



# Beiträge des West-BGT

27.02.2013 in Bochum

---

## AG 1 auf dem 26. Westdeutschen Betreuungsgerichtstag am 27.02.2013 in Bochum

Uwe Obensiek, Eskalation und Deeskalation

Praktischer Umgang mit Gefahren für Betreuer und Betreute

***„Arbeit mit gewalttätigen Menschen setzt voraus, sie selbst und die Dynamik ihrer Gewalt zu verstehen. Zu verstehen, was in ihnen vorgeht, welche Motivation und welche Hintergründe ihrem gewalttätigen Verhalten zu Grunde liegen. Verstehen bedeutet aber nicht, Gewalt wegzuverstehen und sie damit zu entschuldigen. Jedoch ermöglicht nur verstehen Veränderungen.“***

***(Vgl. Lempert, Oelemann, 2005)***

In vielen, selbst wissenschaftlichen Veröffentlichungen, werden die Begriffe Aggression und Gewalt in einem Atemzug genannt und zum Teil untrennbar miteinander vermischt. Ich bin der Meinung, die Aggression hat Besseres verdient, denn die Fähigkeit zu Aggressionen ist ebenso lebensnotwendig wie die Fähigkeit Angst zu spüren.

Bin ich aggressiv, bin ich nah an Gefühlen, wie etwa Wut oder Ärger. Doch es ist nicht gerade „chic“, aggressiv zu sein. Man hat sich nicht „unter Kontrolle“, impliziert Schwäche. Es ist übrigens generell nicht „chic“- vor allem für Männer- zu nah an seinen Gefühlen zu sein. „Das macht mich traurig“, hört man unter Männern wesentlich seltener als: „Na ja, wird schon wieder.“

Ärgere ich mich oder bin ich wütend, versuchte schon in meiner Kindheit jemand, dieses Gefühl „wegzumachen“. „Jetzt beruhige dich doch, komm mal runter, reg ich nicht so auf!“

Im Laufe der Jahre erlernte ich, wie ich selbst dieses Gefühl, „wegmachen“ konnte. Das Problem bestand aber darin, das es gar nicht weg, sondern nur nicht mehr für meine Umwelt sichtbar war.

Den Korken, der mir reingesteckt wurde oder ich selbst reinsteckte, führt zum Stau. Mit Mühe und Anstrengung trage ich diesen durch die Zeit. Irgendwann kommt eine Situation, in der ich Wut und den Ärger nicht mehr wahrnehme, sondern nur noch Ohnmacht. An dieser Stelle wird es eventuell gefährlich. Dann, ist die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einem Gewaltausbruch kommt, besonders hoch. Gestaute Aggressionen führen also häufig zu gewalttätigem Verhalten. Wie oft nehmen wir bei Mitmenschen die Bewertung passiv aggressiv vor?

Kann ich meine Aggressionen ausleben, baut sich der Ärger gesund und sozialverträglich ab. Etymologisch besagt Aggression „herangehen an“. Insofern kann ein aggressives Verhalten durchaus bedrängend und „gewaltig“ wirken, doch beinhaltet und intendiert es keine körperliche Verletzung. Gewalt hingegen ist eine nonverbale Kommunikation. Solange noch geredet wird, wird nicht geschlagen.

Im Gegensatz zu einigen Kolleginnen und Kollegen auf meiner psychiatrischen Aufnahmestation, freue ich mich immer, wenn Patienten mal rumschreien, sich lautstark über etwas ärgern. Oft haben sie recht, oft ist ja wirklich alles Mist: das Krankenhaus, die blöden Pfleger, der blöde Arzt, die Eltern und auf jeden fall diese „Scheiß Krankheit“, die ihnen das eingebrockt hat.

Stellen sie sich zwei Sechsjährige Jungen auf dem Schulhof vor: der eine brüllt den anderen an, der andere sagt nichts mehr. Wer wird zuschlagen?

Wahrscheinlich der Stille, der Ohnmächtige. Der Laute wird vielleicht schubsen, weil er eine Reaktion haben möchte, ein Gefühl, was ist mit Dir? Zuschlagen wird die Ohnmacht.

Ein sehr großer Teil der gewalttätigen Übergriffe auf Klinikpersonal in der Psychiatrie entspringt genau dieser Ohnmacht. Einer Ohnmacht, Leuten gegenüberzustehen, die alles besser wissen. Sie

bestimmen darüber, ob ich die Station verlassen darf oder nicht, ob ich Medikamente nehmen muss, auch wenn ich keinen Sinn darin sehe. Die mir sogar sagen dürfen, dass meine Art zu denken und zu fühlen falsch ist.

**Eskalation ist wie ein Feuer: es verlischt, wenn kein Brennmaterial nachgelegt wird.**

Bevor ich deeskalieren muss, muss ich verstehen, wie ich eskaliere. Jeder Mensch hat seine eigene Eskalationsstrategie. Kennt er diese nicht, oder nimmt er sie nicht bewusst wahr, um darauf einzuwirken, ist die Gefahr, Situationen zu eskalieren, besonders hoch.

Nehmen wir z.B. die sogenannten Typus „Panzerfahrer“. Sie wollen immer mit dem Kopf durch die Wand. Sind sie genervt oder wütend, gehen sie häufig aus dem Kontakt mit dem Gegenüber: „Jetzt ist hier aber Feierabend!“ Was suggeriert der Panzerfahrer auf der Beziehungsebene? „Du bist mir zuviel, hör auf, mit mir zu kommunizieren.“

Auf der Sachebene ist „Feierabend“ ebenfalls kein tauglicher Kommunikationsinhalt.

Als Kommunikationspartner hängt dann viel von meiner Eskalationsstrategie ab. Bin ich selber auch Panzerfahrer, werde ich möglicherweise sagen: „Jetzt pass mal auf, so redest du nicht mit mir, ich zeig dir gleich was Feierabend bedeutet.“

Unweigerlich kommt es zur Eskalation. Gehöre ich eher der Gruppe der „verständnisvollen Besserwisser“- sie sollen übrigens in sozialen Berufen weit verbreitet sein - könnte ich in einem überakzentuierten Ton sagen: „Ich sehe keinen Grund hier gleich aus der Haut zu fahren, bleiben wir doch sachlich und lassen Sie uns wie erwachsene Menschen miteinander umgehen.“ Auf der Beziehungsebene suggeriert er: „Du verlierst die Kontrolle, nicht ich, sondern Du bist schwach.“ Auf der Sachebene heißt die Botschaft: „Du verhältst dich wie ein Kind.“

„Bleiben wir mal sachlich“ ist die Aufforderung Emotionen zu unterdrücken.

Ich denke, auch das hat gute Chancen, schief zu gehen.

Ein Beispiel:

*Ein junger Mann mit Migrationshintergrund steht auf der geschlossenen Aufnahmestation vor der geschlossenen Stationstür.*

*Er sagt verärgert zu einem Mitarbeiter: „Eh Alter, mach die Tür auf, ich will nach Hause.“*

*Der Mitarbeiter wirkt genervt und sagt: „Also Hr. Murat, ich erkläre es Ihnen auch gern noch einmal, Sie haben einen Beschluss des Amtsgerichtes, ich habe das Schreiben hier, Sie dürfen die Station nicht verlassen, der Richter, mit dem sie vorhin gesprochen haben, hat das so verfügt. Sie können natürlich Einspruch erheben und später vielleicht noch mal mit dem Arzt sprechen...“*

*Der junge Mann unterbricht ihn wütend mit den Worten: „Willst Du mich anmachen?“*

*Mitarbeiter: „Also, Hr. Murat, Sie machen es mir aber wirklich nicht leicht. So kommen wir hier nicht weiter, da brauchen Sie gar nicht so unverschämt zu werden.“*

Versetze ich mich in die Rolle von Hr. M., verspüre ich Ärger und Wut, und Ohnmacht, weil ich den vielen Worten des Mitarbeiters nicht mehr folgen will und kann.

Die unbewusste Eskalationsstrategie des Mitarbeiters ist die des „verständnisvollen Besserwissers.“ Er ärgert sich über den Patienten, sagt das jedoch nicht. Er lässt es seinen Gegenüber spüren. Er weiß es besser, er hat es ja auch schon mehrmals erklärt, hat viel Geduld mit dem Hr. Murat, doch dieser will nicht verstehen.

Der Panzerfahrer würde anders reagieren: „Jetzt reicht es mir aber, jetzt ist Schluss, die Tür ist zu und Basta!“ Die Panzerfahrer sind zwar nah an ihrem Gefühl, überrollen aber jeden, der sich ihnen in den Weg stellt, was mit hoher Wahrscheinlichkeit zur Eskalation führt.

Die wichtigste Frage ist, ob ich im Kontakt mit dem Patienten bin. Kontakt bedeutet, zu vermitteln, dass ich verstehen möchte, was er denkt, was er fühlt. Und ich mache ihm das Angebot, auch mich zu verstehen und meine Gefühle wahrzunehmen. Wenn ich wirklich im Kontakt bin, ist Deeskalation oft schon nicht mehr nötig, oder sie ist dann erst möglich.

Der Mitarbeiter im obigen Beispiel war es nicht. Deeskalation kann nur auf der Grundlage von Ehrlichkeit und Authentizität funktionieren. Kommunikation braucht für beide Seiten sinnhafte Anschlussmöglichkeiten. Das Beispiel zeigt, dass Kommunikation auch so gestaltet werden kann, dass die Anschlussmöglichkeiten ausgeschlossen werden, beispielsweise mit einem „Basta“. Das zeigt deutlich: weitere Kommunikation ist nicht gewünscht. Für den Patienten kann aber die Weiterführung der Kommunikation von existentieller Bedeutung sein, und eventuell ist an dieser Stelle Gewalt die einzig verbleibende Anschlussmöglichkeit, um nicht völlig aus der Kommunikation zu fallen.

**Uwe Obensiek**  
**Pfleg. Stationsleitung einer psychiatrischen Akutaufnahme**  
**Deeskalationstrainer**  
**Gewaltberater@Phämoberater®**  
**LWL – Klinikum Gütersloh**  
[u.obensiek@wkp-lwl.org](mailto:u.obensiek@wkp-lwl.org)