



Informationsveranstaltung über ProDeMa



Interaktion mit Publikum: Referent Ralf Wesuls (re.)



Ingrid Weilbacher demonstriert Abgrenzungstechniken



(v. li.) Bernhard Götz, Ingrid Weilbacher vom Institut ProDeMa, Armin Hehn

Stufen der Eskalation erkennen

Wie Mitarbeiter aufgeladene Situationen entschärfen lernen

„Der Mensch kann nicht nicht kommunizieren.“ Dies ist eine der Grundthesen des bekannten Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick. Was in der Theorie sehr einfach klingt, wird im Alltag oft zur Herausforderung. Vor allem Mitarbeiter, die im Gruppendienst Menschen mit geistiger Behinderung betreuen, die über keine aktive Sprache verfügen, sind gefordert, nicht nur Worte zu verstehen, sondern auch Gesten, Blicke und Laute. „Menschen mit geistiger Behinderung sind nicht aggressiver als andere“, erklärt Diplom-Psychologe Ralf Wesuls, „eine emotional aufgeladene Situation entsteht vor allem deshalb, weil geistig behinderte Menschen oft nicht in der Lage sind, ihre Gefühle verbal auszudrücken und von Mitarbeitern missverstanden werden“.

Mit anschaulichen Worten und Beispielen erklärte der Leiter des Instituts für Professionelles Deeskalationsmanagement (ProDeMa) die Mechanismen, die in Einrichtungen zu spannungsgeladenen Situationen führen können.

zum Deeskalationstrainer ausgebildet. Weitere drei Personen absolvieren derzeit den Lehrgang. Die Aufgabe dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in den nächsten Monaten sein, das Erlernte an die Kolleginnen und Kollegen im Betreuungsdienst weiterzugeben. Dazu werden sie hausinterne Drei-Tages-Schulungen anbieten. Die erste Schulung fand bereits im Januar 2011 statt und wurde bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen. Im kommenden Jahr wird jeder einzelne Mitarbeiter des St. Josefs-Stifts darin geschult. Dabei liegt der Fokus der Fortbildung nicht auf der theoretischen Wissensvermittlung, sondern auf dem Verhaltenstraining. Mit gezielten Übungen lernen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Aufmerksamkeit des stark aufgewühlten Bewohners zu erlangen, seine Botschaften hinter den Verhaltensweisen zu erkennen und die Situation zu entschärfen. Oft muss der Mitarbeiter ein erstes energisches „Stopp“ setzen, um den Bewohner aus seiner Anspannung zu befreien und für weitere reflektierende Fragen zugänglich zu machen. „Das Herausfinden und Ernstnehmen der inneren Not des Betreuten macht ein aggressives Verhalten des Bewohners daraufhin überflüssig“ lautet einer der Kernsätze ver-

baler Deeskalation. Wenn die Situation bereits eskaliert ist, helfen schonende Flucht- und Abwehrtechniken. Das wichtigste Ziel ist es, dass die Mitarbeiter dem Betroffenen und sich dabei helfen können, aus der zugespitzten Situation herauszufinden. „Wenn die Anspannung nachlässt, kann eine erklärende oder entlastende Kommunikation wieder gelingen.“

Wie wichtig dieses Thema für die Einrichtungen des Gesundheitswesens ist, zeigte die große Resonanz, die die Fortbildungsveranstaltung im St. Josefs-Stift Eisingen bei der Fachöffentlichkeit fand. Rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus befreundeten Einrichtungen informierten sich über das Konzept des Instituts ProDeMa. Geschäftsführer Bernhard Götz dankte dem Referenten Ralf Wesuls für seinen anschaulichen Vortrag. Er habe den Blick auf potentiell eskalierende Situationen geschärft. Das Konzept zeige, dass Mitarbeiter, die im Deeskalationsmanagement geschult sind, frühzeitig reagieren und gewinnbringende Maßnahmen einleiten können. „Das schafft Vertrauen in die Beziehung zum Gegenüber und in das eigene Können, schwierigen Situationen standhalten zu können“, sagte Dr. Andrea Schrödl

Götz.