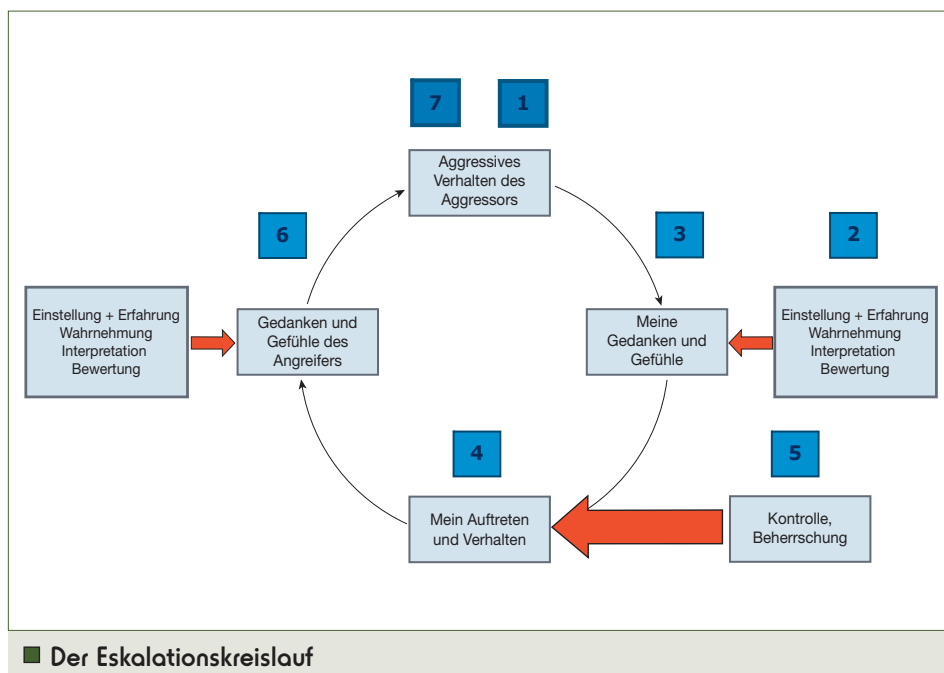


Einfluss von Bewertungsprozessen

Der Einfluss von Bewertungsprozessen²⁾, d.h. der persönlichen Wahrnehmung, meiner Interpretationen und Bewertungen/Einstellungen auf den Umgang mit möglicherweise aggressiven Verhaltensweisen und die Möglichkeiten zu deeskalieren lassen sich am besten in dem nachstehenden Schaubild verdeutlichen:



■ Der Eskalationskreislauf

²⁾ In Anlehnung an Ralf Wesuls et al.: Systemischer Eskalationskreislauf in: Professionelles Deeskalationsmanagement. Praxisleitfaden zum Umgang mit Gewalt und aggressiven Verhaltensweisen. Broschüre des Instituts für Professionelles Deeskalationsmanagement, Dielheim 2015

! so kann eine Situation eskalieren:

1. Setzen wir voraus, wir werden mit einem Aggressor bzw. dessen aggressivem Verhalten konfrontiert.
2. Die spontane Reaktion eines Menschen auf aggressive Verhaltensweisen hängt davon ab, wie er diese wahrnimmt, interpretiert und bewertet auf Basis der eigenen Einstellung und Erfahrung.
3. Diese Bewertungsprozesse entscheiden darüber, welche Gedanken und Gefühle angesichts der vermeintlichen Aggression in uns entstehen.
4. Die entstandenen Gefühle wie z.B. Angst, Empörung oder Kränkung beeinflussen dann unser Auftreten und Verhalten.

Eine große Gefahr im Umgang mit aggressiven Patienten, Angehörigen oder anderen Bedürfnisträgern im Einsatz ist, die Aggression grundsätzlich als gegen sich persönlich, gegen die eigene Kompetenz gerichtet zu interpretieren (das ist häufig ein unbewusster Vorgang). Das kann dazu führen, dass wir nicht mehr professionell, sondern auf Basis unseres persönlichen Gefühls reagieren und in der Verhaltensreaktion auf die Aggression einsteigen. Wichtig ist jedoch, die Situation zu kontrollieren und zu beherrschen, was nur durch ein professionelles Verhalten und die Beherrschung und Kontrolle der eigenen Gefühle zu erreichen ist (vgl. Punkt 5 „Eskalationskreislauf“).



Notizen



Beispiel

Ein stark alkoholisierter Patient beschimpft einen Rettungsassistenten mit „Hau ab, du Arschloch“ (1). Wie der Rettungsassistent mit dieser Beleidigung umgeht, hängt davon ab, ob er sich persönlich getroffen fühlt oder ob er die Beschimpfung und das unkooperative Verhalten des Patienten als Folge des übermäßigen Alkoholkonsums und als Abwehrreaktion auf eine drohende Maßnahme interpretiert (2/3).

Fühlt er sich persönlich beleidigt, kann er dies möglicherweise zwar vorübergehend überspielen, aber die Beleidigung wird als Gefühl in ihm bestehen bleiben und Auswirkungen auf das weitere Verhalten und die Beziehung gegenüber dem Patienten haben (4). Er reagiert möglicherweise bei der nächsten Ausfälligkeit beleidigt und greift nun seinerseits den Patienten an. Die Verhaltensreaktion des Rettungsassistenten löst nun beim Patienten eine negative Gefühlsreaktion aus (6), der sein aggressives Verhalten fortsetzen oder gar steigern wird und schon nimmt die Eskalation ihren Lauf (7).

Interpretiert er die Aggression auf professioneller Ebene als mögliche Folge des Alkoholkonsums oder als Abwehrreaktion, bleibt ihm die Kränkung erspart und er kann souverän mit der Aggression des Patienten umgehen, d.h. er wird die Situation kontrollieren und beherrschen (4/5).

(Die Zahlen 1 bis 7 beziehen sich auf die Nummerierung in der Abbildung „Eskalationskreislauf“.)