



+++++ **Pressemitteilung** +++++

Ennepetal, 1.10.2009

**Jahrestagung des Dachverbandes Gemeindepsychiatrie  
Stuttgart 1.10.2009**

**Tagungsthema: „Krisen? Nutzen? Krisen nutzen!“**

**Workshop:  
„Sicherheit für alle Beteiligten – auch/gerade in Krisen“**

**Impulsvortrag und ausgewählte Trainingselemente**

„Sehr geehrte Damen und Herren,

der Themenkreis Probleme, Konflikte und Gewalt ist aktuell für Krankenhäuser, Jugendhilfeeinrichtungen, Bildungsträger für benachteiligte Jugendliche... und auch für Ihre Einrichtungen der Gemeindepsychiatrie.

Das Personal in Ihren Einrichtungen ist fachlich gut qualifiziert und betreut die Patientinnen und Patienten engagiert und professionell. Leider gibt es aber auch immer wieder Vorfälle mit Bedrohung oder Gewalt, die Ihr Personal situativ oft überfordern. Es nützt nichts, die Ausbildungsdefizite im Umgang mit Konflikten und Gewalt zu beklagen, sondern sie sind im ersten Schritt als Tatsache zur Kenntnis zu nehmen, und im nächsten Schritt ist das Personal in Fortbildungsveranstaltungen auf solche kritischen Situationen vorzubereiten.

Zum einen kommt dies den Patientinnen und Patienten zu Gute, auf deren Verhalten sachgerecht reagiert wird und denen unnötige Härte erspart bleibt, zum anderen tritt Ihr Personal sicher und selbstbewusst auf und reagiert nicht überzogen. Dies vermindert die Gefahr sowohl für Ihr Personal als auch für die Patienten, verletzt zu werden. Dass damit ein Imagegewinn Ihrer Einrichtung verbunden ist, sei nur ergänzend vermerkt.

Fortbildungsthemen sind demzufolge

- Überprüfung der eigenen Einstellung (inneren Haltung) gegenüber den Patientinnen und Patienten
- Handlungsfähig zu bleiben in Stresssituationen (Aggressions- und Bedrohungssituationen)
- Konflikt- und Gewalt-Deeskalation mit hohen praktischen Trainingsanteilen.

Auch die Rahmenbedingungen der Arbeit und des Arbeitsplatzes sind kritisch zu hinterfragen, denn durch durchdachte bauliche und organisatorische Änderungen lassen sich Gefahren oft ohne großen finanziellen Aufwand deutlich vermindern.

Und schließlich gilt: Sind die Patienten nicht zu ändern, müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eben selber ändern.

Einige Möglichkeiten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf besonnenes und angemessenes Handeln in kritischen und Bedrohungssituationen vorzubereiten, werde ich im folgenden Teil vorstellen. Lassen Sie sich überraschen - es wird, wenn Sie mitmachen, ein „bewegender Workshop“.

\*\*\*\*\*

Mit der Übung „Konfliktverschärfung“ leitete Heinz Kraft zum Kernthema über. Fünf Freiwillige einigten sich darauf, eine Konfliktsituation aus ihrem Arbeitsalltag so zu „spielen“, dass der Konflikt bis zur Bedrohung eskalierte. So war eine Grundlage gegeben, anhand des Erlebten zusammenzufassen, welche Mittel zur Steigerung des Konflikts beigetragen haben, und welche Lehren daraus für Konfliktverläufe zu ziehen sind.

Danach wurde erarbeitet, welche Elemente einen Konflikt ausmachen und wie er von Meinungsverschiedenheit und Streit abzugrenzen ist. An Beispielfällen wurde deutlich, dass gerade das „emotionale Element“ zur Eskalation beiträgt, indem die Sache, um die es geht, hinter Prinzipien und persönlicher Betroffenheit zurücktritt und es nur noch um den Sieg über den Anderen geht, koste es was es wolle. Es gibt Fälle, so Heinz Kraft, in denen sich die eine Konfliktpartei deshalb als Sieger sieht, weil sie geringeren Verlust als die andere hat, und doch verlieren im Ergebnis beide.

An einem Modell, dem „Wertschätzungsrückschluss“, erläuterte er, dass das Handeln des Einen vom Anderen oft als Angriff auf den Kern der Persönlichkeit gedeutet wird und zu sehr heftigen gefühlsmäßigen Reaktionen führt. Dabei handelt es sich „nur“ um ein Verhalten, das nicht mangelnde Wertschätzung offenbart und somit gerade keinen Angriff auf das Ego des anderen bedeutet, sondern nur Zeichen einer anderen Einstellung, Wertordnung oder Meinung ist. Gerade das aber wird vom Anderen missverstanden.

Nach der Stoffsammlung „Welches sind Auslöser für Gewalt und Aggression in der Psychiatrie?“ wurde diskutiert, welche Interventionsmöglichkeiten in kritischen und Bedrohungsphasen bestehen.

So fielen sehr schnell Begriffe wie

- Krisenkommunikation: Überlegungen zu Formulierungen fürs beruhigende Ansprechen in den unterschiedlichen Phasen (5 Phasen des Stressmodells der Gewalt)
- Eigensicherung: „Gefahrenradar“ und Schutzhaltung, im 2er-Team die „L-Stellung“ (Gesprächsführung klären, Sicherungspartner kann notfalls eingreifen)
- Zwangsmaßnahmen: Zwangsmaßnahmen so weit wie irgend möglich vermeiden; bedenken, dass Sie mit dem Patienten auch künftig zu tun haben und das Vertrauensverhältnis erhalten bleiben muss
- Gefährdung „kalkulieren“, sonst Unterstützung und/oder Polizei hinzuziehen

Den Überlegungen folgten dann ausgewählte praktische Übungen zur Krisenkommunikation, zur Schutzhaltung und zur L-Stellung. Dabei gab Heinz Kraft immer wieder kleine und wirkungsvolle Tipps: „Wenn Ihnen in der Situation nicht schnell genug die passenden Formulierungen einfallen, sprechen Sie Ihren Patienten doch empathisch mit seinem Namen an.“ - „Auch wenn Sie Ihrem Gegenüber unterlegen sind, hilft Ihnen die Schutzhaltung, Schläge aufzufangen und abzufedern und den rettenden Weg zu erreichen.“

Die Teilnehmenden erlebten in der kurzen Zeit des Workshops, dass auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Gemeindepsychiatrie „Werkzeuge“ existieren, die ihnen einen professionellen Umgang mit Patienten in Krisen gewährleisten.