

ViaNobis Die Fachklinik Katharina Kasper ViaNobis GmbH in Gangelt

ViaNobis Die Fachklinik

Fachbereich und Versorgungsauftrag



- Fachklinik mit den Schwerpunkten: Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie
- Versorgungsauftrag für den gesamten Kreis Heinsberg
- Aufnahmepflicht bei richterlicher bzw. gesetzlicher Unterbringung: Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NRW), §1906 BGB oder §1846 BGB

Definition Gewalt

„Gewalt ist der tatsächliche oder angedrohte absichtliche Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“(WHO)

Gewalt und dessen Wahrnehmung ist im gesellschaftlichen und sozialen Kontext zu sehen, sodass eine Definition, je nach Betrachter und Disziplin, inhaltlich von der obigen abweicht.

Unser Zivil- und Strafrecht basieren auf ein striktes Gewaltverbot. Ausgenommen sind Situationen in denen ein rechtswidriger Angriff abgewehrt wird (Notwehr), oder ein gerechtfertigter Notstand gegeben ist...

...und dennoch gehören Konflikte und gewalttätige Situationen zu den Berufsrisiken professionell arbeitender Menschen im Sozial- und Gesundheitswesen.

„Grundsätzlich haben alle Beschäftigten einen Anspruch auf einen sicheren Arbeitsplatz. Der Arbeitgeber ist gesetzlich dazu verpflichtet, die Gefährdungen zu ermitteln und zu beurteilen – um dann alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um Leben und Gesundheit seiner Mitarbeiter zu schützen... Übergriffe auf Mitarbeiter, seien diese nun physischer oder psychischer Natur, stellen Gefährdungen im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes dar. Deshalb müssen potenzielle Übergriffe jeder Art bei der Beurteilung der Arbeitsbedingungen gemäß §5 dieses Gesetzes berücksichtigt werden.“ aus Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen. BGW, Hamburg 2007

Handlungsgrundsätze:

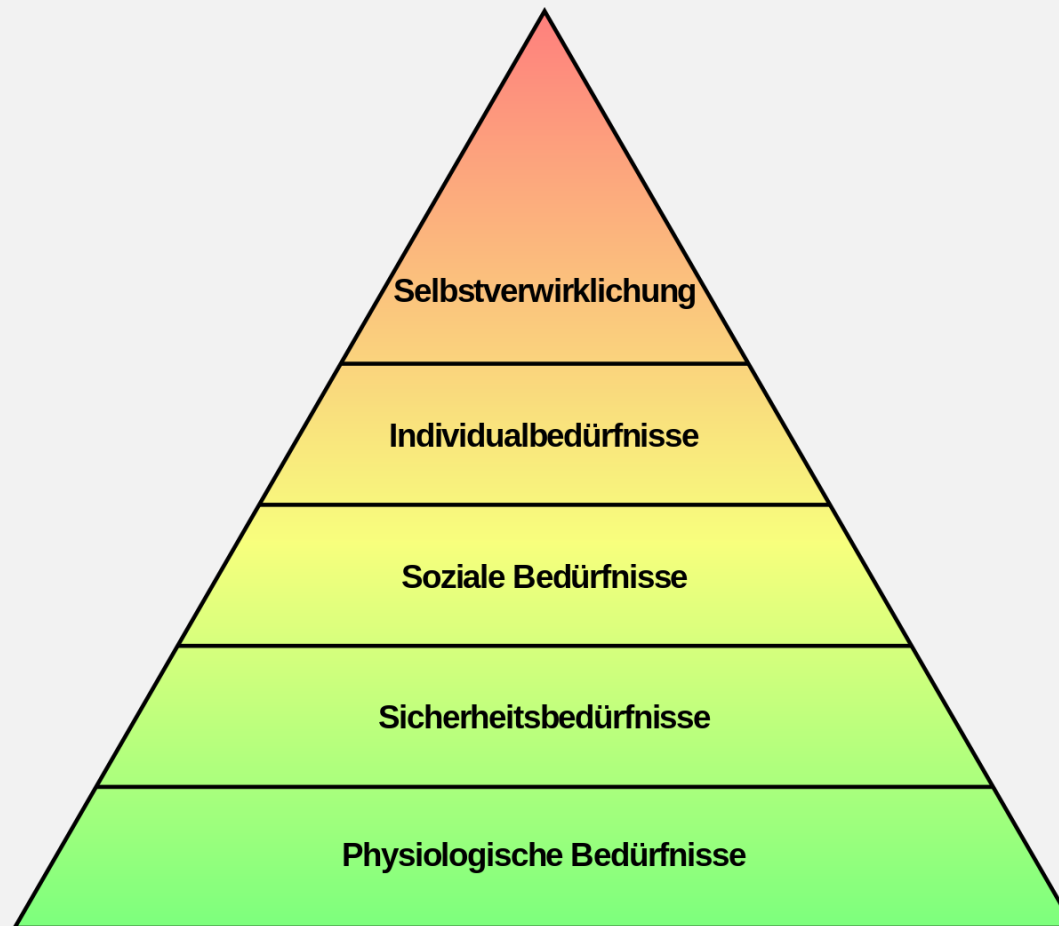
- Aggressive Menschen werden nicht bekämpft, sondern professionell durch die Krise begleitet
- In einer Krisensituation geht es niemals darum Recht zu haben oder eben dieses durchzusetzen
- Es gilt in der Krise Sicherheit und Würde für alle Beteiligten herzustellen
- Es gilt jedes Krisenereignis und dessen Verlauf nach Beendigung dieser zu evaluieren und über Behandlungs- und/oder Interventionspläne entgegen zu wirken

Positive Rahmenbedingungen sind gekennzeichnet durch:

- Professionalität und persönliches Auftreten
- Das Ziel meiner Arbeit und entsprechende Interventionen sind bekannt und verbindlich
- Eine Vorbereitung auf die Arbeit mit potentiell aggressiven Menschen (Kenntnis der Anamnese, Pflegeplanung, Behandlungsplan etc.)
- Zusammenarbeit im Team
- Bauliche und organisatorische Bedingungen

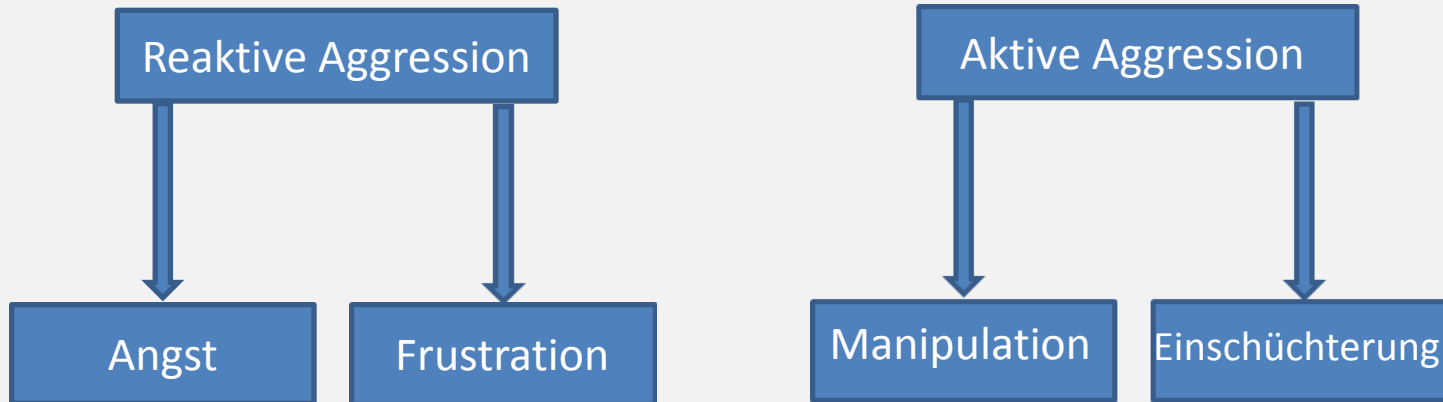
- Einem gewalttätigem Vorfall geht immer eine Krise und eine Eskalation voraus.
- Sowohl die Krise, als auch die sich anbahnende Eskalation, können „offen“ oder „verdeckt“ ablaufen.
- Gewalt ist ein Mittel Bedürfnisse durchzusetzen und/oder einzufordern, die Frage, ob diese gerechtfertigt sind und adäquat oder inadäquat eingefordert werden, stellt sich in der Krise nicht

Verschiedene Bedürfnisse, verschiedene Formen der Gewalt

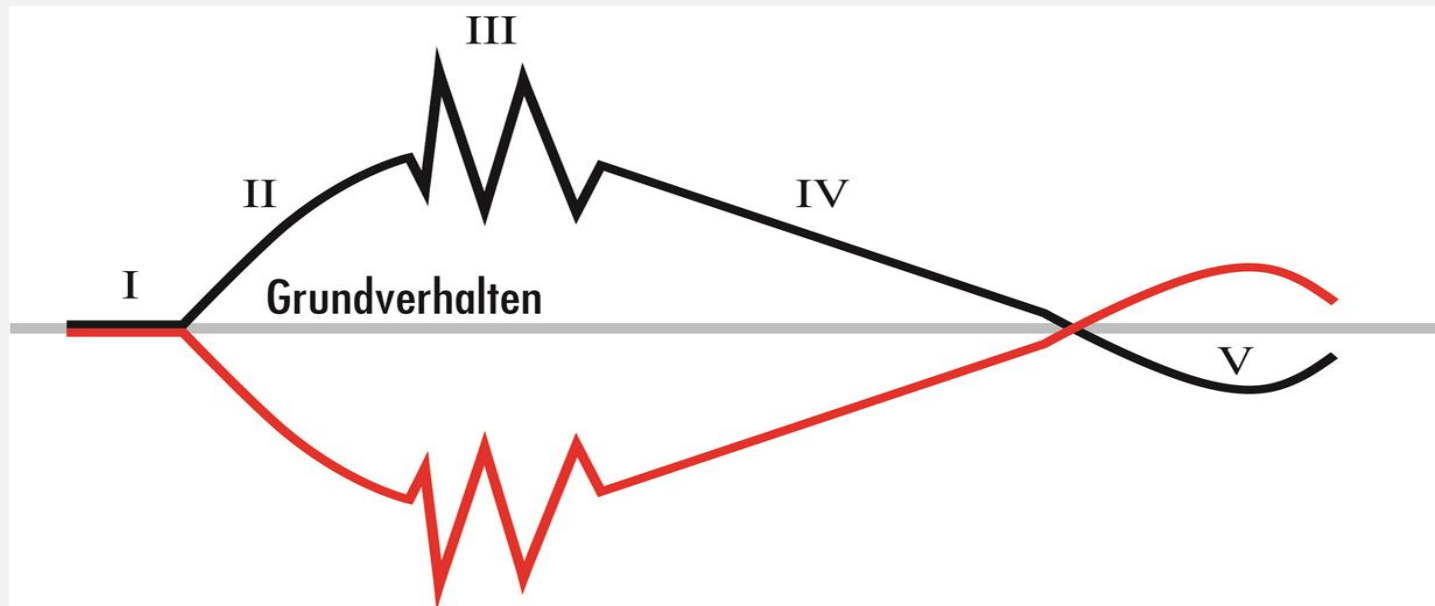


Ursachen der Gewalt

- Gewalttätiges Verhalten und dessen Intention wird in zwei Obergruppen mit jeweils zwei weiteren Subtypen unterschieden



Stressmodell von Gewalt



Phase I : das auslösende Ereignis

Phase II : die Eskalation

Phase III: Krise

Phase IV: Entspannung

Phase V : Nach-Krisen Depression

Selbstkontrolle erhalten

- Wenn meine Selbstkontrolle versagt, kann ich meinem Gegenüber, bei dem die Impulskontrolle versagt, nicht davon überzeugen, sich wieder unter Kontrolle zu bekommen →Gegenübertragung

Ruhe und Geduld bewahren

- Jede Krise geht vorüber. Kontraproduktiv wirken sich Panik oder gar bestrafende Reaktionen aus. „Wenn sie nicht, dann...!“

Die Situation vor jeder Intervention beurteilen und einschätzen

- Sind Auslöser erkennbar, besteht die Möglichkeit, auf eben diese einzugehen. Die Aggression verliert hierdurch ihre vermeintliche „Legitimation“ (**der Erregungszustand kann allerdings fortbestehen**)

Kontakt aufnehmen und mit der aggressiven Person in Kontakt treten

- Den Aggressor mit Namen ansprechen
- Kommunikationsstil klar, direkt und knapp → Fünferregel: fünf Wörter pro Satz: „XY stell den Stuhl hin!“
- Kommunikation eventuell verlangsamen und hierdurch Ruhe in die Situation bringen
- Interesse an einer akzeptablen Konfliktlösung signalisieren, nur realistische Lösungsvorschläge unterbreiten
- Warum-Fragen vermeiden, diese erzeugen beim Gegenüber einen Rechtfertigungsdruck
- Wohlwollende „Ja“-Haltung einnehmen

Spontan und flexibel reagieren

- Die Ursache des Vorfalls kann sich im Verlauf ändern (Frustration zu Angst)

Nicht auf Positionen beharren- das oberste Ziel ist Sicherheit

- In einer Krisensituation zu verhandeln und situationsbezogen von Positionen abzuweichen, ist kein Zeichen von Angst oder Kapitulation, sondern Deeskalation

Keine Alleingänge, sondern frühzeitig um Hilfe rufen

Ergänzende Verhaltensregeln zur gewählten Kommunikationsstrategie

- Evtl. einen anderen Gesprächspartner anbieten
- Sicherheitsabstand einhalten
- Droh-, Kampf- und Aggressionssignale vermeiden
- Die aggressive Person nicht einengen
- Auf die Phasen nach dem Stressmodell achten

Krisenkommunikation

	Angst	Frustration	Manipulation	Einschüchterung
Handlung des Mitarbeiters	Reduzierung der Bedrohung, Gefühl der Sicherheit	Kontrolle ermöglichen, Selbstkontrolle des Klienten	Distanzierung, Wiederherstellen von vernünftigen Vereinbarungen	Folgen aufzeigen, Wahl zwischen Möglichkeiten die sicher sind
Haltung:	entspannt und offen; Hände Offen sichtbar	selbstbewusst, gebieterisch	geschlossen, entspannt	sicher, bereit sich schnell zu bewegen
Gestik	langsam, Handfläche offen sichtbar	entschlossen, gebieterisch, Handflächen nach außen oder unten	auf sich bezogene Gesten, die Missfallen oder Verärgerung ausdrücken.	wenig, ruhig, Selbstsicherheit signalisierend
Position:	leicht seitlich des Klienten, ca. 2-3 Meter; gleiche (Augen-)Höhe; (von mir geht keine Gefahr aus!)	direkt vor dem Klienten, aber gerade außerhalb der Reichweite	nah genug um schnell körperlich Eingreifen zu können (ca. 1,5 m seitlich abgewandt)	eigene Verteidigung bedenken (auf Fluchtweg achten, Rücken an der Wand), auf Hindernisse achten
Stimme:	fest, beruhigend, Vertrauen erweckend	ruhig, bestimmt, gebietend in einer Stimmlage, die laut genug ist, um die Aufmerksamkeit der frustrierten Person auf sich zu ziehen	unberührt, mechanisch, fest	sachlich, monoton, emotionslos; nicht schreien; Ohne drohende Untertöne und zitternde Stimme!
Sprache:	logisch, zu ruhigem Nachdenken ermunternd, konkrete Hilfe anbieten	wiederholend, überzeugte Anweisung ohne Drohung, evtl. auf frühere, positive Bewältigung ähnlicher Stresssituationen verweisen	ruhig, wiederholend, monoton	klar und direkte Aussagen über die Konsequenz eines Kontrollverlustes (wiederholen!)
Blickkontakt:	wenn er beruhigt ja, nicht erzwingen!	direkt und begleitet von Mimik, die die Anweisung in ihrer Klarheit unterstreicht	kein direkter Augenkontakt, aus den Augenwinkel beobachten	sparsam, die Aussagen unterstützend
Körperkontakt	anbieten! Sicherheit durch Körperkontakt vorsichtige langsame Bewegungen	bestimmt, ohne übermäßige Bewegung ohne Schmerz zuzufügen	so schnell und so unemotional wie Möglich; möglichst nur Berührung der Bekleidung! kein bestrafender oder rächender Krafteinsatz (= Manipulationsversuch erfolgreich)	Wenn, dann schnell und sachlich, Kontrolle der eigenen Emotionen

Verhältnismäßigkeit der Reaktion

Aufgrund des speziellen Versorgungsauftrages, der an professionell Pflegende und Betreuende gestellt wird, bedarf es einer besonders sensiblen Wahl der Mittel und Maßnahmen mit denen wir reagieren. Als besonders hilfreich, hat sich eine einheitliche Einschätzung von Gefährlichkeit und zu ergreifenden Maßnahmen, erwiesen.

Beispiel:

Herausforderndes Verhalten	Interventionpläne + Unterstützungspläne			
Einfache Aggression	Interventionpläne + Unterstützungspläne	und ... Krisenkommunikation		
Einfache Körperverletzung	Interventionpläne + Unterstützungspläne	und ... Krisenkommunikation	und ... Selbstschutztechniken	
Schwerer körperlicher Angriff	Interventionpläne + Unterstützungspläne	und ... Krisenkommunikation	und ... Selbstschutztechniken	und evtl. ... Zwangmaßnahmen

Nach jeder Krise, ob mit gewalttätigem Verhalten, oder erfolgreicher Deeskalation ist eine entsprechende Dokumentation zu führen.

Ziel der Dokumentation:

- Sachliche Beschreibung der Geschehnisse
- Nicht anwesende Teammitglieder erhalten Informationen
- Information von Vorgesetzten und Leitungspersonal
- Genaue Beschreibung der Interventionen (**Eventuell im Prozess anpassen oder beibehalten**)
- Schutz der professionell Handelnden und der Einrichtung vor falscher oder verzerrter Darstellung

Hier hat sich das Raster der 6-W Regel bewährt, bei schwerwiegenden Ereignissen noch zu ergänzen mit: Verletzungsfolgen und einer Aufzählung welche zusätzlichen Personen (Betreuer, Vorgesetzte usw.) benachrichtigt wurden.

Welche Folgerungen ziehen wir aus dem Vorfall im Bezug auf:

- Die betroffenen Mitarbeiter
- Das Team
- Die Einrichtung
- Den Behandlungsplan
- Den zukünftigen Umgang mit dem Klienten

Ziele der Nachbesprechung:

- Psychische Entlastung der beteiligten Mitarbeiter → evtl. Hilfeangebot
- Klärung, ob bei betroffenen Mitarbeitern Schulungs- und/oder Fortbildungsbedarf besteht
- Verbesserung der Anleitung von Mitarbeitern
- Klärung, ob Teamprobleme bearbeitet werden müssen → Supervision
- Verbesserung organisatorischer oder institutioneller Probleme
- Folgerungen für den alltäglichen Umgang mit dem Klienten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Quellenangaben

- Folie Nr. 8 Bedürfnispyramide nach Maslow
- Folie Nr. 10 Stressmodell Gewalt PART©
- Folie Nr. 14 Beispiel Übersicht Krisenkommunikation nach PART ©
- Folie Nr. 15 Beispiel Stufenplan nach PART ©