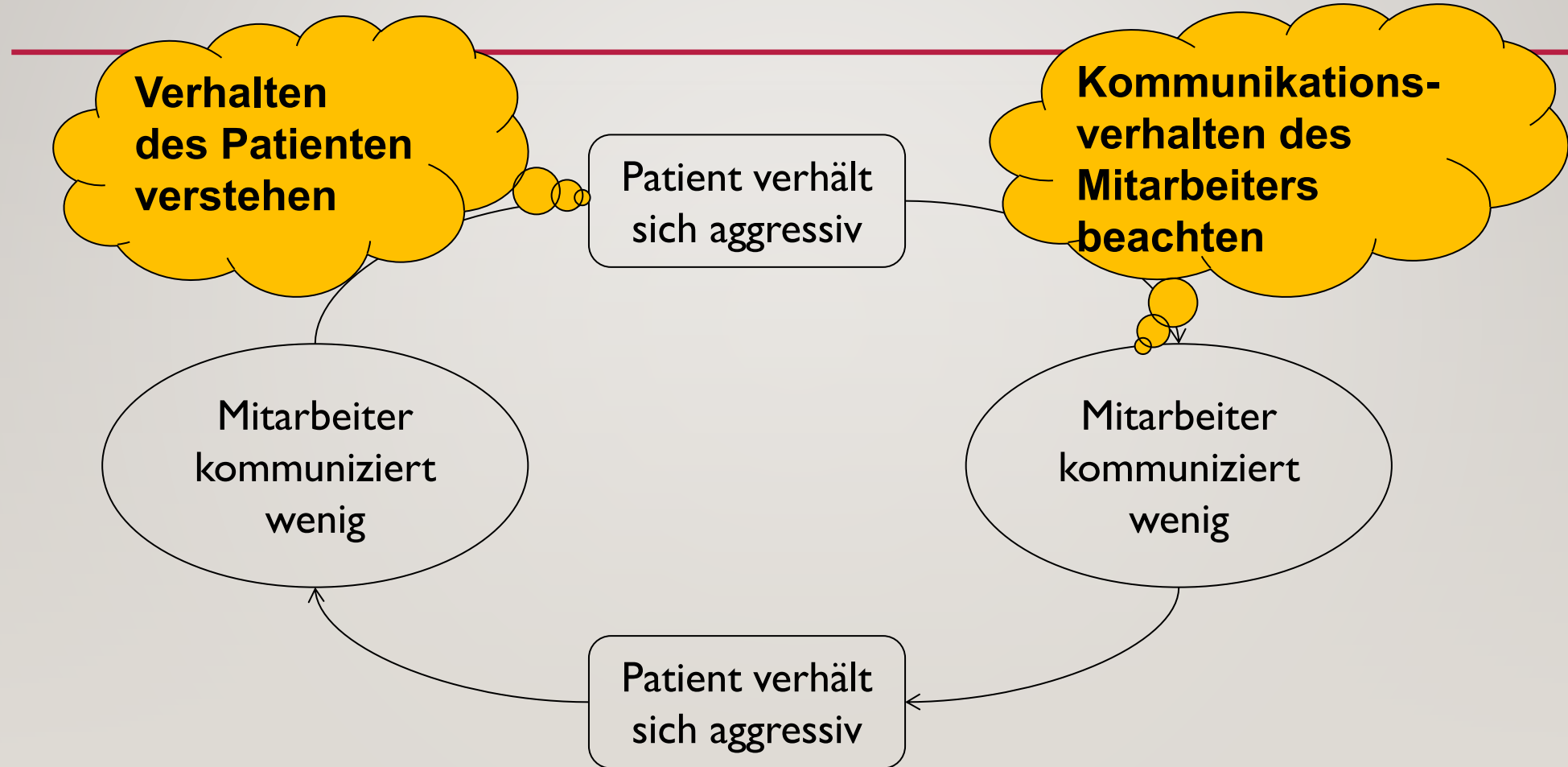
3. Kommunikationsabläufe werden *unterschiedlich strukturiert* (Interpunktion von Ereignisfolgen)



ESKALATIONSDYNAMIK



ESKALATIONSDYNAMIK – UND WIE WIR SIE UNTERBRECHEN KÖNNEN!



URSACHEN FÜR AGGRESSIVES VERHALTEN

Maslowsche Bedürfnispyramide

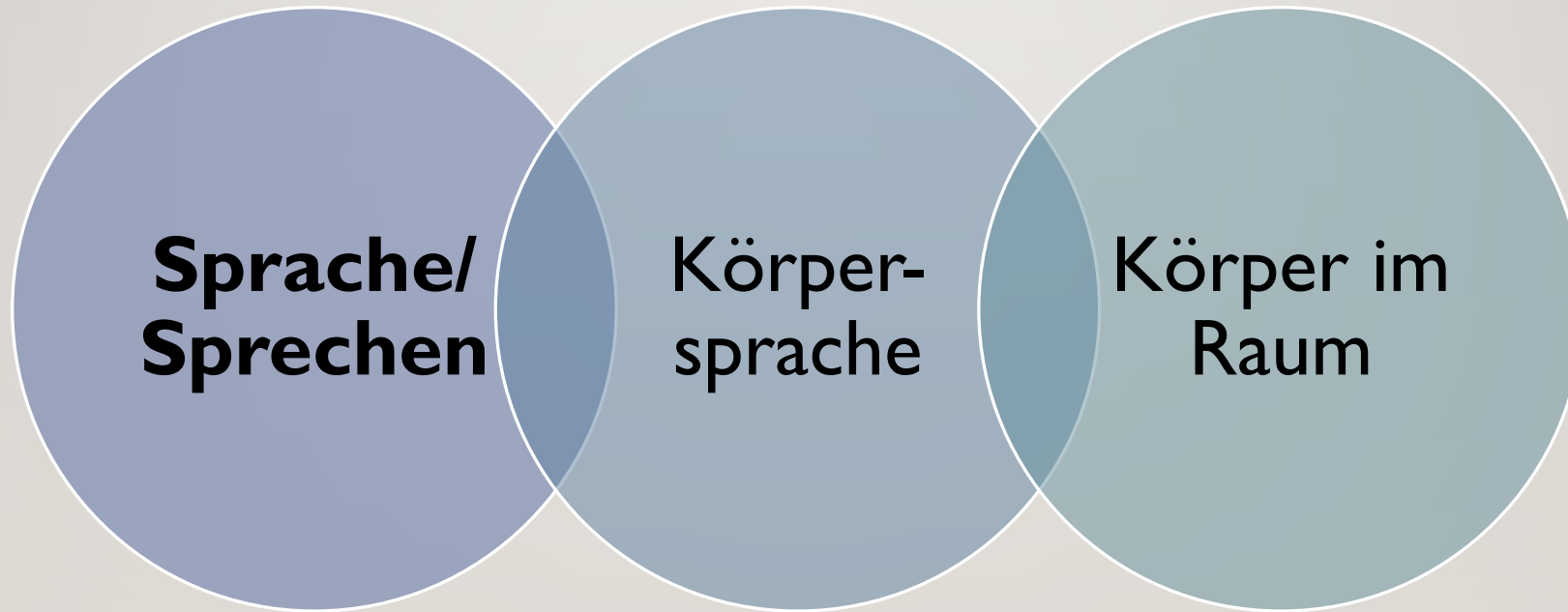
✓ Grundbedürfnisse / Ich-Bedürfnisse / Motive

...

- Aggression als Reaktion auf Angst, Kontrollverlust, Machtlosigkeit, Kränkungen
- Aggression als Folge von Stress, Überforderung, Frustration
- Aggression durch mangelndes Kommunikations- und Ausdrucksvermögen des Kunden (Kein anderes Konfliktlösemodell – Coping-Strategie)

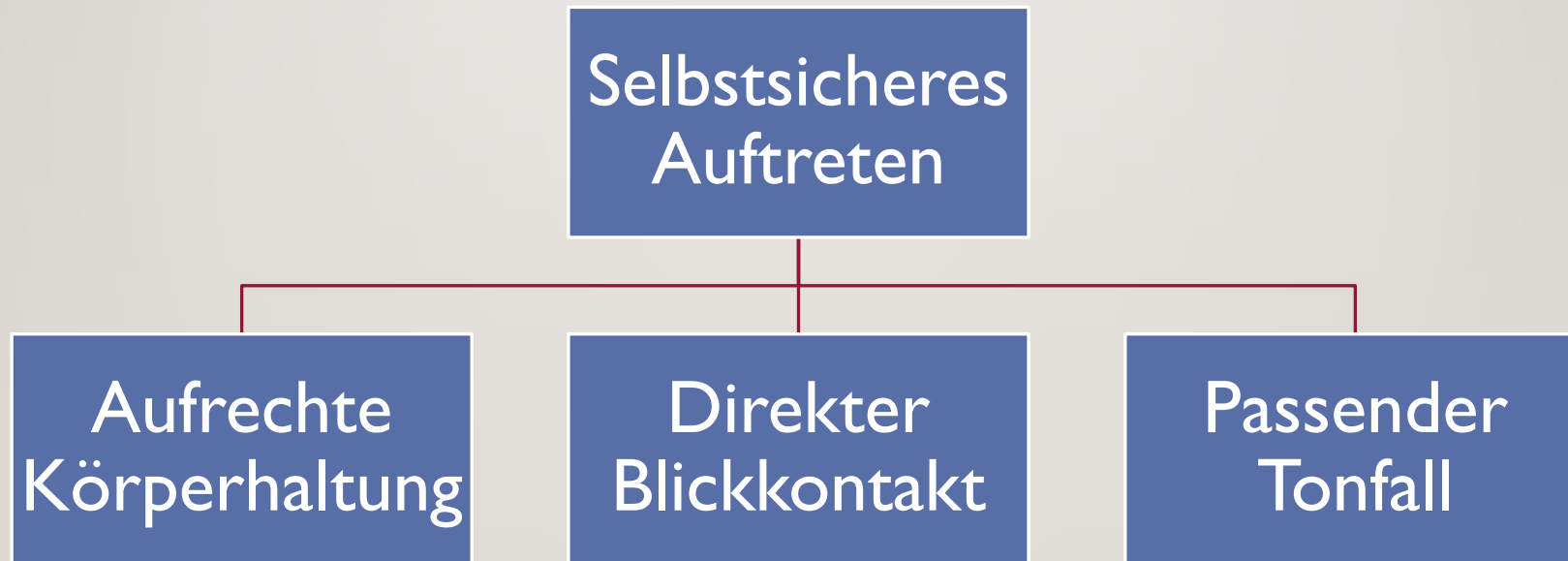
Deeskalierende Kommunikation

WIE KANN KOMMUNIKATION ZUR DEESKALATION BEITRAGEN?



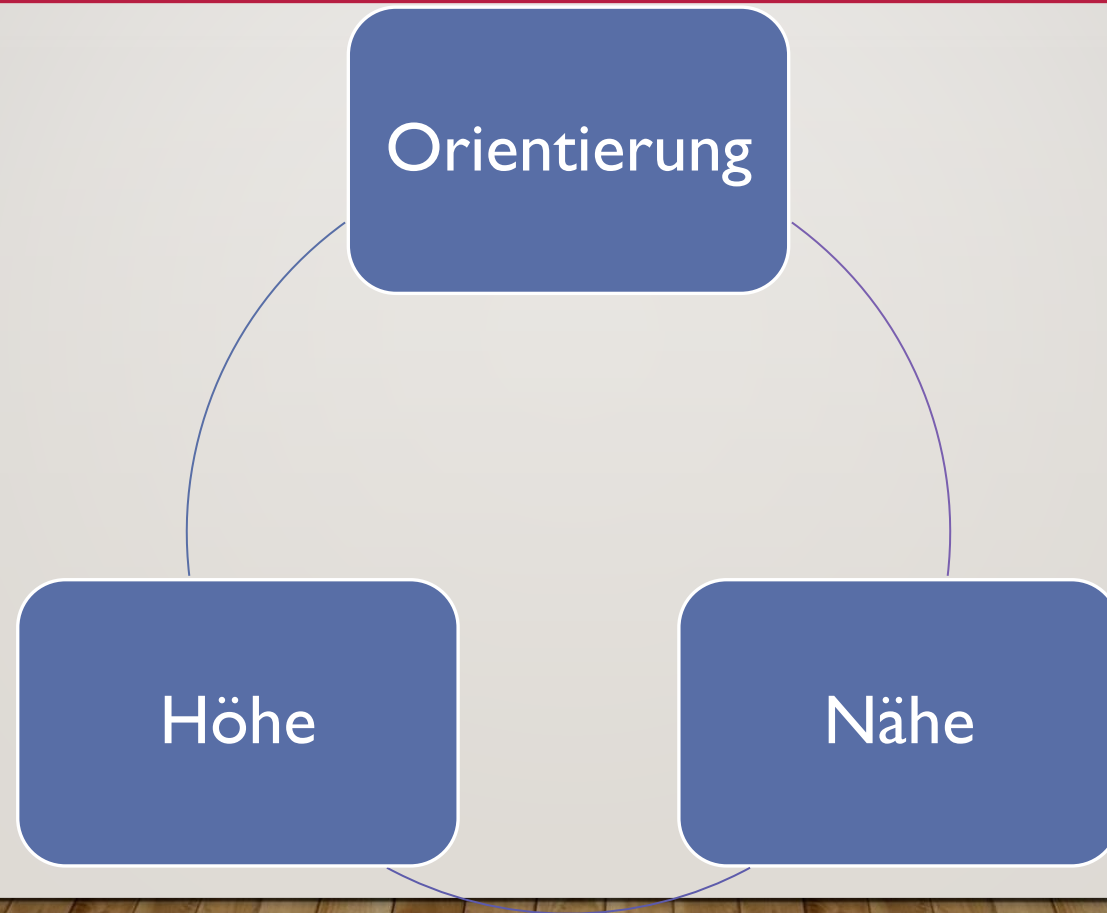
NONVERBALE KOMMUNIKATION

In potentiell eskalierenden Situationen



Keine „Opfersignale“ senden

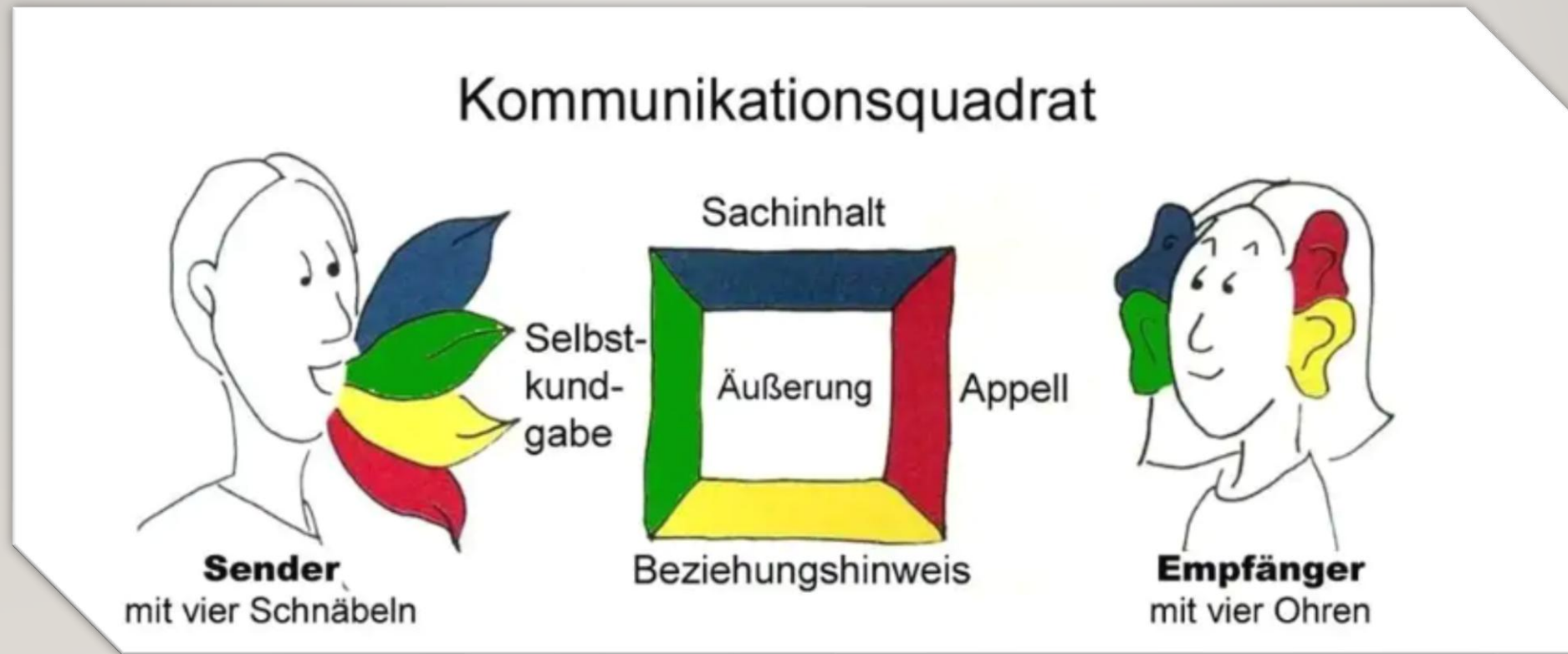
KÖRPER IM RAUM



UMGANG MIT UNSACHLICHEN ÄUßERUNGEN

- **Methoden „Diskriminieren / Verstärken“ / „Franz Josef Strauß – Technik“ / „Gegenfrage“**
 - Prinzip der unerwarteten Reaktion
 - Prinzip der Ähnlichkeit
 - Das „Negative“ löschen
- **Kommunikationsmodell „4-Seiten einer Nachricht“ beachten**
(nicht persönlich nehmen => 4 Ohren)

„4-SEITEN EINER NACHRICHT“



3-W-TECHNIK (ICH-BOTSCHAFT)

Wahrnehmung (WAS)

- Was sehe ich?
- Was nehme ich wahr?

Wirkung

- Was ergibt sich daraus?
- Was ist mein Auftrag?
- Was macht es mit mir? (Motiv)

ICH-Gebrauch

Wunsch

- Was soll die andere Person tun (Verhaltensänderungswunsch)?
- Welches konkrete Verhalten erwarte ich?
- eventuell Konsequenz

AKTIVES ZUHÖREN (INA)

- **Interesse signalisieren (I)**

(Gestik, Mimik, Blickkontakt)

- **Nachfragen (N)**

(aha...ahh..., geschlossene und offene Fragen => „Wer redet, handelt nicht“)

- **Aufgreifen (A)**

(nachempfindend, sinngemäß, etc.)

FAZIT

- ✓ Klare Botschaften senden
- ✓ Aktiv Zuhören
- ✓ Fachausdrücke vermeiden!
- ✓ Langsam, laut und deutlich sprechen!
- ✓ Einfache, kurze Sätze benutzen!
- ✓ Maßnahmenbegleitende Kommunikation

Stressbewältigung

EINFLUSS VON STRESS AUF SITUATIONEN MIT ESKALATIONSCHARAKTER

Flucht / Angriff

- Muskuläre Ebene
- Vegetative Ebene
- Emotionale Ebene
- Kognitive Ebene

Verlust der Feinkoordination

Tunnelblick

veränderte Wahrnehmung

Verlust binokulares Sehen (Dinge erscheinen näher als sie sind...)

Herzfrequenz		Beispiel
Ca. 115 Schläge	Verlust der Feinmotorik; Einschränkung Auge-Hand Koordination; <u>Multitaskingfähigkeit</u> geht verloren	Unfähigkeit einen Code einzugeben; Unfähig den richtigen Schlüssel im Schlüsselbund zu finden
Ca. 145 Schläge	Viele verlieren komplexe motorische Fähigkeiten, insbesondere wenn Muskelgruppen koordiniert werden müssen; Auge-Hand Koordination; Präzise Bewegungen und exaktes Timing	Komplizierte SV- oder Eingriffstechniken werden schwierig oder gar unmöglich
Ca. 175 Schläge	Viele bekommen mehrere Negativeffekte wie Tunnelblick, Gedächtnislücken	Siehe Folie „ <u>Condition Black</u> “
185-220 Schläge	<u>Hypervigilanz</u>	Sinnlose Reaktionen wie mehrfaches Öffnen einer offensichtlich abgesperrten Tür; Unfähig zu schreien oder zu bewegen Irrationale Aktionen, wie z.B. verlassen der Deckung

Aktive Eigensicherung

GEFAHRENRADAR

Gefahren

von Sachen ausgehend

von Personen ausgehend

=> Gefahrenradar (Erster **Eindruck** ist professionell)

GEFAHRENERKENNUNG

Farbcode **COOPER** (weiß, gelb, orange, rot)

- „Jede Farbe steht für einen Grad der Wachsamkeit“
- „Im Alltag bewegen wir uns in einer dieser 4 Stufen situativer Aufmerksamkeit“
Ziel: Gefahren frühzeitig erkennen, statt erst zu reagieren, wenn eine kritische Situation bereits entstanden ist
- „Menschen sind Gewohnheitstiere und suchen immer den einfachsten Weg“
- „Menschen offenbaren ihre Absichten“
- „Menschen sind vorhersehbar“
- „Menschen können unter Stress (in ihrem Flucht- oder Kampfprogramm) nicht mehrere Dinge gleichzeitig durchführen“

„BASICS“

- Aktionsstellung
- Positionierung an der Person und im Raum
- Möglichkeit eines „Schutzschildes“ in Betracht ziehen (Stuhl, Tisch, etc.)
- Beachte: Basiswissen Klingenwaffen (Messer, Skalpell, ..)

bei Angriffsimpuls:

Distanzaufbau

oder

**Vorwärtsvertei
digung**

Betriebliches Sicherheitsmanagement / Arbeitsschutz

GRUNDLAGEN

- „Der Arbeitsschutz ist gesetzlich garantiert und einzuhalten“
(Gemäß §4 ArbSchG ist der Arbeitgeber verpflichtet zu beurteilen, welche Gefährdungen und Belastungen seine MA ausgesetzt sind u. welche Schutzmaßnahmen entsprechend zu ergreifen sind)
- Dokumentation / Notfallplan / „Rettungskette“
- Kontakt mit Polizei (Wer?, Wann?, Wie?)
- *Optional:* Aachener Modell (Präventionsbausteine der Unfallkasse NRW und des Polizeipräsidiums Aachen)

IM GRUNDSATZ EMPFOHLENE MAßNAHMEN

- Gefährdungsbeurteilung der Arbeitsplätze
(Prüfung der Einbindung der DGUV, der zuständigen Berufsgenossenschaft)
- Erstellung eines Sicherheitskonzeptes nach ISO-Norm (techn. Risikomanager gemäß DIN)
- Technische / bauliche Maßnahmen
 - Kontrollierter Zugang
 - Fenster und Türen (Flucht- und Rettungswege, Schaffen sicherer Räume, „Knauflösung“?)
 - Gefahrenmeldeanlagen

*„Sicherheit beginnt nicht mit der Reaktion“ –
sondern mit der Wahrnehmung und der
frühzeitigen Aktivität...“*