

Ein ruhiges Wort zur richtigen Zeit

Kommunikation als Schlüssel zur Deeskalation

Nicole Kühleitner und Sabina Zollweg
Trainerinnen für Deeskalations- und Sicherheitsmanagement

„Das habe ich doch gar nicht so gemeint“

Kommunikationstechniken

- Fragetechniken
- Ich-Botschaften
- Aktives Zuhören (Paraphrasieren und Verbalisieren)

Fragetechniken - Offene Fragen

Auch als W-Fragen bekannt.

Gesprächspartner*in kann offen antworten und dies führt dazu mehr Informationen zu erhalten.

Empfänger*in fühlt sich dadurch ernstgenommen und weniger bedrängt.

Beispiele:

- Was brauchen Sie?
- Wie geht es ihnen heute?
- Wie fühlen Sie sich?

Ich- Botschaften

wirken deeskalierender als Du-Botschaften (nicht beurteilend/angriffig/verletzend)

- **Tatsachenanteil/ Beobachtung:** „Ich sehe...“, „Ich nehme wahr...“, „Ich weiß...“
- **Ausdruck von Gefühlen:** „Ich habe das Gefühl...“, „Ich bin...“, „Ich habe...“
- **Konsequenzen des Verhaltens:** „Das bedeutet für mich...“, „Ich mache mir Sorgen...“

Aktives Zuhören

— **Konzentration auf Gesprächspartner*in**

- Mimik, Gestik, Körperhaltung, Position, nicht ins Wort fallen
- Perspektivenwechsel-“Die Brille“ des Gegenübers aufsetzen

— **Paraphrasieren**

- Unter Paraphrasieren versteht man den Inhalt des Gesagten in eigenen Worten wiederzugeben.

— **Verbalisieren**

- Verbalisieren ist wahrgenommene Gefühle und Empfindungen des Gesprächspartners zu erfassen und mit eigenen Worten wiederzugeben.

Vorsicht Eskalation!

(Härter, 2014)

- Provokationen und Sticheleien
- Vorwürfe und Verallgemeinerungen („typisch“)
- Schimpfwörter und Beleidigungen
- Duzen wenn Sie sich siezen oder nicht kennen
- Ironie oder Sarkasmus
- Die Sache oder Person ins Lächerliche ziehen
- Angriffe unter der Gürtellinie
- Aufwärmen alter Geschichten



Selbstmanagement/ Impulskontrolle



Rollenspiel

Wichtig!

- ✓ auf Augenhöhe begegnen
- ✓ Mimik, Gestik, Bewegungen (langsame Bewegungen)
- ✓ angemessene Tonhöhe und Lautstärke
- ✓ Benennen der Verhaltensweisen der Patient*innen
- ✓ offene Fragen stellen
- ✓ auf die eigene Atmung achten

Quellenverzeichnis

- Härter, G. (2014): 30 Minuten – Arschlöcher zähmen, 3. Auflage 2024, GABAL Verlag GmbH, Offenbach.
- Rogall-Adam, R., Josuks, H., Schleinitz, G. & Adam, G. (2018): Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. 4. Auflage. Schlütersche Verlagsgesellschaft, Hannover.
- Sauter, D., Abderhalden, C., Needham, I. & Wolff, S. (2023): Lehrbuch psychiatrische Pflege. 4. Auflage, Hogrefe, Bern.

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

Noch Fragen?