



**CONNECTING**  
Partnerschaft für  
Beratung & Training



Zentrum für Seelische Gesundheit



**Landesverband Hessen  
der Angehörigen  
psychisch Kranker e.V.**

## Aggression in Familien mit psychisch kranken Angehörigen – Was tun?

*Teil 2*

*Was kann man tun?*

*Welche hilfreichen Strategien gibt es?*

**Gernot Walter**

Diplompflegewirt, Fachkrankenschwester für Psychiatrie,  
Trainer und Ausbilder für Aggressions- und  
Sicherheitsmanagement

Frankfurt, 18. März 2017





# Vorbereitung



Grundprämisse:

Mitarbeiter, die einen systematischen Zugang zur Intervention bei gewalttätigen Vorfällen haben, stehen weniger in der Gefahr, während gewalttätiger Zwischenfälle zu verletzen oder verletzt zu werden!

nach PART 2000/Papenberg



# Vorbereitung



Grundprämisse:

Menschen, die einen systematischen Zugang zum Umgang mit gewalttätigen Vorfällen haben, stehen weniger in der Gefahr, während gewalttätiger Zwischenfälle zu verletzen oder verletzt zu werden!

Das betrifft körperliche, seelische und soziale Verletzungen.



# Vorbereitung



Schlüsselfrage:

*Bin ich darauf vorbereitet, mit potentiell aggressiven/gewalttätigen Menschen umzugehen?*

Woran muss ich vor einem potenziell bedrohlichen Kontakt denken?

*Kleidung:* Bin ich mir bewusst, wie ich gekleidet bin?

*Beweglichkeit:* Kann ich mich sicher bewegen und bin ich mir meiner körperlichen Fähigkeiten und Grenzen bewusst?

*Beobachtung:* Habe ich eine gute Beobachtungsstrategie?

*Selbstkontrolle:* Habe ich einen effektiven Plan zur Selbstkontrolle?

nach PART 2000/Papenberg



# Vorbereitung



Kritische Punkte einer effektiven Strategie die Selbstkontrolle zu behalten/wiederzugewinnen:

- ✓ Selbsteinschätzung
- ✓ Kenntnis der eigenen Grenzen
- ✓ Selbstkontrolle zurückgewinnen
- ✓ Wiederherstellung und Heilung

nach PART 2000/Papenberg



# Selbstkontrolle



Selbstkontrolle & Disziplin:

Wir bringen fortlaufend Energie auf, um uns selbst zu disziplinieren (Selbstkontrolle/Selbstdisziplin):

- ✓ Handlungsimpulse
- ✓ Aufmerksamkeit
- ✓ Motivation
- ✓ Gedanken
- ✓ Emotionen



# Zentrale Kompetenzen



Grundhaltungen, Grundkompetenzen und Basisstrategien der Deeskalation in Gesundheitseinrichtungen, weisen einige Gemeinsamkeiten auf. Sie lassen sich in folgende vier Kompetenzfelder zusammenfassen:

- Selbstmanagement – Kompetenter Umgang mit sich selbst
- Wahrnehmungsmanagement – Kompetenter Umgang mit der Wahrnehmung der Umgebung
- Kommunikationsmanagement – Kompetenter Umgang mit Kommunikation
- Strukturmanagement – Kompetenter Umgang mit Abläufen und Strukturen

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Has Huber, Bern.



# Zentrale Kompetenzen



## Selbstmanagement

- Selbstmanagement umfasst die Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbstwahrnehmung und zur Selbstregulation.
- Dies beinhaltet den bewussten Umgang mit der eigenen Einstellung und den eigenen Vorurteilen.
- Kenntnisse der eigenen Möglichkeiten und Grenzen und besonders Stress auslösender Ereignisse/Trigger und die eigenen Reaktionen darauf sowie Fähigkeiten zur Stressregulation sind entscheidende Faktoren in der Deeskalation und Krisenkommunikation.

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Has Huber, Bern.





# Zentrale Kompetenzen



## Wahrnehmungsmanagement

- Wahrnehmungsmanagement umfasst die Fähigkeit die Umgebung auch in Krisen bewusst wahrzunehmen, die Wahrnehmungen zu überprüfen und reflektiert zu bewerten, um daraus hilfreiche Handlungsoptionen abzuleiten.
- Das beinhaltet auch, bewusst zwischen distanzierter Gesamtwahrnehmung der Situation und des Kontextes und zwischen fokussierter Detailwahrnehmung zu wechseln.
- Ein wichtiger Bestandteil ist dabei die Sicherheitsaspekte einer Situation (körperlich, räumlich und psychosozial) zu erfassen und einzuschätzen.
- Die bewusste Wahrnehmung des Konfliktpartners und seiner Reaktionen ist ein Schlüssel zur Deeskalation bzw. Vermeidung weiterer Eskalation

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Has Huber, Bern.



# Zentrale Kompetenzen



## Kommunikationsmanagement

- Kommunikationsmanagement umfasst die Fähigkeit nonverbale und verbale Kommunikation aufzunehmen, zu bewerten und selbst zielgerichtet anzuwenden.
- Das beinhaltet auch, funktionierende Kommunikationskanäle zu erkennen und zu nutzen, um auch in Krisen möglichst lange im Kontakt mit dem Gegenüber zu bleiben.

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Has Huber, Bern.



# Zentrale Kompetenzen



## Strukturmanagement

- Strukturmanagement umfasst die Kenntnis der Grundprinzipien von Deeskalation sowie die Gestaltung und Kenntnis der im gegebenen Kontext vorhandenen Strukturen, Regeln/Übereinkünfte und Gewohnheiten.
- Das beinhaltet auch, diese für sich und das Gegenüber zu nutzen, um Orientierung und Sicherheit zu vermitteln.
- Ebenso dazu gehört Flexibilität, in begründeten Fällen mit diesen Regeln und Gewohnheiten variabel umzugehen, wenn es für die Deeskalation hilfreich ist und im Nachgang keine Folgeprobleme produziert.

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Has Huber, Bern.



# Optische Wahrnehmung Sehen



Zählen Sie die Ballkontakte der weiß gekleideten Mannschaft















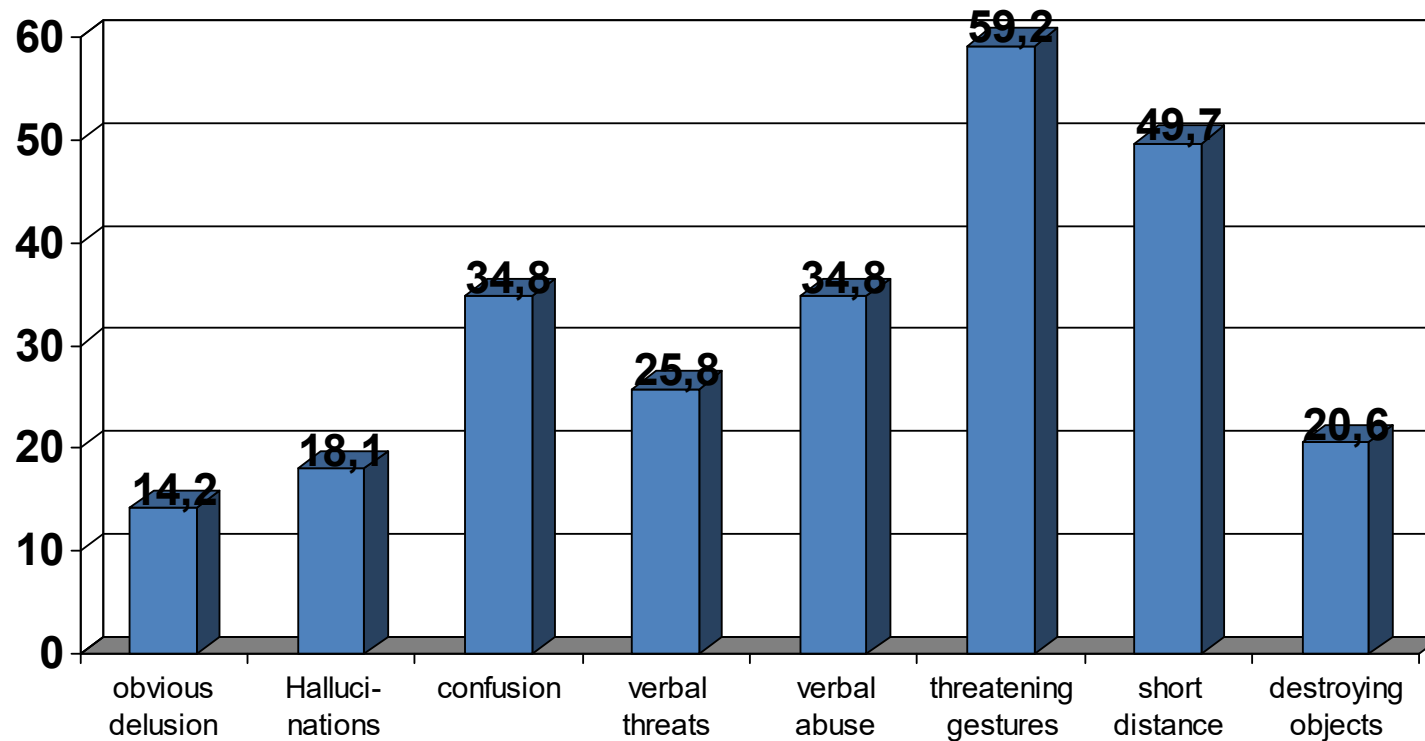
# Das Frühstücksei



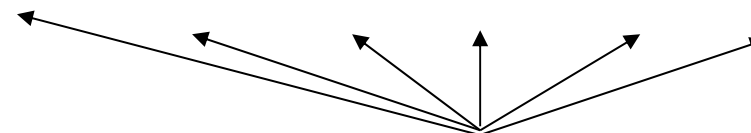
- Was ist passiert?
- Was haben Sie gesehen/gehört?



# Empirical evidence of escalation Patient behaviour 15 min. before the assault (Percent; N = 155)



(Richter 1999)





## Risikoeinschätzung mit der Bröset-Violence-Checklist



- Erfassung aller Neuaufnahmen & Risikopatienten
- Regelmäßige Einschätzung (pro Schicht) der 6 spezifischen Risikofaktoren:
  - Lärmigkeit
  - Verwirrung
  - Verbale Drohung
  - Körperliche Drohung
  - Reizbarkeit
  - Angriff auf Gegenstände
- Zeiterfordernis ca. 1-2 Min. (Team)





# Risikofaktoren für aggressives Verhalten



- Patientenebene
- Angehörigenebene
- Familienebene
  - Strukturell
  - Beziehungsebene
  - Umgangsstil



# Körpersprache



*„Du kommunizierst nonverbal, ob Du willst oder nicht, über Deine Gestik und Mimik. Deine Körperhaltung sagt viel über Dich aus. Weißt Du, was Du signalisierst?“*

(Sammy Molcho)



# Nonverbale Kommunikation



Fünf Kriterien der Nonverbalen Kommunikation:

- Mimik
- Gestik
- Haltung
- Abstand
- Tonfall



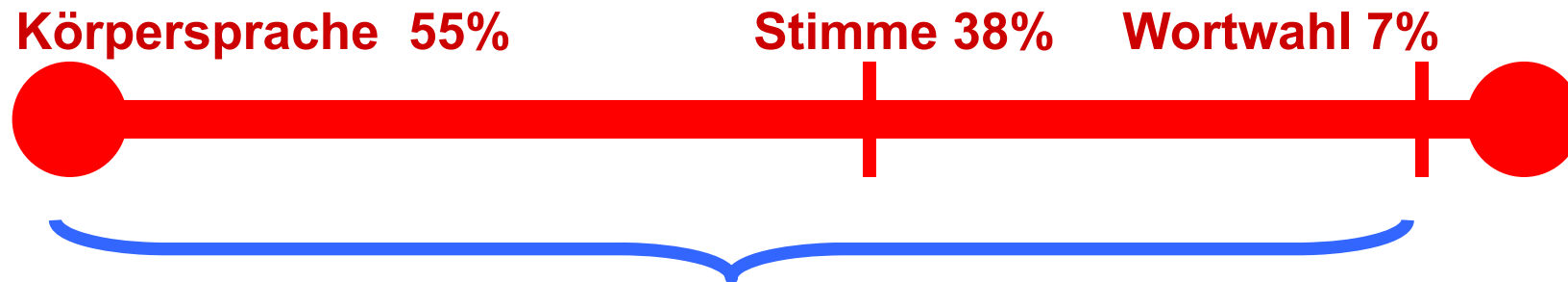
# Grundlagen Körpersprache



- Gestik, Mimik, Körperhaltung, Bewegungen, Kleidung, Stimme, Frisur
- Körpersprache signalisiert ehrlicher, weil häufig unbewusst
- Kulturelle Unterschiede
- Körpersprache hat sich früher als verbale Sprache entwickelt



# Körpersprache, Sprache, Haltung und Werte



Körpersprache und Stimme enthüllen, wie wir unsere Werte und Überzeugungen kommunizieren:

- Ob wir über etwas reden wollen
- Wie wir über etwas reden
  - Was wir zuerst und was zuletzt erwähnen
  - Was unser Körper und unsere Stimme mitteilt (Atmung, Gesichtsfarbe, Lautstärke, Klang und Tempo der Stimme, Blickkontakt, Haltung)
- In welchem Ausmaß wir die Kommunikation einer Person als kongruent beurteilen





## Axiome der Kommunikationstheorie Palo Alto Gruppe (Watzlawick et al.; 1969)



1. Es ist unmöglich, nicht zu kommunizieren
2. Menschliche Kommunikation ist zweisprachig: begrifflich und ausdrucksstark.
3. Der Beziehungsaspekt (das WIE) definiert den Inhaltsaspekt (das WAS) der Kommunikation.
4. In der Beziehung ist jedes Verhalten zugleich Ursache und Wirkung.
5. Kommunikationsabläufe sind symmetrisch oder komplementär.

Beschreibung nach Marmet (1996)



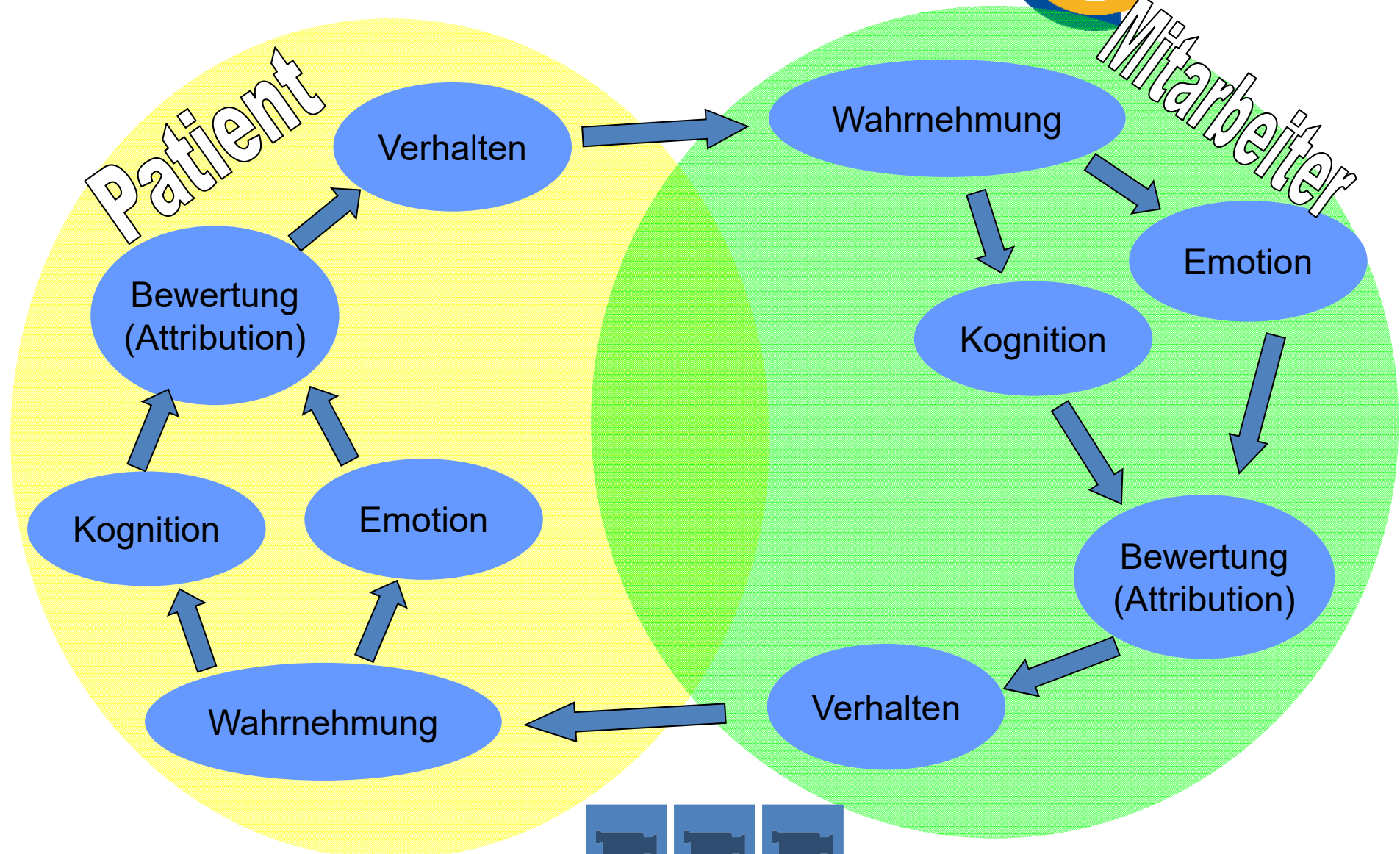
Verhalten

Wahrnehmung

Emotion



Kreiskliniken  
Darmstadt-Dieburg





# Fertigkeiten beim Zuhören

(Stockwell 2002)



„Aktives Zuhören bedarf der bewussten Anstrengung, wahrzunehmen und sich daran zu erinnern, was gesagt wurde, um dann später exakt auf diese Dinge einzugehen. Dies ist eines unserer wirkungsvollsten Werkzeuge mitzuteilen, dass jemand uns etwas „wert“ ist.“





# Zuhören

(Marmet 1996)



- Zuhören ist keine Technik
- Zuhören ist eine Art des Da-Seins
- Zuhören ist an bestimmte Voraussetzungen gebunden
- Zuhören ist lernbar
- Zuhören hat spezifische Wirkungen



# Kontaktaufnahme und Gestaltung der Kommunikation bei erregten Personen



Wie reagieren wir intuitiv auf Konfrontationen?

→ Rechtfertigung = Verteidigung

Kontraintuitives Handeln ist gefragt!

→ Innerlich zurücktreten

→ (sich) fragen: Was ist geschehen? =Einladung



## fünf Herausforderungen bei Konflikten (nach W. Ury)



Diese gilt es anzunehmen, denn das kann dazu beitragen hinter den Konflikt zu schauen und damit eine Lösung einzuleiten:

1. Die Möglichkeit, dass hinter der unkooperativen Haltung eine bestimmte Gefühlsverfassung liegt, wie z.B. Wut, Feindseligkeit, Angst oder Misstrauen
2. Die Möglichkeit, dass das Gegenüber keine andere Verhandlungsmethode kennt



## fünf Herausforderungen bei Konflikten (nach W. Ury)



Diese gilt es anzunehmen, denn das kann dazu beitragen hinter den Konflikt zu schauen und damit eine Lösung einzuleiten:

3. Die Möglichkeit, dass das Gegenüber sich nicht vorstellen kann, wie er von einer Verhandlung profitieren könnte
4. Die Möglichkeit, dass das Gegenüber Angst hat sein Gesicht zu verlieren, wenn er zu Verhandlungen einlenkt
5. Die Möglichkeit, dass das Gegenüber Verhandlungen immer nur mit Gewinner und Verlierer verbindet.



## Schritte, um (wieder) in die Verhandlungen einzutreten (nach W. Ury)

1. Im ersten Schritt geht es darum, das eigene Verhalten zu kontrollieren. Nicht unmittelbar auf das Verhalten des Gegenübers zu reagieren, sondern sich zurückzuhalten. Es gilt, zunächst die eigene Balance wiederzuerlangen und innerlich in Distanz zum Konflikt zu gehen. So kann auch eine Einschätzung der Situation, des Konflikts, des Vorgehens des Gegenübers erfolgen.





## Schritte, um (wieder) in die Verhandlungen einzutreten (nach W. Ury)

2. Im zweiten Schritt soll das Gegenüber wieder sein seelisches Gleichgewicht erlangen.  
Dadurch kann er erst wieder zuhören und in Verhandlung treten. Es geht sozusagen darum das Gegenüber zu „entwaffnen“.



## Schritte, um (wieder) in die Verhandlungen einzutreten (nach W. Ury)

3. Im dritten Schritt geht es darum aus den Verhandlungen, dem Feilschen, um Details, also dem Ringen um Positionen, dazu zu gelangen, was die wirklichen Interessen (Bedürfnisse) der Konfliktpartner sind. Es geht also darum das bisherige Spiel zu verlassen und ein neues Spiel zu spielen.



## Schritte, um (wieder) in die Verhandlungen einzutreten (nach W. Ury)

4. Im vierten Schritt geht es darum, dem Gegenüber das Einlenken zu erleichtern. Dazu ist es notwendig seine Skepsis abzubauen und zu einer gegenseitig befriedigenden Einigung zu kommen, die eine Brücke zwischen den Interessen (Bedürfnissen) beider Seiten baut.



## Schritte, um (wieder) in die Verhandlungen einzutreten (nach W. Ury)

5. Im fünften Schritt geht es darum, dem Gegenüber das Ablehnen der Einigung zu erschweren. Dazu sollte man die eigene Stärke einbringen, ohne das Gegenüber zum Gegner zu machen, der sich nur umso mehr widersetzt.



# Kontaktaufnahme & der Kommunikationsgestaltung



1. Kontaktaufnahme
  - Kanal öffnen, Immer wieder!
2. Kontaktaufbau
  - Wahrnehmung: Beobachtungen benennen
  - Widerspiegelung: Gefühle erfragen
  - Fragen: Was ist passiert?!
3. Konkretisierung
  - Um was geht es eigentlich?
  - Welche Bedürfnisse/Ziele sind wichtig?
4. Lösungen
  - Gemeinsam nach Lösungen suchen

nach ProDeMa