

Solange eine angespannte und aggressive Person nicht handgreiflich wird, gilt es, jegliche noch so wüsten Beschimpfungen und Verunglimpfungen auszuhalten und zu ignorieren. Sehr häufig sind Einsatzkräfte nicht wirklich persönlich gemeint, sondern „nur der Blitzableiter“ für Befindlichkeiten, die auf ganz andere Ursachen zurückzuführen sind. Daher sind darauffolgende Drohungen, Ermahnungen oder persönliche Reaktionen zu unterlassen. Zumeist verschlimmert das die Situation und macht uns als Deeskalationspartner unbrauchbar.

*Lass dich nicht provozieren und vermeide Provokationen!*



Damit erreichen Sie Ihr Ziel:

1. Nimm achtsam wahr und reagiere so früh wie möglich!
2. Die eigene Sicherheit geht vor! Kenne deine Grenzen!
3. Strahle Ruhe und Gelassenheit aus!
4. Angespannte, aggressive Menschen brauchen **einen**, nicht mehrere Ansprechpartner!
5. Sei wertschätzend und empathisch!
6. Halte Abstand!
7. Behalte dein Gegenüber im Blick!
8. Achte auf deinen Körperstand, deine Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme!
9. Kontrolliere dich und die Situation – nicht dein Gegenüber!
10. Lass dich nicht provozieren und vermeide Provokationen!



Notizen

## Deeskalierende Gesprächsführung

Mit den 10 Grundregeln sind die Voraussetzungen geschaffen, um auf angespannte oder aggressiv wirkende oder agierende Personen im Einsatz deeskalierend einwirken zu können. Darauf aufbauend entscheidet nun eine angemessene und zielführende Gesprächsführung darüber, ob es uns gelingt, zu deeskalieren. Hierzu einige Hinweise:

### Kontaktaufnahme

Die Kontaktaufnahme zu einem bereits beim Eintreffen am Einsatzort angespannt und aggressiv wirkenden und agierenden Gegenüber ist eine besondere Herausforderung. Sollte es sich dabei um den potentiellen Patienten oder die hilflose Person handeln, deretwegen wir alarmiert wurden, oder aber um einen sich um den Patienten sorgenden Dritten (Angehöriger, Freund), ist eine sorgsame Kontaktaufnahme vonnöten. Je nachdem, wie bewusst unser Patient oder dessen Angehöriger bzw. Freund noch seine Umwelt wahrnimmt, wird die Hauptaufgabe sein, sofern der Eigenschutz in diesem Moment gewährleistet ist, überhaupt zu ihm vorzudringen. Dies kann v.a. im Kontext psychiatrischer Notfälle besonders schwierig sein.

**!** Folgendes Vorgehen hat sich bei der Kontaktaufnahme bewährt:

- Den Blickkontakt suchen! (Reaktionen kündigen sich zuerst in den Augen an)
- Den angespannt und aggressiv wirkenden Patienten oder Angehörigen bzw. Freund (unter Berücksichtigung eines ausreichenden Abstands) laut und deutlich, aber freundlich und möglichst mit seinem Namen anreden – die namentliche Ansprache verschafft in der Regel einen Moment der Aufmerksamkeit.

- Den Betreffenden etwas lauter, aber mit ruhiger melodischer Stimme namentlich ansprechen, sofern er beim ersten Mal nicht reagiert hat. Die Lautstärke ist sofort zurückzunehmen, wenn der Kontakt gelungen ist.
- Sofern die betreffende Person noch immer nicht reagiert, kann ein lautes „**Hallo!**“ zusätzliche Aufmerksamkeit verschaffen.
- Bei sehr unruhig wirkenden Patienten oder Angehörigen bzw. Freunden selbst ein wenig in Bewegung sein und nicht statisch stehenbleiben. Dies wird häufig zu konfrontativ oder einengend.

### Kontaktaufbau

Sobald der Kontakt hergestellt ist, ist es wichtig, diesen weiter auf- und auszubauen. Der Kontaktaufbau hat das Ziel, die betreffende Person im Gespräch zu binden. Grundvoraussetzung hierfür ist, dass sich diese in ihrem aktuellen Empfinden von mir „abgeholt fühlt“.

Aus einer wertschätzenden und empathischen Haltung heraus nehme ich nun meinen Gesprächspartner aktiv wahr, höre ihm aktiv zu und teile ihm möglichst wertfrei die eigene Wahrnehmung mit. Hierfür sollten, wie bereits in den 10 Grundregeln der Deeskalation unter Punkt 5 beschrieben, wertfreie Beschreibungen verwendet werden wie beispielsweise „Sie wirken sehr aufgeregt, angespannt, ärgerlich, unruhig...“, „Ich habe den Eindruck, dass es Ihnen gerade sehr schlecht geht...“, „Ich spüre, dass Sie etwas bedrückt, verärgert, belastet...“ verwendet werden.

Sobald ich meine persönliche Wahrnehmung mitgeteilt habe, kann ich diese mit einer öffnenden Frage verbinden, z.B. „Was regt Sie denn so auf?“, „Was geht gerade in Ihnen vor?“, „Was könnte Ihnen jetzt helfen?“, „Was kann ich für Sie tun?“.

Wichtig ist, nur eine Frage auf einmal zu stellen, um meinen Gesprächspartner nicht zu überfordern.