

**EXPLOSIVE MISCHUNG**

Menschen in Ausnahmesituationen reagieren schnell aggressiv. Bei Patienten sind oft Ängste der Grund – das Personal muss trotz Zeitdruck Verständnis aufbringen.



# Schlichten mit System

Mit dem **Deeskalationsprogramm ProDeMa®** lernen Pflegende, wie sie gewaltsamen Konflikten im Krankenhaus konstruktiv vorbeugen – und so freiheitsentziehende Maßnahmen verhindern können.

**C**hristian\* ist angespannt. Er schwitzt und sein ganzer Körper bebt. Mit dem Rücken zur Wand steht der Jugendliche Andrea Ganz und ihrem Kollegen gegenüber. Die beiden Pflegenden wollen, dass er die Kopfhörerkabel seines MP3-Players abgibt – aus Sicherheitsgründen. Dabei ist die Musik das Einzige, was ihm in der Klinik vertraut ist. Er versteht nicht, warum er überhaupt hier ist und Hilfe braucht. Als Ganz einen Schritt auf ihn zugeht, ist das für Christian zu viel: Außer sich geht er auf die Pflegenden los.

Immer wieder hat Ganz die Situation in Gedanken durchgespielt. Oft hat sich die Kinderkrankenschwester gefragt, was sie hätte anders machen können. Nun durchlebt

sie das Geschehene erneut. Doch diesmal hat sie die Chance, es anders zu machen: Denn sie steht nur einem Kollegen gegenüber, der den Jugendlichen spielt. Kurz bevor dieser „handgreiflich“ wird, beendet Michael Kautz das Rollenspiel. Der Heilpädagoge und Deeskalationstrainer ist Leiter eines Seminars, an dem Andrea Ganz teilnimmt. Zusammen mit seiner Kollegin Bettina Renaud-Gräfe bietet Kautz seit fast zehn Jahren Schulungen zum Deeskalationsmanagement am Klinikum in Karlsruhe an. „In der Kinder- und Jugendpsychiatrie arbeite ich schon seit 22 Jahren. Schon damals wurde mir klar, dass Pflegenden ein Handwerkszeug fehlt, um mit aggressiven Patienten umzugehen“, erklärt der 49-Jährige seine Motivation.

## **Gewalt: Nicht nur in der Psychiatrie**

Situationen, in denen Pflegende Unterstützung brauchen, gibt es leider genug. Daher setzt das von Kautz etablierte Deeskalationsprogramm ProDeMa® (professionelles Deeskalationsmanagement) neben körperlichen, patientenschonenden Interventionstechniken für den Notfall vor allem auf eine deeskalierende Gesprächsführung. „Konflikte gibt es oft mit Patienten, die im Ausnahmezustand sind. Sei es der schmerzgeplagte Rentner, die demente 80-Jährige oder der psychotische Jugendliche“, so Kautz. „Aber oft sind es auch Angehörige: etwa der Vater, der stundenlang vor dem OP auf sein Kind wartet.“ Während gewalttätige Übergriffe in der Psychiatrie zurückgingen, würden sie auf internistischen

Stationen, im Kreißsaal oder an der Pforte zunehmen. Das liege daran, dass das Personal in Sachen Kommunikation meist nicht ausreichend geschult sei, erklärt der Heilpädagoge. ProDeMa® ist heute längst nicht nur Pflicht für Mitarbeiter der psychiatrischen Kliniken. „Wichtig ist, dass alle Mitarbeiter, die Patientenkontakt haben, ausgebildet werden, auch der Technische Dienst oder die Sekretärin“, sagt der Trainer. Denn auch sie könnten einen wichtigen Teil zur Deeskalation beitragen.

Im Jahr 2003 begann alles mit einem Modellprojekt. Der psychiatrische Stationsleiter Thomas Heinzmann, der Psychologe Ralf Wesuls sowie Ludger Brinker von der Unfallkasse Baden-Württemberg hatten das Konzept ProDeMa® damals bereits entwickelt. Kautz und Kollegen wollten es im Klinikum Karlsruhe in der Praxis testen. „Uns war es zu wenig, nur auf Gewalt zu reagieren. Wir wollten Prävention betreiben“, erklärt er.

### Deeskalation durch Verständnis

Das Einbeziehen aller Mitarbeiter einer Klinik verdeutlicht den ganzheitlichen Charakter des Stufenkonzepts. Die Teilnehmer lernen zunächst, dass Deeskalation schon bei der Gestaltung der Räume oder den Regeln für die Essens- oder Medikamentenausgabe anfängt. Durch alltägliche Dinge wie lange Wartezeiten werden Patienten unzufrieden. Kautz weiß: „Angst und Langeweile sind die Hauptgründe für Gewalt.“ Doch häufig ist das Personal mitverantwortlich. „Deeskalation ist für mich zu 80 Prozent Empathie“, stellt der Trainer klar. Um eine Eskalation schwieriger Situationen zu verhindern, sei es deshalb sehr wichtig, eine gewisse Sensibilität für Patienten und ihre Situation zu entwickeln. Damit aber nicht genug: Dieses Verständnis muss ein aufgebrachter Angehöriger auch spüren und dem Personal ansehen. Daher verbringen Kautz und seine Teilnehmer viel Zeit damit, kommunikative Strategien der Deeskalation einzuüben.

### Gut geschult mit Videofeedback

Andrea Ganz hat am eigenen Leib erfahren, wie einem das Gespräch entgleiten kann. Nach dem Seminar bei Kautz sagt sie: „Ich gehe jetzt viel gelassener in Patientengespräche. Am meisten haben mir dabei die Rollenspiele mit Videofeedback geholfen.“ Denn zusammen mit ihrem Kollegen hat sie die brenzlige Situation von damals nicht nur nachgespielt, Kautz hat die „Szene“ zusätzlich mit der Kamera aufgenommen. „Es war sehr effektiv, mich selbst reden zu hören und zu sehen, wie meine Mimik und Gestik auf andere wirkt“, erklärt die 30-Jährige. Zudem lernte sie, was der Tenor jedes Patientengesprächs sein sollte: „Ich bin jetzt für Sie da und höre, wie es Ihnen geht. Wir suchen

gemeinsam eine Lösung.“ Doch nicht jede schwierige Situation lässt sich durch Gesprächsführung entschärfen. Geht der Patient bereits mit geballter Faust auf den Pflegenden los, sollte dieser wissen, wie er sich schützen kann. Deshalb lernen Teilnehmer der Schulung spezielle Techniken, die der Selbstverteidigung entlehnt, aber für die klinische Anwendung modifiziert sind. Dabei ist Kautz, der auch über eine 25-jährige Erfahrung in Ju-Jutsu verfügt, eines wichtig: „Wir lehren nur Flucht- und Abwehrmethoden, die Patienten nicht verletzen“, erklärt er. Unabhängig von Alter und Fitness könne jeder die Techniken erlernen. Kursabsolventin Ganz gibt ein Beispiel: „Im Gespräch sollte

## »ANGST UND LANGEWEILE SIND DIE HAUPTGRÜNDE FÜR GEWALT.«



### ROLLENSPIELE

Die Teilnehmer des Deeskalationsprogramms lernen neben Formen der Gesprächsführung auch spezielle Interventionstechniken.

man die Hände vor dem Körper haben, um so bei einem Angriff den Kopf zu schützen.“ Wird eine Pflegenden beispielsweise gewürgt, kann sie verletzungsfreie Schmerzpunkte an der Schläfe oder in der Achselhöhle des Angreifers drücken, um sich zu befreien. Doch so weit soll es erst gar nicht kommen.

### Kommunikation statt Fixation

Eines der Hauptziele von ProDeMa® ist, gewaltsame Auseinandersetzungen zu vermeiden – so auch Fixierungen durch das Personal. Daher lehrt Kautz seine Kollegen das „Vier-Stufen-Immobilisationskonzept“ (4SIK). Dabei halten Pflegenden einen aufgebrachten Patienten zunächst im Stehen. Mithilfe verbaler Deeskalationstechniken kann dieser so von seinem aggressiven Verhalten Abstand nehmen (Stufe 1). Ist der Widerstand groß, wird der Patient in eine sitzende Position gebracht (Stufe 2). Scheint dies den Pflegenden zu riskant, halten sie den Patienten liegend fest, um ihn verbal zur Kooperation zu bewegen (Stufe 3). In Stufe 4 entscheidet das Klinikpersonal, ob weitere Maßnahmen erforderlich sind, etwa die Gabe von Medikamenten. Die „klassischen“ Zwangsmaßnahmen wie Isolieren oder Fixieren werden erst als Mittel der letzten Wahl eingesetzt und können so oft vermieden werden. „Entscheidend ist, stets wieder in ein deeskalierendes Gespräch zu finden“, erklärt Kautz. Damit könne man freiheitsentziehende Maßnahmen oft vermeiden – auch dem Personal zuliebe.

Jeder Mitarbeiter im Klinikum Karlsruhe kann Kautz über einen Meldebogen von Übergriffen berichten sowie weitere Hilfsangebote wahrnehmen. „Diese reichen von der einmaligen Supervision bis hin zur Traumatherapie“, berichtet der Heilpädagoge.

### Sicherheit für Pflegende und Patienten

Zwar weiß Kautz, dass er mit ProDeMa® nicht jede Gewalttat verhindern kann, dennoch ist er von dem Programm überzeugt: „In einer Klinik in Wiesloch ging die Rate an Fixierungen um 80 Prozent zurück. Auch Verletzungen bei Konflikten wurden weniger.“ Zudem fühlten sich die Mitarbeiter sicherer. Das kann auch Andrea Ganz bestätigen: „Ich fühle mich im Gespräch jetzt viel souveräner und trete ruhiger auf. So kommt es zu weniger Übergriffen – für meine Patienten und mich ein Riesengewinn.“ **Jesper Dieckmann**

### CNE INFO

#### CNE.online

Mehr zum Thema Gewalt in der Pflege und Deeskalationstechniken finden Sie unter:

[www.thieme.de/cne/magazin](http://www.thieme.de/cne/magazin)