



ProDeMa[®]

Institut für Professionelles
Deeskalationsmanagement



Professionelles Deeskalationsmanagement

Michael Schneider und Georg Erber

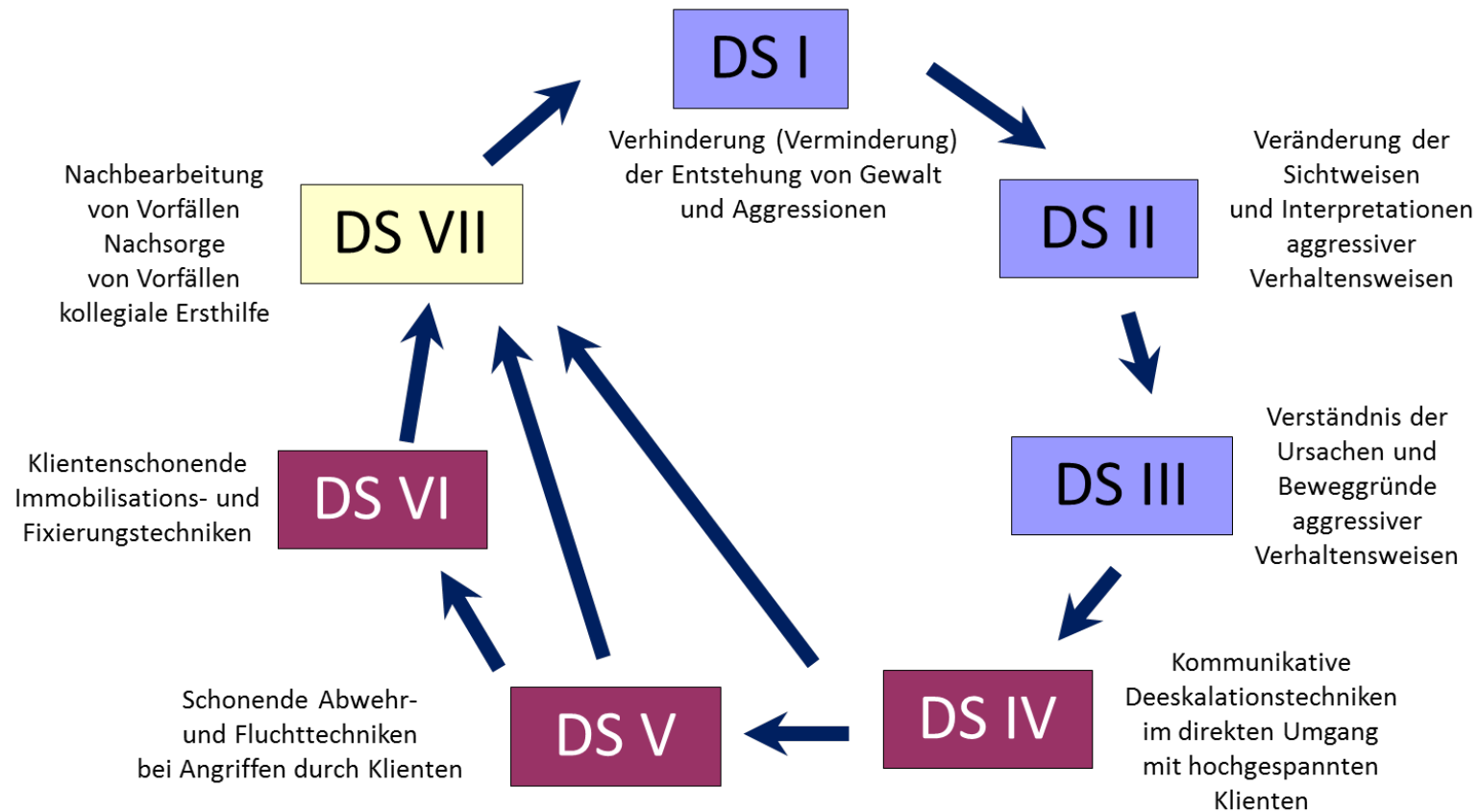
Deeskalationstrainer ProDeMa[®]

Schulungsablauf



- Basistraining für multiprofessionelles Team: 3 x 8 UE
- Am Vormittag Deeskalationsstufen I – IV (verbale Deeskalation)
- Am Nachmittag Deeskalationsstufen V– VI (Körperintervention)
- Fresh-Ups: in Theorie und Praxis 1 x 8 UE
- Anmeldung über die Pflegedirektion Fort- und Weiterbildungsakademie, für **alle** Berufsgruppen.

Das Kreismodell der Deeskalationsstufen



10 Kriterien



3 Sicherheitsaspekte

4 Phasen

3 Begleitelemente



3 Sicherheitsaspekte

- **Fluchtweg im Rücken**
- **Abstand halten**
- **Hände vor dem Körper**

Sich ungefährlich machen



- Keine Hektik, eher langsame Bewegungen
- Zu starke Körperspannung vermeiden
- Stimmmodulation (hohe Stimmlagen vermeiden)
- Seitenkommunikation (nicht frontal stehen)
- Körperabstand beachten (mind. 2 Meter)
- Handinnenflächen präsentieren
- Blickkontakt herstellen, aber nicht erzwingen
- Bei erfolgreicher Intervention Körperkontakt herstellen
- „Friedliche Absicht ausstrahlen“

4 Phasen der verbalen Deeskalation



- Kontaktphase
- Beziehungsphase
- Konkretisierungsphase
- Lösungsphase

Die Kontaktphase



- Ansprache mit Namen
Alternative: Hallo
 Klatschen
- Eigenes **Energieniveau** und **Lautstärke**
dem Patientenzustand anpassen
- Motorischer Unruhe
leichte Mitbewegung
- Stoppen, falls notwendig
- Angebote zurückhaltend

Ohne Herstellung des Kontakts sind keine weiteren Deeskalationsbemühungen sinnvoll

Vier Kontaktreflexionen



- **Situationsreflexion (SR):** das Ansprechen der Situation
- **Körperhaltungsreflexion (KR):** Ansprechen/Wiedergabe der Körperhaltung
- **Gesichtsausdrucksreflexion (GR):** das Ansprechen des Gesichtsausdrucks
- **Wortwiederholungsreflexion (WWR):** Wort für Wort Wiederholungen

Die Beziehungsphase



Widerspiegelungen Möglichkeiten:

- Wertfreie Verhaltenswiderspiegelung (Sprache)
Sie sind extrem erregt
- 1 : 1
Ich möchte mein Geld => Sie möchten ihr Geld
- Widerspiegelung nach Roger
Ich habe Durst => Sie möchten was trinken
- Widerspiegelung von Gefühlen mit Vermutungsformel
Sie wirken auf mich sehr wütend
- Wertfreie Verhaltenswiderspiegelung (Körper)
Klient möchte Abstand, ich gebe ihm Distanz

Die Konkretisierungsphase



Konkretisierungsfragen Möglichkeiten:

- Konkretisierung
Was genau
- Gegenwartsbezug
Jetzt
- Superlativ
Am meisten

Die Konkretisierungsfragen sind den:

„Warum-, Wieso- und Weshalb-Fragen“ eindeutig vorzuziehen, da sie nicht das Gefühl vermitteln, sich rechtfertigen zu müssen oder in Frage gestellt zu werden.

Durch die Herstellung des aktuellen Bezugs und die Präzision der Frage kann auch ein psychotischer oder intoxikierter Patient antworten.

Die Lösungsphase



Lösungen
finden

Aktuelle
Bedürfnisse
herausarbeiten

auf erfüllbare
Wünsche
eingehen

In ein
Gespräch
vertiefen

Angebote
machen

Lösungs-Anregungs-Fragen stellen

Sich auf die
Problematik des
Patienten einlassen

Auf
Gefühle
eingehen

Verhalten oder
Bedürfnisse des
Patienten umlenken

Die Lösungsphase



Beispiele:

„Was würde Ihnen jetzt wirklich gut tun?“

„Was müsste geschehen, dass Sie ruhiger werden könnten?“

„Was hindert Sie im Moment noch daran, sich zu beruhigen?“

„Durch was könnte sich ihre Aufregung lindern?“

„Gibt es irgendetwas, dass ihre Wut und ihren Ärger verringern könnte?“

„Was würden Sie jetzt am liebsten tun, wenn Sie nicht so erregt wären?“

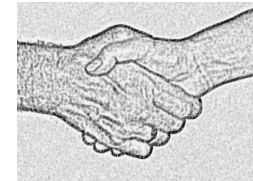
„Was müsste geschehen, dass Sie sich jetzt etwas entspannen könnten?“

3 Begleitelemente



- Gestik / Mimik
- Sprache / Stimme
- Bewegungsspiel/Proxemik

Quellen:



Gerd Weissenberger

Olgastrasse 9

73329 Kuchen

weissenberger@prodema-online.de



ProDeMa[®]

Institut für Professionelles
Deeskalationsmanagement

Ralf Wesuls

Windhof 2

69234 Dielheim

wesuls@prodema-online.de

<http://prodema-online.de/home/>

Danke für Ihre Aufmerksamkeit



Erber Georg & Schneider Michael