



# **Fortbildung** Deeskalation und Skillstraining

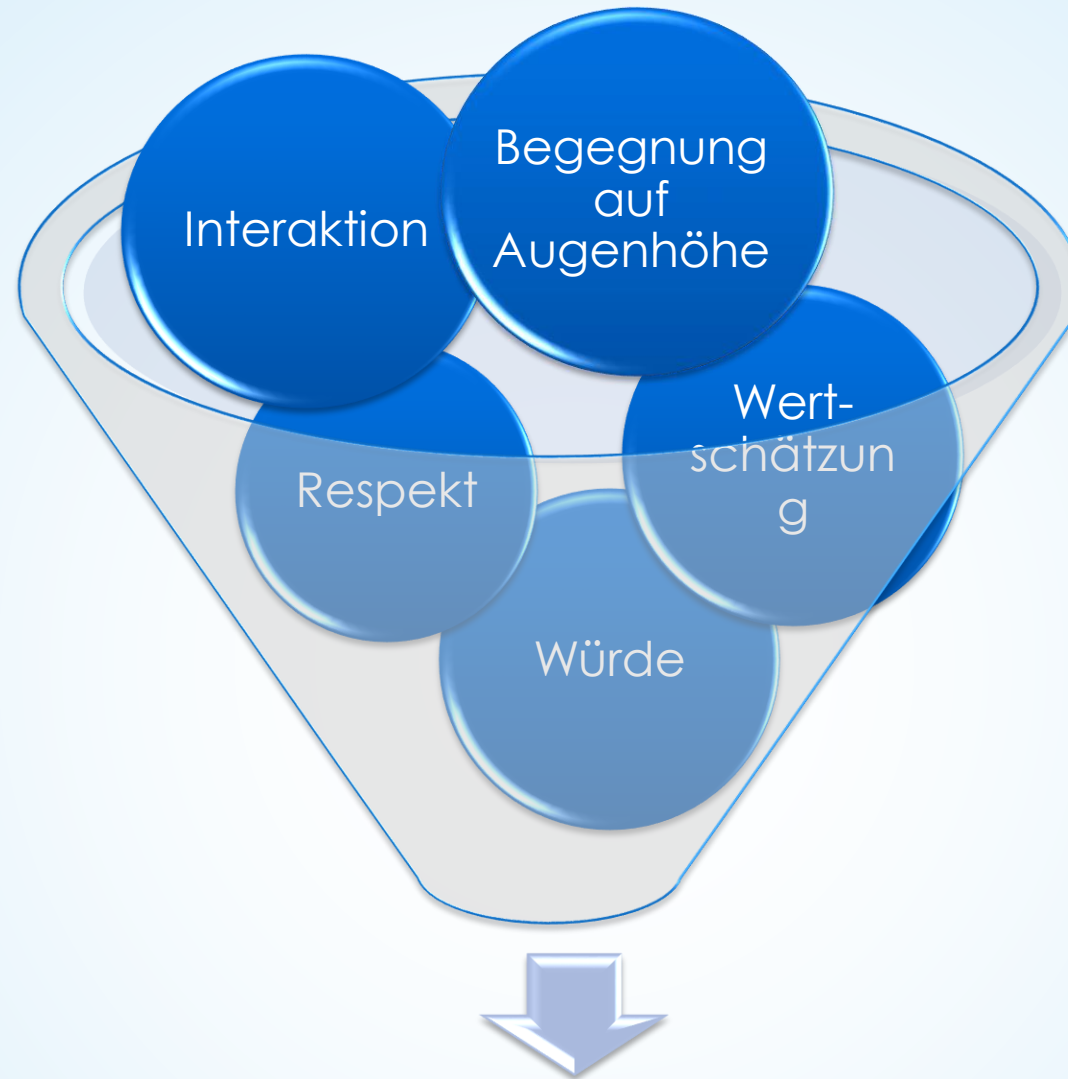
Vortragende: Sabrina Fröschl



# NAGS Austria

Nationale und internationale Studien belegen, dass Aggression und Gewalt im Gesundheits- und Sozialbereich regelmäßig vorkommen. Am Arbeitsplatz erscheinen sie in unterschiedlichen Ausprägungen, häufig subtil, zum Teil bedrohlich und auch verletzend. Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz gefährdet die Arbeitsqualität und führt oftmals zum Ausscheiden aus dem Beruf. Das Team des Vereins NAGS-Austria macht es sich zur Aufgabe das Thema Aggression und Gewalt im Gesundheits- und Sozialbereich umfassend zu bearbeiten.

**„Alle Menschen haben den gleichen Wert!“**



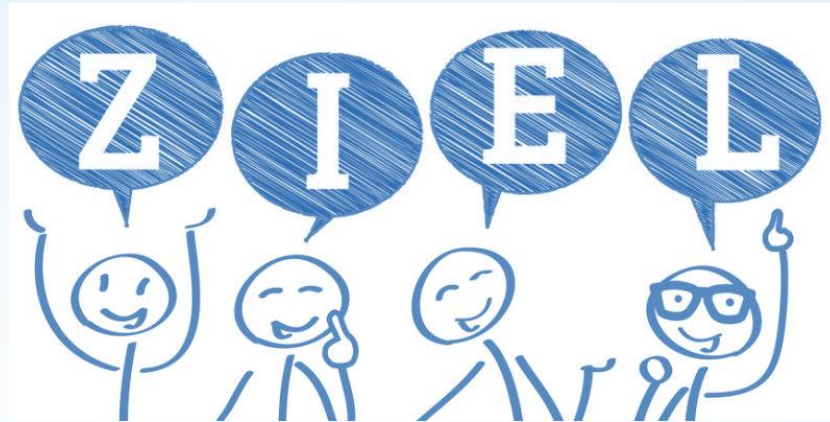
Menschenbild und  
Haltung von NAGS Austria

# Was ist Deeskalationsmanagement?

Deeskalation bedeutet: Für alle Beteiligte eine Win - Win Situation zu erreichen. Unter Deeskalationsmanagement verstehen wir die Gesamtheit aller Elemente, die dazu beitragen, Konflikte zu bewältigen und in weiterer Folge Aggression und Gewalt nicht entstehen zu lassen.

- **Einen konstruktiven Umgang schaffen**
- **Wissen und Bewusstsein schaffen**
- **Opfer-Täter-Begrifflichkeiten vermeiden**





Das Ziel jeder Deeskalationsmaßnahme ist es, aggressions- und gewaltbedingte psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen eines Menschen zu vermeiden, wann immer und wo immer das möglich ist. Deeskalation stellt somit auch eine dauerhafte Arbeitsgrundhaltung dar.





# Körperinterventionen

Die Körperinterventionen stammen zum Teil aus dem in Großbritannien entwickelten Control & Restrain (Kontrolle & Zurückhaltung), aus dem AIKIDO („Weg des harmonischen Geistes“), einer defensiven japanischen Kampfkunst und wurden zu möglichst sanften aber sicheren kommunikationsgestützten Körperinterventionen weiterentwickelt.

**KEIN KAMPFSPORT!!!**





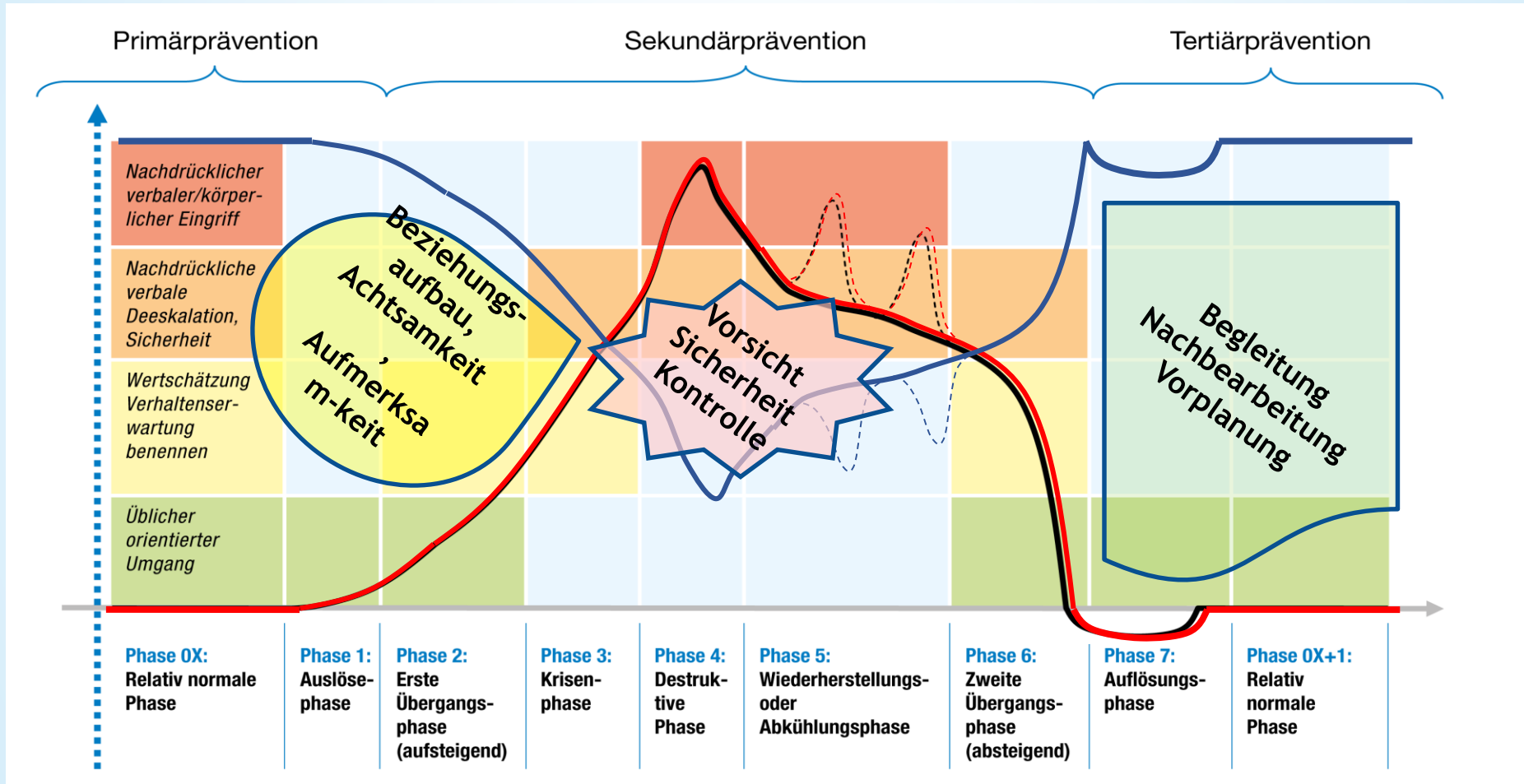
# Körperinterventionen

Die Körperinterventionen werden immer zusammen mit den Kommunikationstechniken („Kommunikationsgestützte Körperinterventionen“) gesehen, d.h. im Kontakt bleiben, Beziehung aufrecht erhalten.

**DEN GEGENÜBER ZU ERREICHEN STEHT IMMER IM MITTELPUNKT!**



# Die Aggressionsepisode in Phasen



# Aggression, zugrundeliegende Mechanismen

**Aus der Perspektive der einen Person sind diese Bedürfnisse notwendig und legitim Rücksichtsvolle und rücksichtslose Bedürfnisbefriedigung Erzeugen Ausgewogenheit oder Unausgewogenheit in Menschlichen Interaktionen**

Die Bedürfnisse lassen sich in folgende Kategorien einteilen:

- Grundbedürfnisse (Basale Funktionen und Aufrechterhalten des Organismus)
- Sicherheitsbedürfnisse (Körperliche Integrität und Existenz)
- Soziale Bedürfnisse (Soziale Zugehörigkeit, Verbundenheit)
- Individualbedürfnisse (Respekt, Status, Macht)
- Bedürfnisse zur Selbstverwirklichung (Kreativität, individuelle Entwicklung)

# Frustrations- Aggressionsmodell (Dollard&Miller)

- Aggression ist eine Reaktion auf Frustration
- Aggression ist stets eine Folge von Frustration. Frustration führt stets zu einer Form von Aggression. Tritt Frustration genügend oft auf, nimmt das Risiko für aggressives Verhalten zu.
- Aggression wird nach dieser Auffassung nicht durch innere Kräfte verursacht, sondern durch externe Reize.

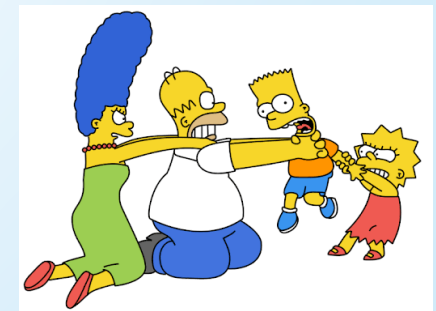
Beispiel: Wenn die Erwartung von Kindern, mit sehr reizvollen Spielsachen zu spielen, enttäuscht wurde, dann verhielten sie sich diesen Spielsachen gegenüber aggressiv, wenn sie endlich mit ihnen spielen durften (Barker et al. 1941)



# Lernen am Modell (Bandura)

- Aggressives Verhalten ist gelernt und ist das Produkt von Erziehung und Sozialisation.
- Aggressive Verhaltensweisen werden durch die Beobachtung von Eltern, Gleichaltrigen oder Filmhelden gelernt.
- Aggressives Verhalten führt besonders dann zur Nachahmung, wenn: das Modell attraktiv ist das Modell oder die Person belohnt wird.

Beispiel: Bandura geht davon aus, dass Kinder besonders stark am Modell lernen. Sehen Kinder in gewalttätigen Familien, dass der Vater seine Ziele durch Einsatz aggressiven Verhaltens erreicht, so ist zu erwarten dass das Kind ebenfalls auf aggressive, gewalttätige Verhaltensweisen zurückgreifen wird, um seine Ziele zu verwirklichen.



# Verbale Deeskalationstechniken

- ▶ Die Person mit Namen anreden
- ▶ „Hallo“ verschafft zusätzliche Aufmerksamkeit
- ▶ Lautstärke anpassen
- ▶ Aussprechen der Worte „Halt, Stopp, bleiben Sie jetzt stehen“

**Die Kontaktaufnahme ist der erste Schritt für eine erfolgreiche Deeskalation!**



## Konkretisierung der Ursachen und Beweggründe

Konkretisierungsfragen:

- ▶ Was genau...
- ▶ Wie kam es denn dazu, das...
- ▶ Was ist denn passiert, das..
- ▶ Keine Fragen mit „Warum-, Wieso- und Weshalb!





## Eingehen auf Wünsche, Bedürfnisse, Gefühle

- ▶ Lösungen finden
- ▶ Auf Gefühle eingehen
- ▶ auf erfüllbare Wünsche eingehen
- ▶ Angebote machen
- ▶ Aktuelle Bedürfnisse herausarbeiten
- ▶ In ein Gespräch vertiefen
- ▶ Sich auf die Problematik einlassen
- ▶ Verhalten oder Bedürfnisse umlenken



# Weiterer Ansatz zur Deeskalation

- ▶ Um Ruhe bemühen und in normalen Ton sprechen
- ▶ In einfachen und klaren Sätzen sprechen
- ▶ Zuhören, nicht unterbrechen und versuchen Zeit zu gewinnen
- ▶ Absichten ansprechen
- ▶ Nachfragen, was die Wut ausgelöst hat
- ▶ Drohungen ernst nehmen!
- ▶ Nichts persönlich nehmen

# Pause





# Skillstraining und Achtsamkeit



# Was ist DBT?

- ▶ DBT ist die Abkürzung für Dialektisch-Behaviorale Therapie. Diese Psychotherapieform eignet sich unter anderem sehr gut für Menschen, die unter großer Anspannung leiden. Die amerikanische Psychologin Marsha M. Linehan entwickelte die DBT vorwiegend basierend auf der kognitiven Verhaltenstherapie für Menschen die, aufgrund der hohen Anspannung, zur Selbst- oder Fremdgefährdung neigen.



# Skillstraining

- ▶ Das Skillstraining von Marsha Linehan ist ein Fertigkeitentraining für Menschen, die Schwierigkeiten mit der Emotionsregulation haben. Es wurde ursprünglich für PatientInnen mit Borderline-Störung entwickelt, hat sich aber auch bei PTBS, Essstörungen, Depressionen und Angsterkrankungen bewährt.





# Ziel

- ▶ Durch gezielte Übungen lernen sie ihre Anspannung zu reduzieren, ihre Gefühle besser zu steuern, in Beziehungen zu bestehen und das Selbstwertgefühl zu steigern.
- ▶ Betroffenen lernen Fertigkeiten (Skills), die helfen, sowohl den Alltag als auch Krisensituationen besser zu meistern.

# Achtsamkeit ist:

- eine innere Haltung, die wir gegenüber dem, was wir erleben, einnehmen können und eine Praxis, die wir im Alltag üben und anwenden können
- mit dem Ziel, unsere Aufmerksamkeit auf den gegenwärtigen Moment zu richten um diesen aktiv gestalten zu können
- Durch die achtsame Wahrnehmung unserer Gedanken, Gefühle Körperwahrnehmungen und Impulse können wir besser für uns selbst sorgen und fördern unsere eigenen Lern- und Wachstumsprozesse.



# Möglichkeiten und Grenzen

- ▶ kein „Allheilmittel“, aber auch nicht bloß ein „Wellness-Trend“.
- ▶ Studien belegen: Achtsamkeit beeinflusst die Verbindung zwischen Körper und Geist positiv
  - Besserer Umgang mit Gedanken und negativen Affekten
  - Reduktion von Angst, Stress und Depressionen
  - Verbesserte Fähigkeit, sich zu fokussieren und konzentrieren
  - Erweiterung der kognitiven Flexibilität
  - Mehr Zufriedenheit in Beziehungen
  - Verbesserung des Immunsystems (Davis & Hayes, 2012)





# 5 ACHTSAMKEITSÜBUNGEN FÜR DEN ALLTAG UND IHRE 5 SINNE



## **SEHEN:**

Betrachten Sie Ihre Umgebung genau? Was nehmen Sie wahr? Welche Eindrücke wecken welche Gefühle dabei?



## **HÖREN:**

Schließen Sie Ihre Augen und achten Sie auf alle Geräusche. Was passiert in Ihrer Umgebung? Was hören Sie?



## **SCHMECKEN:**

Kauen Sie Ihre Mahlzeiten länger und intensiver. Wie fühlen sich diese im Mund an? Welche Geschmäcker nehmen Sie wahr?



## **RIECHEN:**

Schließen Sie Ihre Augen und nehmen Sie Ihre Umgebung nur über die Nase wahr: Was riechen Sie? Wie intensiv ist was?

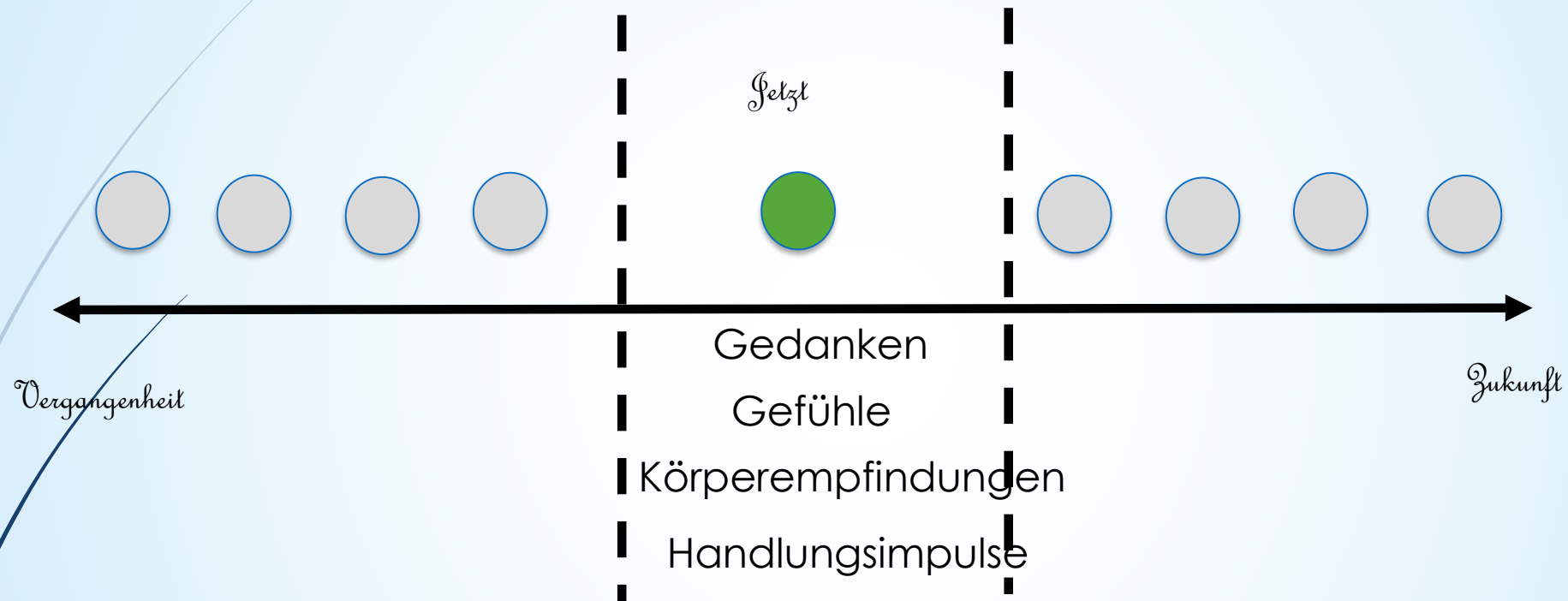


## **FÜHLEN:**

Schließen Sie die Augen und ertasten Sie Ihre Umgebung. Den Schreibtisch, die Dinge darauf... Was fühlen Sie dabei?



# Gegenwärtigkeit statt „Autopilot“



Wenn wir im **Autopiloten-Modus** unterwegs sind, haben wir kaum Verbindung zur aktuellen Situation und reagieren zumeist automatisch. Grübeln über Vergangenes oder Sorgen über die Zukunft nehmen dabei einen großen Raum ein. **Gegenwärtigkeit** hingegen ermöglicht mehr/ reichere Erfahrungen, aus denen wir lernen können, und verbessert unsere Beziehung zu uns selbst.

# Spontane Entspannung

- ▶ Tiefes Ein- und bewusstes Ausatmen, das An- und Entspannen einzelner Muskeln („Faust in der Tasche machen“), oder das sich Recken und Strecken sind die Methoden der Wahl



# Innere Ablenkung

- Schon das kurze Hinwenden zu angenehmen Gedanken oder Erinnerungen kann helfen, den Stress zu reduzieren und die Handlungsfähigkeit zu erhalten. Vor dem Konfliktgespräch mit dem Vorgesetzten etwas an den letzten Urlaub, den lieben Partner oder einen angenehmen Kinobesuch zu denken, kann ebenso dazu beitragen, wie das Betrachten eines lieb gewonnenen Bildes oder das bewusste Achten auf Geräusche, Gerüche oder schöne Farben



# Äußere Ablenkung

- Zur äußeren Ablenkung zählen alle Aktivitäten, die von der Belastung ablenken. Ein kurzer Spaziergang, das Hören von Musik oder das Lesen einiger Zeilen in einem guten Buch sind Erleichterungen, welche auch kurzfristig einsetzbar sind.



# Positive Selbstinstruktion

- ▶ „Das packe ich!“ und „Ich bin ganz ruhig!“ sind systematisch eingesetzte Gedanken zur Selbstmotivation, welche zur Relativierung von belastenden Situationen eingesetzt werden können.



# Abreaktion

- ▶ z.B. durch Treppensteigen, einen kurzen Spring oder einige Kniebeugen. Auch „auf den Tisch hauen“ kann in manchen Situationen hilfreich sein



# Verringerung der Stressdosis

- ▶ Warum sich unnötig zusätzlichen Stress bereiten? Indem man das Radio oder den Fernseher ausschaltet, den Telefonhörer daneben legt oder das Fenster schließt, werden Stressoren beseitigt, welche die ohnehin vorhandene Belastungsreaktion verschlimmern.

