

# "Den Funken vor der Flamme erkennen"

---

Nonverbale Kommunikation bei drohender Eskalation



Verfasserin: Marlies Imhof

Abschlussarbeit Trainerlehrgang Aggressionsmanagement

Fachberatung: Ruth Steck-Egli  
Lernbegleitung: Aline Schuwey-Hayoz  
SBK Bildungszentrum Zürich

Murten, September 2010

## DANK

Ein grosses Dankeschön an Monique Fasel. Ich durfte bereits zum zweiten Mal von Ihrer grossen Gabe als Zeichnerin profitieren. Ihre Kreativität versetzte mich auch dieses Mal wieder in grosses Staunen. Ich konnte ihr eine Situation schildern, eine Gestik oder Mimik aus einem Buch zeigen – innerhalb von kürzester Zeit hatte sie das von mir Gewünschte aufs Papier gebracht.

Aline Schuwey- Hayoz als meiner Lernbegleiterin danke ich für die Durchsicht dieser Arbeit sowie für die Begleitung während des Lehrganges.

Herzlichen Dank an die Fachberaterin, Frau Ruth Steck-Egli. Ihre Tipps für das Erstellen dieser Arbeit waren sehr hilfreich.

Vielen Dank all denjenigen, welche sich Zeit und Mühe nahmen, diese Abschluss Arbeit durchzulesen und mir ein Feedback dazu gaben.

## ZUSAMMENFASSUNG:

In dieser Arbeit wird folgenden Fragen nachgegangen:

Welche Frühwarnzeichen können bei drohender Eskalation wahrgenommen werden?  
Welche Rolle spielen dabei die Emotionen? Gibt es spezifische Erkennungsmerkmale von Ärger und Zorn im Gesicht eines Menschen? Welchen Einfluss hat mein eigenes, nonverbales Verhalten anlässlich einer drohenden Eskalation?

Während der Literaturbearbeitung fand ich bei allen von mir gewählten Titeln Hinweise zu Frühwarnzeichen. Daraus lässt sich schliessen, wie wichtig diese im Zusammenhang mit dem Thema Gewalt und Aggression sind. In einem Punkt sind sich die Autoren einig: soll eine Eskalation vermieden werden, so ist das frühzeitige Wahrnehmen dieser Zeichen entscheidend für den weiteren Verlauf. Besonders im Gesicht gibt es klare Zeichen welche auf Zorn / Ärger hinweisen und leicht zu erkennen sind.

Bevor wir jedoch Frühwarnzeichen wahrnehmen können, sind bereits unsere Emotionen aktiv geworden. Sie sind es, die uns agieren und Re-agieren lassen. Sie gehören zu unserem Leben wie die Luft zum atmen und sie steuern, was wir tun, sagen oder denken. Eine genauere Betrachtung kann uns diese Tatsache vermehrt bewusst machen.

Die Selbstreflexion darüber, wie ich als Person auf Andere wirke, ist gerade im Zusammenhang mit Aggressionen von Wichtigkeit. Was löse ich zum Beispiel mit meiner Körperhaltung, Mimik oder Gestik beim Anderen für Gefühle aus? Kann ich selber meine Gefühle unter Kontrolle halten? Denn, so unschuldig wir uns oftmals auch fühlen – zu einer Eskalation gehören immer zwei – genauso wie beim Tango.

Es geht in dieser Arbeit vor allem um die Sensibilisierung und Schärfung der eigenen Wahrnehmung. Sie dienen als Werkzeuge, um eine drohende Eskalation so weit als möglich zu verhindern.

## Inhalt

DANK .....	2
ZUSAMMENFASSUNG:.....	3
EINLEITUNG.....	5
Hintergründe / Motivation .....	5
Zielsetzungen / Absichten .....	6
Eingrenzung .....	6
Adressatinnen und Adressaten .....	7
Fragestellung .....	7
Vorgehen .....	7
HAUPTTEIL .....	8
Emotionen sind der Mittelpunkt unseres Lebens.....	9
Ist Emotion und Stimmung dasselbe? .....	10
Warum Emotionen keine Privatsache sind .....	10
Gesichtsausdruck.....	12
Stimme.....	12
Körperhaltung.....	13
Eskalation.....	14
Frühwarnzeichen bei drohender Eskalation .....	16
Intuition.....	18
Spezifische Erkennungsmerkmale von Zorn / Wut im Gesicht eines Menschen .....	19
Zum Tango gehören zwei.....	20
Heute schon mal gelächelt? .....	20
C'est le ton qui fait la musique.....	21
Offene Hände.....	21
Freund oder Feind.....	22
Man nehme... Zutatenliste zur Durchführung einer Deeskalation .....	22
Ergebnis.....	25
SCHLUSSTEIL.....	26
Literaturverzeichnis .....	27
Anhang.....	28
„Notfallcheckliste“ Konfliktsituationen.....	28

# EINLEITUNG

## Hintergründe / Motivation

Seit bald vier Jahren arbeite ich auf einer Notfallstation eines kleinen Bezirksspitals. Im August 2009 bezogen wir die umgebauten Räumlichkeiten auf derselben Etage. Dort wo sich früher Operationssäle befanden, sind neue Räume zur Patientenbetreuung als auch administrative Arbeitsplätze entstanden. Mit diesem Umzug vergrösserte sich einerseits das Team, andererseits erhielten wir einen neuen Auftrag: das Hinweisschild „Notfall“ wurde durch ein anderes mit neuem Namen ersetzt und wir wurden zu einer sogenannten Walk-In-Klinik. Seither arbeiten tagsüber zwei Pflegefachpersonen, eine Praxisassistentin, eine Leitende Ärztin/Leitender Arzt sowie eine Assistenzärztin/Assistentenarzt auf dieser Station. Nachts ist jeweils nur eine Person der Pflege und eine Assistenzärztin/Assistentenarzt anwesend.

Aggression und Gewalt kommen bei uns glücklicherweise relativ selten vor. Bei längeren Wartezeiten ist jedoch stets damit zu rechnen, dass jemand ungeduldig wird und es zu einer Eskalation kommen kann. Für das Personal bedeutet dies, stets aufmerksam zu sein, damit sich anbahnende Aggressionen so früh wie möglich erkannt werden. Zum jetzigen Zeitpunkt ist niemand in unserem Haus in Aggressionsmanagement geschult, professionelle Hilfe müsste also in jedem Fall von auswärts angefordert werden (Polizei). Es gibt kein spezielles Alarmierungssystem für den Fall eines tätlichen Angriffs auf das Personal.

Was jedoch auch in einem solchen Fall genutzt werden kann, ist die Alarmierung über die sogenannte REA Taste. Diese ist allerdings Standort gebunden (Telefonapparat, Ruf Taste in den Patientenzimmern) und steht demzufolge nicht überall zur Verfügung. Gerade im Wartezimmer, wo es am häufigsten zu Unmutsäusserungen kommt, wäre eine solche Einrichtung sinnvoll. Die neubezogenen Räumlichkeiten gelten nur als Provisorium daher steht eine nachträgliche Installation nicht zur Diskussion.

Da die Möglichkeit der schnellen, professionellen Hilfe fehlt, ist es meiner Meinung nach umso wichtiger, den Schwerpunkt auf die Prävention zu legen. Das bedeutet, eine sich anbahnende Eskalation frühzeitig wahrnehmen und möglichst früh zu intervenieren:

### **Die Flamme vor dem Feuer erkennen**

## Zielsetzungen / Absichten

Nach der Analyse der Situation kam ich zu folgendem Ergebnis: das Hauptaugenmerk ist in erster Linie auf die Prävention, in zweiter Linie auf die Deeskalation zu legen. Dem Personal soll aufgezeigt werden, dass Sie einer „heiklen“ Situation nicht hilflos ausgeliefert sind, sondern dass sie auch auf nonverbaler Ebene oftmals schon „die Flamme vor dem Feuer erkennen können“. Ich möchte das Vertrauen in ihre eigene Wahrnehmung stärken und so einen Teil zur Sicherheit aller Beteiligten beitragen. Das Personal soll dafür sensibilisiert werden, frühzeitig Warnsignale von Anderen wie von sich selbst zu erkennen. Denn auch die eigenen Gefühle können, genauso wie die Körpersprache des Gegenübers, ein Warnhinweis sein.

Das Hauptziel meiner Zertifikatsarbeit ist es, herauszufinden, welche Frühwarnzeichen bei drohender Eskalation wahrgenommen werden können. Um diese Frage zu beantworten, muss ich mich auch mit den Emotionen auseinandersetzen, denn sie sind der eigentliche Ursprung. Als zweites möchte ich erfahren, welchen Einfluss die eigene Haltung im Zusammenhang mit einer eskalierenden Situation hat. Dies alles stets aus dem Blickwinkel der nonverbalen Kommunikation.

Auf eine nonverbale Wahrnehmung muss jedoch in der Folge eine verbale Kontaktaufnahme erfolgen um deeskalierend wirken zu können. Oder haben Sie schon einmal versucht, eine aggressive Person nonverbal zu beruhigen?

Den Adressatinnen und Adressaten soll deshalb, nebst den wichtigsten Merkmalen der nonverbalen Kommunikation, auch einige Beispiele für die verbale Kommunikation während der Deeskalation mit auf den Weg gegeben werden. Ebenso soll in dieser „Notfallcheckliste“ auf die wichtigsten Punkte des Selbstmanagements in Konfliktsituationen hingewiesen werden.

Da, wie bereits erwähnt, in unserem Haus das Thema Aggressionsmanagement noch nicht etabliert ist, möchte ich als zukünftige Trainerin in einem ersten Schritt damit beginnen, das Personal zu den oben genannten Punkten zu sensibilisieren.

## Eingrenzung

Ich betrachte nur die nonverbale und paraverbale Kommunikation und befasse mich nicht näher mit der verbalen Sprache da wir diese, weil bewusst, viel besser wahrnehmen. Der Wirkung der nonverbalen Kommunikation sind wir uns hingegen oft zu wenig, bis gar nicht bewusst, da diese unbewusst abläuft.

Das von mir verwendete Buch von Paul Ekman beschreibt nur diejenigen Emotionen, von denen man weiss, dass sie universal sind und von allen Menschen empfunden werden und

im Gesicht erkannt werden können: Zorn, Angst, Trauer, Ekel, Verachtung, Überraschung und Freude. Die genauere Betrachtung dieser Emotionen ist sehr interessant und lehrreich. Es sprengt jedoch den Rahmen dieser Arbeit, wenn ich jede einzelne genauer beschreiben würde. Ich beschränke mich auf den Zorn, da wir diesem im Aggressionsmanagement sicherlich am häufigsten begegnen.

### **Adressatinnen und Adressaten**

Diese Arbeit richtet sich in erster Linie an das Pflegepersonal unserer Abteilung, aber auch an die Damen der Réception weil sie ebenfalls als Erste im Kontakt mit den Patientinnen und Patienten, sowie Angehörigen und Besuchern stehen.

### **Fragestellung**

- Welche Frühwarnzeichen können bei drohender Eskalation wahrgenommen werden?
- Welche Rolle spielen dabei die Emotionen?
- Gibt es spezifische Erkennungsmerkmale von Ärger und Zorn?
- Welchen Einfluss hat mein eigenes, nonverbales Verhalten bei einer drohenden Eskalation?

### **Vorgehen**

Analyse und Bearbeitung der ausgewählten Literatur. Erstellen eines Merkblattes mit den wichtigsten Punkten zu Frühwarnzeichen und Selbstmanagement bei drohender Eskalation. Dazu einige Beispiele möglicher Antworten als Hilfestellung. Anlässlich einer internen Fortbildung soll die Arbeit den Adressatinnen und Adressaten bekanntgegeben und das Merkblatt vorgestellt werden. Dieses soll als „Hilfsmittel“ im Sinne einer Notfall – Checkliste zum Einsatz kommen.

## HAUPTTEIL



Eine Reihe Patientinnen und Patienten sitzen in der Wartezone einer Klinik und blättern in Zeitungen oder Magazinen. Einige heben kurz den Kopf wenn die Pflegeperson vorbeiläuft um z.B. eine Blutprobe ins Labor zu bringen oder jemanden hereinbittet. Sie vertiefen sich jedoch gleich wieder in ihre Lektüre sobald sie merken, dass sie nicht aufgerufen werden. Ein grosser, kräftiger Herr jedoch, nennen wir ihn Herr B., liest keine Zeitung sondern läuft unruhig auf und ab. Seine Augen werfen der Pflegeperson jedes Mal einen stechenden Blick zu, wobei sich seine gesenkten Augenbrauen in der Mitte zu Falten legen. Sein Unterkiefer und auch seine Lippen sind dabei fest zusammen gepresst.

Wie dieses Beispiel verdeutlicht, ist das Gesicht - der Körper insgesamt - überaus aussagekräftig, ohne dass sich der Mensch der verbalen Sprache bedient.

Die Fähigkeit, Emotionen frühzeitig zu erkennen, kann uns in vielen Situationen sowohl den Umgang mit anderen Menschen als auch den Umgang mit unseren eigenen emotionalen Reaktionen auf deren Gefühle erleichtern (Ekman 2010, S. XVI).

Falls nämlich die betreffenden Mitarbeiter aufmerksam sind (und nicht hastig an den Wartenden vorbeirennen) kann die aufkeimende Wut im Gesicht des Herrn erkannt und entsprechend gehandelt werden; z.B. indem kurz über die aktuelle Situation betreffend

Wartezeit informiert wird. Eine sich anbahnende Situation wahrzunehmen und darauf nicht einzugehen heisst, das Risiko einer Eskalation in Kauf zu nehmen. Auf die Wahrnehmung der nonverbalen Zeichen muss jedoch in der Folge eine verbale Antwort folgen um die Situation zu entschärfen, denn Nonverbal deeskalieren zu wollen wird uns keinen Erfolg bescheren.

## Emotionen sind der Mittelpunkt unseres Lebens

Wenn wir uns mit dem Thema Aggressionen auseinandersetzen wollen, kommen wir nicht darum herum, die Emotionen genauer zu betrachten, denn: Emotionen gehören zu unserem Leben wie die Luft zum Atmen. Wenn wir begreifen, dass Gefühle keine Nebensache sind, sondern etwas enorm Wichtiges, dann verstehen wir auch wie wichtig es ist, Gefühle zeigen zu können und äussern zu dürfen. Oft wären wir aber auch froh, diese besser kontrollieren oder gar eliminieren zu können – vor allem wenn sie uns zu unbedachten Handlungen veranlassen. Wie wir später sehen werden, sendet jede Emotion ihre eigenen Signale. Am stärksten bemerkbar machen sich diese über unsere Stimme, in unseren Gesichtszügen und unserer Körperhaltung.

*„Wenn ein Gefühl entsteht, dann überkommt es uns in Millisekunden und steuert, was wir tun, sagen und denken“ (EKMANN, 2010, S. Kapitel 2, S. 27).*

Dies erklärt, weshalb wir in gewissen Situationen nicht so reagieren wie es vielleicht vernünftig wäre (z.B. bei Zorn/Wutausbrüchen). Oftmals bereuen wir danach was gesagt oder getan wurde. Wir beschliessen diese Veränderungen jedoch nicht, sie passieren einfach mit uns.

Emotionen können, laut Ekman (2010), unser Wissen in den Hintergrund drängen. Dies bedeutet, dass all unser Wissen solange für uns unzugänglich bleibt, wie dieses Gefühl besteht. Es wird hier auch von Refraktärzeit gesprochen, einer Phase also, in der unser Denken keine Informationen verarbeiten kann, wir also nicht „aufnahmefähig“ sind.

Diese Aussage scheint mir deshalb besonders interessant, weil sie verdeutlicht, wie wichtig es bei einem Konflikt ist, dem Gegenüber die Möglichkeit zu geben „Dampf“ abzulassen.

Beispiel: Angenommen Herr B. aus obigem Beispiel fängt plötzlich an, sich lauthals über die Wartezeit zu beschweren. Er wird immer wütender, ausfälliger und hat sich schlussendlich kaum mehr unter Kontrolle. Wenn ich ihm in **diesem** Moment etwas entgegen setze, wie z.B. eine Erklärung oder Entschuldigung, wird er diese wahrscheinlich überhören. Sein Geist ist für mich in diesem Moment nicht zugänglich. Während seiner grössten Wut kann ich noch so viele Erklärungen vorbringen; er wird sie nicht wahrnehmen. Er wird einen (normalerweise) kurzen Moment brauchen (bis der grösste Ärger vorüber ist) um zu erkennen, dass meine

Begründung nicht aus der Luft gegriffen ist (dass z.B. ein dringender Notfall dazwischen gekommen ist). Sobald der „Dampf“ abgelassen/verpufft ist, kann die Person ihr Wissen wieder abrufen und danach ihr Verhalten allenfalls korrigieren.

Wer sich ärgert, ist Argumenten unzugänglich. Er will zuallererst in seinem Gefühl ernst genommen werden. Während der Emotionsphase lässt sich eine Lösung also nicht ansprechen. Daran ist bei einer Deeskalation zu denken. Molcho versteht es, mit einem einzigen Satz zu sagen wie eine Eskalation vermieden werden kann: Emotionen eskalieren nicht, wenn sie akzeptiert werden (MOLCHO, 1988).

### **Ist Emotion und Stimmung dasselbe?**

Diese Frage ist mit Nein zu beantworten. Nachfolgend eine Erklärung anhand unseres Beispiels mit Herrn B.:

Angenommen er konnte schon seit mehreren Nächten nicht mehr richtig durchschlafen weil die neugeborenen Zwillinge die Nacht zum Tag machten. Zu allem Überfluss ist vor zwei Tagen eines der Babys krank geworden und die Mutter musste mit diesem in ein entferntes Spital eingewiesen werden. Das Kindermädchen, welches sich um das zweite Baby kümmern soll, ist völlig überfordert und ruft zum wiederholten Male auf seinem Handy an. Und ER wartet hier seit zwei Stunden darauf, dass seine Schnittwunde genäht wird - sein Ärger wird immer grösser – seine Stimmung ist auf dem Nullpunkt angelangt.

Dies soll verdeutlichen, dass Stimmungen einen ganzen Tag oder länger dauern, während Emotionen binnen Minuten oder sogar Sekunden kommen und gehen können (Wutausbruch im Wartezimmer). Dies ist der wichtigste Unterschied. Ein weiterer ist der, dass sich Stimmungen **nicht** über Signale in Mimik und Stimme äussern.

Ausserdem aktiviert eine Stimmung spezielle Emotionen, das heisst z.B.: wenn wir gereizt sind, suchen wir nach einer Möglichkeit, zornig zu werden. Wir ärgern uns über Dinge, die uns normalerweise nicht in Rage bringen. Wenn wir dann in Wut geraten, wird diese typischerweise grösser sein und länger anhalten als wenn wir vorher gut gelaunt gewesen wären. Wir sind dann unbewusst froh, dass wir einen Grund für den Wutausbruch erhalten haben und rechtfertigen so unsere Stimmung.

### **Warum Emotionen keine Privatsache sind**

Die meisten unserer Gefühle lassen Andere wissen, was wir empfinden. Gedanken dagegen sind völlig privat. Gefühle zu degradieren oder sie gar zu ignorieren heisst, das ICH ignorieren. Gedanken lassen sich von aussen adaptieren, Gefühle jedoch nicht. Alles was wir denken wird unserem Körper übermittelt und alles was der Körper tut, beeinflusst unsere Gedanken und Empfindungen. Emotionen ernst zu nehmen ist der erste Schritt zur Lösung von Spannungen (MOLCHO, 1988).

Wir senden Signale aus sobald uns ein Gefühl befällt. Eine weitere Eigenschaft ist die Tatsache, dass es ständig „eingeschaltet“ ist. Setzt ein Gefühl ein, werden fast im selben Augenblick Emotionssignale sichtbar (EKMANN, 2010).

Gefühle sind der existenzielle Ausdruck unseres Seins. Wenn wir Gefühle nicht als Nebensache, sondern als Wesentlich ansehen, dann können wir begreifen, dass es für uns alle wichtig ist, Gefühle äussern zu dürfen und zu können. Gefühle bedürfen auch nicht der Rechtfertigung, denn Gefühle sind weder gerecht noch ungerecht. Sie entziehen sich den Kategorien von Recht und Logik (MOLCHO, 1988).

*„Wenn wir begreifen, dass Gefühle gültige Aussagen des Menschen sind, wäre es ebenso dumm wie unrealistisch zu glauben, zu erwarten oder sogar zu verlangen, dass im Berufsleben zum Beispiel ein Mitarbeiter oder Kunde seine Gefühle im Vorzimmer abgeben und als ›sachliche‹ Person erscheinen könnte (MOLCHO, 1988, S. 55)*

Gefühle zu akzeptieren muss aber nicht automatisch heissen die vorgebrachten Argumente zu akzeptieren. Aber jeder will zuallererst, dass seine Gefühle oder sein Ärger wahrgenommen werden. Dieser Aspekt spielt in der Deeskalation eine wichtige Rolle, wie wir später sehen werden.

Emotionssignale vermitteln wichtige Informationen über das, was jemand fühlt und was er vielleicht als Nächstes tun wird – aber Vorsicht: es verrät uns nichts über deren Ursprung! Ich kann den wütenden Herrn im Wartezimmer wahrnehmen (Sicht-und hörbar) - aber über die eigentliche Ursache seiner Wut weiss ich noch nichts.

Im Folgenden betrachten wir diese Emotionssignale etwas eingehender:

**Gesichtsausdruck**

**Stimme**

**Körperhaltung**

## Gesichtsausdruck

Er ist das kurzfristigste Signal unter den Emotionssignalen. Das Gesicht können wir nicht verstecken (ausser unsere Kultur schreibt uns eine Bedeckung oder Verhüllung vor) ansonsten müssen wir schon den Ort verlassen, um nicht mehr gesehen zu werden (EKMANN, 2010).

In den meisten Fällen dauert ein mimischer Ausdruck einer Emotion etwa zwei Sekunden. Manche dauern aber auch nur eine halbe Sekunde, während wieder andere bis vier Sekunden dauern können. Länger oder kürzer sind sie selten. Die Dauer eines Gesichtsausdrucks steht in der Regel in Beziehung zur Intensität der empfundenen Emotion. Eine länger andauernde Mimik signalisiert zumeist ein stärkeres Gefühl als eine kürzere. Doch gibt es auch hier Ausnahmen (EKMANN, 2010).

Mit den Augen werden ebenfalls nicht-sprachliche Signale gesendet. Wird das Gegenüber angestarrt, kann dies als Bedrohung aufgefasst werden. Längerer Blickkontakt signalisiert stets Interesse. Wird jemand hingegen kaum angeschaut, kann der Eindruck entstehen, dass man nicht interessiert ist und nicht zuhört.



## Stimme

„Das Wort überträgt die Inhalte, die Stimme die Stimmung“ (MOLCHO, 1988, S. 71)

Sie ist als weiteres Emotionssignal nicht weniger wichtig als der Gesichtsausdruck.

Beispiel: Ich kann von unserem Arbeitsplatz aus nicht den gesamten Warteraum einsehen. Sobald jedoch dort jemand vor Schmerzen zu schreien beginnt, wird mich dies sofort aufschrecken und handeln lassen, ohne dass ich diejenige Person sehe. Die Schreiende /der Schreiende erhält sofort meine Aufmerksamkeit (manchmal zum Verdruss der anderen Wartenden). So hat sich schon manch einer einen schnelleren Zugang zur Behandlung verschafft.

Gerade bei der Deeskalation spielt die Stimme eine entscheidende Rolle: je ruhiger, tiefer und wohlklingender sie ist, desto grösser die Chance, dass eine Deeskalation gelingt. In extremen Situationen kann eine beruhigende Stimme sogar wichtiger sein als der Inhalt der Kommunikation. Tief durchatmen und sich entspannen lässt die Stimme übrigens sofort tiefer und wohlklingender werden (WELSUS, HEINZMANN, & BRINKER, 2008).

In aggressiver Stimmung werden wir meistens lauter, während wir eher leise sprechen, wenn wir uns unsicher fühlen. Unser Gesicht können wir verstecken, unsere Stimme jedoch verrät uns immer. Sie ist es, die unsere „Stimmung“ wiedergibt. Stimmen unsere Worte mit der Stimme überein so wirken wir glaubwürdig (kongruent).

*„Eine Mitteilung oder Botschaft ist kongruent, wenn alle verbalen und nonverbalen Signale in die gleiche Richtung weisen. Dann werden sie als stimmig wahrgenommen. Passen sie nicht zueinander spricht man von inkongruenten Botschaften. Diese irritieren den Empfänger, wobei die nonverbalen Signale meist als verlässlicher und echter gelten als die verbalen“* (JÄGGI, 2009, S. 19).

Dies trifft ebenfalls auf das folgende Kapitel, der Körperhaltung, zu.

### **Körperhaltung**

Unser Körper kommuniziert dauernd – sobald wir gesehen werden kommunizieren wir. Oftmals sind wir uns dessen wenig bis gar nicht bewusst. Sehe ich zum Beispiel in jedem Menschen einen potenziellen Feind, so strahle ich diese Geisteshaltung auch durch meine Körperhaltung aus.

Betrachten wir einmal die Haltung der Hände / Arme:

Ausgestreckter Zeigefinger an ausgestrecktem Arm: dies ist ein deutliches Zeichen von Dominanz. Sie lässt dem anderen keine Wahl und wird deshalb immer Widerstand hervorrufen.

### **Offene Hände jedoch signalisieren:**

Ich habe nichts zu verstecken. Die offene Hand offeriert, macht einen Vorschlag und lässt die Wahl, anzunehmen oder abzulehnen.



Mit unserem Körper drücken wir aus was wir fühlen. Sind wir uns dieser Wirkung nicht bewusst kann es in angespannten, bedrohlichen oder aggressiven Situationen eine Eskalation anstossen. Die Situation nimmt Schritt für Schritt ihren Lauf und endet im schlechtesten Fall in Brachialaggression. Wie diese Schritte oder Stufen einer Eskalation aussehen, möchte ich im nächsten Kapitel anhand zweier Modelle darstellen.

## Eskalation

Unter Eskalation wird das stufenweise anwachsen einer sich aggressiv entwickelnden, zwischenmenschlichen Interaktion verstanden.

Ein Individuum verfolgt mit aggressivem Verhalten in der Regel ein Ziel. Das aggressive Verhalten hat also für denjenigen einen Sinn. Gründe für Aggressionen gibt es unterschiedliche, zum Beispiel:

- Unmutsreaktion – um die Unzufriedenheit zu zeigen
- Vergeltungsreaktion – um jemandem eins auszuwischen
- Angst – Aggression zur Abwehr
- Instrumentelle Aggression – um etwas zu erreichen
- Spontan – aus purer Lust an der Aggression

Das erste Modell bezieht sich auf die von mir vorgängig beschriebenen Emotionssignale Gesichtsausdruck, Stimme und Körperhaltung. Dies entspricht den drei Phasen: visuell -, verbal- und taktil (BÄRSCH & ROHDE, 2008).

In der **Blick-Stufe** (visuellen Phase) fixiert der Aggressor sein Opfer mit Blicken. Wie weiter oben bereits erwähnt, signalisiert längerer Blickkontakt immer Interesse. Dieses Interesse kann natürlich verschiedener Art sein (z.B. Sex, Gewalt).

*„Deshalb fühlen sich einige Jugendliche schon durch Blicke angegriffen und der Spruch „was guckst Du?!“ ist schliesslich schon ein Klassiker“* (BÄRSCH & ROHDE, 2008, S. 68)

Senkt nun das „Opfer“ den Blick, weiss der Aggressor (Jäger), dass er seine „Beute“ gefunden hat, denn der gesenkte Blick signalisiert Schwäche.

In der **Sprech-Stufe** (verbalen Phase) wird das vermeintliche Opfer „angemacht“ und beleidigt. Der Aggressor stellt sich z.B. breitbeinig vor das Opfer und beschimpft es. Hier wird schon mal getestet, was das Opfer „so drauf“ hat.

In der **Körperkontakt-Stufe** (taktilen Phase) kommt es zu ersten körperlichen Berührungen. Das Opfer wird ev. geschubst, angefasst, gehohlet. Es wird weiter ausgetestet wie stark das Opfer ist und wie viel Widerstand es leistet. Der Aggressor möchte sich weiter aufbauen, sich Mut machen und gleichzeitig sein Opfer demütigen. Danach kommt es zum eigentlichen Kampf.

Das zweite Modell ist im Aggressionsmanagement sehr bekannt und wird oft zur Verdeutlichung der Eskalationsphasen beigezogen.

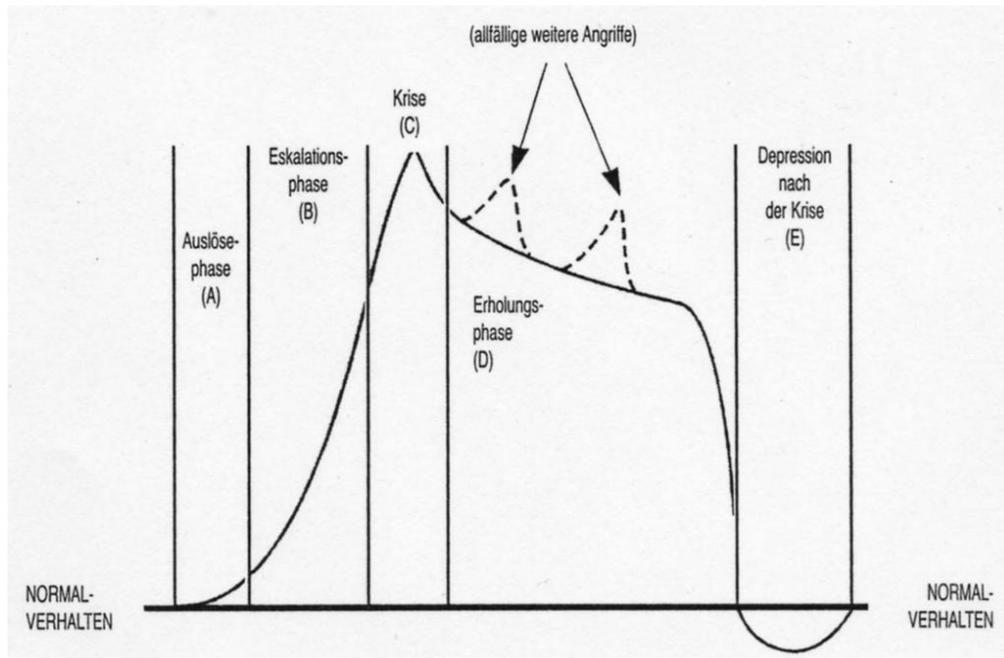


Abbildung: Eskalation nach Breakwell

Dieses Modell (BREAKWELL, 1998) unterscheidet fünf Phasen:

Die erste Phase ist die **Auslösephase (A)**. Hier wird schon ansatzweise deutlich, dass sich die Person von ihrem Normalverhalten zu entfernen beginnt. Solche Veränderungen können sich sowohl im verbalen als auch im nonverbalen Verhalten zeigen.

In der **Eskalationsphase (B)** wird die die Abweichung vom Grund- oder Normalverhalten immer offensichtlicher und Versuche, die Person abzulenken werden immer schwieriger. Die Person geht ev. unruhig hin und her, spricht immer schneller, fixiert sich übermässig auf ein Thema und kann nicht mehr rational handeln. Spätestens an diesem Punkt sollte interveniert werden um Schlimmeres zu verhindern.

In der Phase der **Krise (C)** wird die betroffene Person zunehmend körperlich und psychisch erregt. Hierbei verringert sich ihre Kontrolle über aggressiver Impulse. Dies kann sich z.B. darin äussern, dass gegen etwas getreten wird oder Stühle umgeworfen werden. In dieser

Phase sind Interventionen wenig wirksam, da die Person die Kontrolle über sich und die Situation verloren hat. Sie kann auch kognitiv eingeschränkt sein. Hier gilt es, sich auf die Sicherheit aller Beteiligten (auch Zuschauern) zu konzentrieren.

Nach dem Gewaltausbruch findet die Person in der **Erholungsphase** (D) in der Regel wieder zu ihrem Normalverhalten zurück, sie bleibt jedoch noch während einer gewissen Zeitspanne erregt und es kann vorkommen, dass Interventionen dazu führen, dass es zu einem erneuten Gewaltausbruch kommt.

Die letzte Phase wird als **Depression nach der Krise** (E) bezeichnet. Dieser Mensch ist sowohl psychisch als auch physisch erschöpft und bricht eventuell in Tränen aus, empfindet Reue, Schuld, Scham oder ist einfach verzweifelt.

Es kann Situationen geben in denen jemand scheinbar aus dem Nichts heraus plötzlich aggressiv wird und zuschlägt. Hier gibt es zunächst nur die Möglichkeit abzuwehren und eine weitere Eskalation zu verhindern, allenfalls durch Flucht. Doch auch diese Gewaltäusserung hat ihre Vorgeschichte. Ein Teil dieser Geschichte läuft im Inneren dieser Person ab. Manchmal ist sie äusserlich sehr gut, manchmal weniger und manchmal auch gar nicht zu erkennen. Wenn Aggression und Gewalt eskaliert, geschieht dies oft infolge eines ungelösten Konfliktes. Nehmen wir als Beispiel Patientinnen und Patienten: oft tragen sie ihre Konflikte mit ins Spital (berufliche, familiäre, persönliche). Dann braucht es nur irgendeinen Auslöser (Wartezeit, Schmerzen, etc.) und die Situation eskaliert.

Durch präventives Handeln lassen sich solche Situationen frühzeitig erkennen und in vielen Fällen abfangen oder mildern. Bei welchen Anzeichen sollten nun also unsere Alarmglocken läuten?

### Frühwarnzeichen bei drohender Eskalation

Ich komme wieder auf das Beispiel mit Herrn B. im Wartezimmer zurück: angenommen ich bin die Pflegeperson, welche gerade die Blutentnahme zum Labor trägt. Es gibt zwei Möglichkeiten mit der Situation umzugehen. Erste Möglichkeit: Ich schreite in schnellen Schritten, gesenkten Blickes durch das Wartezimmer und verschwinde im Labor. Erfolg dieses Vorgehens: ich gebe den Wartenden keine Möglichkeit mich anzusprechen, da ich mit meiner Körperhaltung ausdrücke, dass ich gerade sehr unter Zeitdruck stehe, und sie mich um Himmels Willen ja nichts fragen sollen. Dennoch werde ich, falls ich nicht ganz auf „Tunnelblick“ geschaltet habe, Herrn B. wahrnehmen, der unruhig hin-und hergeht. Weil ich mich aber in diesem Moment nicht mit ihm auseinandersetzen will (schliesslich habe ich heute sowieso schon einen schlechten Tag), ignoriere ich sein Verhalten und gehe ohne Kommentar weiter.

Die zweite Möglichkeit könnte in Etwa so aussehen: ich begeben mich in normalem, ruhigem Schritttempo zum Labor. In dieser „gewonnenen“ Zeit kann ich die Anwesenden wahrnehmen und es wird mir sofort auffallen, dass eine Person, Herr B., als Einziger steht und unruhig zu sein scheint. Sein stechender Blick trifft mich. Ich erkenne in Millisekunden seine gefalteten, gesenkten Augenbrauen und seine zusammengepressten Lippen. Erfolg dieses Vorgehens: mit seiner nonverbalen Kommunikation gibt mir Herr B. zu verstehen, dass irgendetwas wohl nicht nach seinem Plan läuft (meine Interpretation). Sehr wahrscheinlich wird er mich auch sofort ansprechen und mir sein Unbehagen mitteilen – in welcher Form auch immer. Dies wiederum gibt mir die Möglichkeit, auf verbaler Ebene mit ihm in Kontakt zu treten und so zu erfahren, was genau sein Problem ist.

Die zweite Möglichkeit wird mit grosser Wahrscheinlichkeit mehr zur Sicherheit aller Anwesenden und Beteiligten beitragen.

Es gibt Vorwarnzeichen die zeigen, dass jemand aggressiv werden könnte, bzw. unter Stress steht. Einige sind gut zu erkennen, andere fast gar nicht. In unserem Beispiel sind die Warnzeichen gut erkennbar (sofern man sie sehen will).

Auch Oud hält fest, dass aggressives Verhalten nicht immer auf so direkte Weise klar und eindeutig wahrnehmbar, bestimmbar und damit einzuordnen ist. Er weist aber darauf hin, dass auch ein nicht direkt wahrnehmbares Verhalten viele Gefühle, Reaktionen und Gedanken erzeugen kann und diese selbst als Anzeichen / Hinweis anzusehen sind. Er sagt, dass das professionelle intuitive Gefühl sehr ernst genommen werden muss.

Untersuchungen haben gezeigt, dass es ebenfalls sehr richtige Vorhersagen ermöglicht (OUD, 2009).

Die Wahrnehmung von Aggression ist jedoch individuell und unterscheidet sich von Mensch zu Mensch. Was für den einen als aggressiv gilt, kann für den anderen als normal gelten (BÄRSCH & ROHDE, 2008)

In der von mir bearbeiteten Literatur fand ich beinahe überall, in etwas unterschiedlicher Form aufgeführt, eine Beschreibung dieser Frühwarnzeichen. Zusammenfassend führe ich deshalb hier folgende *nonverbalen* Frühwarnzeichen auf:

- Körperliche Anspannung, Herumlaufen, Ruhelosigkeit (wichtiger Indikator für eine folgende Aggression)
- Feindselige Grundstimmung mit Zeichen von Wut oder Angst ( Schimpfen, Drohen)
- Übersensible Reaktion auf Kontaktangebot oder Kritik
- Angespantheit, aggressiver Gesichtsausdruck (zusammengepresste Lippen, Zornesfalte, etc.)

- Starrer Blickkontakt (anstarren, fixieren), erweiterte Pupillen
- Wird laut, steigert die Tonhöhe (weil die Stimmlippen sich verkürzen bei Stress)
- Gewalttätige Gestik, Sachbeschädigungen
- Eine Zigarette nach der anderen wird geraucht
- Versperren von Fluchtwegen, geringere Körperdistanz
- sucht Streit, provoziert
- Verlangt oder verweigert etwas

All diese Punkte können selbstverständlich auch Einzel in Erscheinung treten oder eventuell kaum wahrnehmbar sein. In der Regel wird es dann stufenweise zu einer Steigerung des aggressiven Verhaltens kommen – der Eskalation.

Gelingt es uns, diese Zeichen frühzeitig wahrzunehmen, können unsere Deeskalationsbemühungen beginnen. Falls keine Intervention folgt, wird sich die aggressive Person weiterer Mittel bedienen müssen um unsere „Aufmerksamkeit“ zu erhalten.

Nebst diesen sicht-und hörbaren Frühwarnzeichen möchte ich abschliessend auf ein weiteres Mittel der Früherkennung hinweisen, der Intuition.

### Intuition

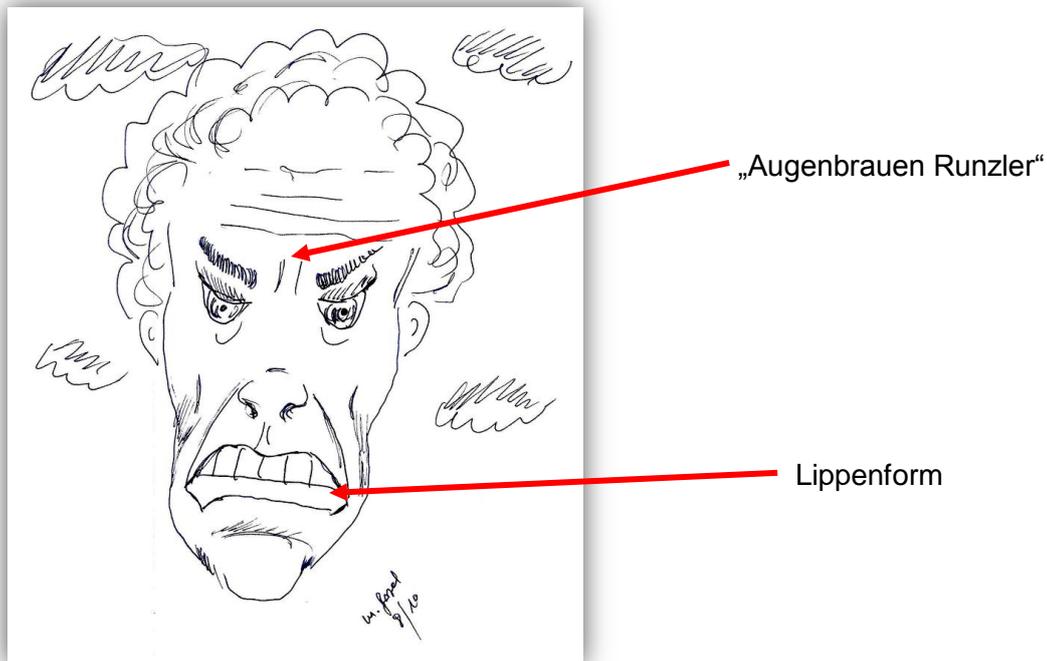
Wie oben bereits kurz erwähnt, kann auch die eigene Intuition - unser „Bauchgefühl“- als Frühwarnsystem genannt werden. Gerade bei erfahrenen Mitarbeitenden ist öfters zu hören, dass Sie sich darauf verlassen können. Ich persönlich habe damit ebenfalls sehr gute Erfahrungen gemacht und bin deshalb von der Richtigkeit dieser Aussage überzeugt.

Folgende Erklärung unterstreicht diese Aussagen:

Von den 2.000.000 Informationen welche wir pro Sekunde erhalten, verarbeiten wir sieben bewusst. Das Unterbewusstsein jedoch 35 und mehr. Das heisst, dass unser Unterbewusstsein ganz einfach über viel mehr Informationen verfügt und die Lage deshalb besser überblicken kann (BÄRSCH & ROHDE, 2008).

Bleibt nun noch die Frage zu klären, ob es spezifische Erkennungsmerkmale von Wut, Ärger, Zorn im Gesicht eines Menschen gibt. Während meiner Literaturrecherche stiess ich auf den Titel „Gefühle lesen“ von Paul Ekman (EKMANN, 2010). Er machte ethnologische Studien (vor allem in Papua-Neuguinea) zur Universalität emotionaler Gesichtsausdrücke. 1976 gründete er das Facial Action Coding System, kurz FACS genannt. Mit dieser Methode misst man nicht die Intensität der Emotionen selbst, sondern zeichnet sämtliche Bewegungen der Gesichtsmuskulatur auf, sogenannte Mikroausdrücke.

## Spezifische Erkennungsmerkmale von Zorn / Wut im Gesicht eines Menschen



### Zornesmiene:

Die beiden wichtigsten Merkmale sind: Zornesfalte zwischen den Augenbrauen und die Lippenform. Die Lippen können bei Zorn zwei unterschiedliche Positionen einnehmen: Rechteckig geöffnet (Zähne zeigen) oder fest zusammengepresst.

Ekman erwähnt, dass die Lippen im Zorn schmaler werden und dies eines der frühesten Anzeichen von Zorn darstelle. Es sei bereits zu erkennen, wenn jemand noch nicht einmal selbst bemerkt hat, dass er zornig ist. Nach seinen Beobachtungen wird dieser „Augenbraunenrunzler“ immer dann betätigt *„wenn ein (Mensch) im Gedanken oder bei einer Handlung auf irgendwelche Schwierigkeiten stößt“* (EKMANN, 2010, S. 191)

Diese spezifischen Erkennungsmerkmale scheinen mir relativ leicht erkennbar zu sein und können sicher von den meisten Menschen richtig interpretiert werden, insofern sie wahrgenommen werden.

Die Schärfung der Wahrnehmung ist also ein wichtiger Punkt und kann wesentlich zum Gelingen einer Deeskalation beitragen - denn Körpersprache lügt nicht. Ich nehme jemanden wahr- gleichzeitig werde auch ICH wahrgenommen. Das Bewusstmachen des eigenen Verhaltens ist von entscheidender Bedeutung. Im nächsten Abschnitt mehr davon.

## Zum Tango gehören zwei

### Wie beeinflusst mein Verhalten die Situation?

Die Aufgliederung führe ich wie in den vorherigen Kapiteln weiter, d.h. nach Gesichtsausdruck, Stimme, Körperhaltung. Hinzu wird der Aspekt der Geisteshaltung kommen.

Dass man in einer heiklen Situation selber angespannt, aufgeregt ist und unter Stress steht, steht wohl ausser Zweifel, denn Aggression macht Angst. Nicht nur die Handlungsmöglichkeiten der aggressiven Person werden verengt, sondern auch unsere eigenen. Auch wir befürchten die Kontrolle über die Situation zu verlieren. So gesehen sitzen wir eigentlich mit dem Aggressor im selben Boot. Verstehen wir unsere Angst als Signal um vorsichtiger zu werden, es gibt uns die Möglichkeit, uns auf die Situation vorzubereiten. Gerade in Situationen mit aggressiven Menschen ist es hilfreich, die eigenen Reaktionen achtsam wahrzunehmen und zu akzeptieren. Gelingt es uns, uns selber zu beruhigen (Selbstmanagement), so übt dies auch eine beruhigende Wirkung auf mein Gegenüber aus.

Um deeskalierend zu wirken bedarf es folglich des Bewusstwerdens der eigenen Mimik, Gestik, der Stimme sowie der eigenen Geisteshaltung.

Probleme, Schwierigkeiten in der Kommunikation entstehen oft dadurch, dass wir davon ausgehen, alle anderen hätten dieselben Wertvorstellungen wie wir. Wenn wir begreifen, dass ein anderer in seinem Leben keineswegs dieselben Erfahrungen gemacht haben muss, so sind wir ein Stück weitergekommen in der Fähigkeit zur Kommunikation (MOLCHO, 1988).

Im Umgang mit aggressiven Patientinnen und Patienten ist es wohl eine der grössten Herausforderungen, die Aggression nicht persönlich zu nehmen - sie nicht als Angriff auf meine Kompetenzen und/oder meinen Selbstwert zu sehen. Sich hier der Professionalität der Beziehung stärker bewusst zu werden kann hilfreich sein.

*„Während man in privaten Beziehungen auf Aggression intuitiv, spontan und unreflektiert reagieren kann, muss der Umgang mit Aggression in der professionellen Beziehung zum Patienten geplant, zielorientiert und reflektiert sein“ (WELSUS, HEINZMANN, & BRINKER, 2008, S. 23)*

### Heute schon mal gelächelt?

Lächeln entspannt – auch ihr Gegenüber. Gerade bei emotional geladenen Situationen kann manchmal ein Lächeln Wunder bewirken. Angespannte Gesichtszüge sind also besser zu vermeiden. Auch das Ausmass der Blickkontakte spielt eine wichtige Rolle. So kann z.B.

Anstarren ebenso als Bedrohung aufgefasst werden wie jemanden kaum anzusehen, dies könnte als Desinteresse interpretiert werden. Es gilt also das richtige Mass zu finden. Immer wieder mal den Blick von der Person abwenden, ohne diese jedoch ganz aus den Augen zu verlieren, wäre eine Möglichkeit. Aus den Augenwinkeln sollte die Person allerdings noch wahrgenommen werden können, denn ein komplettes abwenden birgt das Risiko eines plötzlichen Angriffs, auf den ich dann nicht vorbereitet bin.

### **C'est le ton qui fait la musique**

Diese Redewendung ist, wenn es um das Thema Aggressionsmanagement geht, von grosser Bedeutung. Wie ich bereits bei den Emotionssignalen erläutert habe gibt unsere Stimme die Stimmung wider in der wir uns gerade befinden. Der Aggressor wird also ebenso an unserer Stimme unseren Gefühlszustand erkennen, wie wir unsererseits dies bei ihm erkennen können.

*„Bei Erregung ändert sich die Grundfrequenz der Stimme. Meist ist sie in ihrer Tonlage heller. Dieses kommt aus der erhöhten Spannung im Körper, in der Kehlkopf- und Sprechmuskulatur, aber auch in der gesamten Skelettmuskulatur“ (BÄRSCH & ROHDE, 2008, S. 71)*

In Stresssituationen sprechen wir oft in schnellem Tempo, ohne Punkt und Komma. Dies stresst nicht nur mich selber sondern auch mein Gegenüber. Kann ich mich soweit „entspannen“, indem ich beispielsweise einige Male tief durchatme, so wird meine Stimme ruhiger und tiefer und dies wiederum überträgt sich auf die Patientin/den Patienten.

### **Offene Hände**

In Gesprächen gleichen sich die Gesprächspartner in ihren Bewegungsmustern aneinander an. (MOLCHO, 1988). Es ist also hilfreich, wenn eine entspannte Körperhaltung eingenommen wird, da die Wahrscheinlichkeit steigt, dass diese vom Gegenüber ebenfalls angenommen wird. Eine „neutrale“ Körperhaltung sollte eingenommen werden. Die Hände gut sichtbar und seitlich am Körper weisen auf Offenheit und wirken nicht bedrohlich. Hände in die Hüften gestemmt wirken provozierend. Ebenso können hektische Bewegungen als Bedrohung aufgefasst werden. Stehen Sie also ruhig, die Füße sicher am Boden und in genügend grosser Distanz zu der aggressiven Person.

Möchten Sie eine neutrale Körperhaltung zum Gegenüber einnehmen, so nehmen Sie einfach eine neutrale Geistes-Haltung ein (BÄRSCH & ROHDE, 2008)

## Freund oder Feind

Einer der wichtigsten Standpfeiler der Deeskalation ist meine „innere“ Haltung. Können Sie z.B. ihr Gegenüber nicht leiden, haben Sie Angst vor ihm und fühlen Sie sich als etwas „Besseres“: Ihre Körpersprache wird sie verraten. Wenn Sie also in Menschen nur Gegner sehen, die Ihnen etwas Schlechtes wollen, so strahlen Sie diese Haltung durch ihren Körper aus. Eine positive Wertschätzung des Gegenübers, eine Begegnung ohne Vor-Urteile beeinflusst wesentlich die Entwicklung des Gesprächs.

*„In der Arbeit mit gewalttätigen Menschen ist es notwendig, die Person und seine unangemessene Verhaltensweise zu trennen“ (BÄRSCH & ROHDE, 2008, S. 48).*

Wertschätzung ausdrücken kann heissen, dieser Person mitzuteilen, dass man sie nicht als Mensch ablehnt, sondern nur mit ihrem Verhalten nicht einverstanden ist.

Viel Selbstkontrolle braucht es beispielsweise bei sexistischen Provokationen. Diese können sehr verletzend sein und lassen mich als Person sicherlich nicht kalt. Behalten Sie jedoch stets Ihr Ziel vor Augen (die Deeskalation) und versuchen Sie darüber hinwegzusehen, indem Sie z.B. sagen: *„Ob ich einen grossen Arsch habe spielt in der momentanen Situation und für die Qualität Ihrer Behandlung keine Rolle“.*

- Wenn Sie keinen Kompromiss wünschen, sondern eine Eskalation, ist es am Wichtigsten, dass Sie ihr Gegenüber als Gegner und Feind sehen.

So haben Sie mit Sicherheit schnell die Möglichkeit sich in der Deeskalation zu üben. Auf welche Punkte Sie dabei achten sollten, möchte ich im nächsten Kapitel zusammenfassend erläutern.

## Man nehme... Zutatenliste zur Durchführung einer Deeskalation

Unter Deeskalation wird das Durchbrechen einer bestehenden oder sich anbahnenden Aggressionsphase verstanden. Sie ist darauf ausgerichtet, Aggressionen zu verstehen, zu deuten, zu verändern und zu vermeiden.

Um es vorwegzunehmen: ein allgemein gültiges Rezept betreffend Deeskalation gibt es nicht, denn die grosse Vielfalt möglicher Ursachen von Aggression und Gewalt verlangen nach ebenso zahlreichen Möglichkeiten und Wegen der Lösungsfindung. Es ist nicht einfach und es gibt wie gesagt kein Patentrezept. Dennoch möchte ich im nächsten Abschnitt auf einige notwendigen Zutaten hinweisen, damit das „Menu“ Deeskalation gut gelingt.

Damit ich mit Konfliktsituationen bewusst umgehen kann, muss ich zuallererst meine eigenen Grenzen kennen. Dies wurde im vorherigen Kapitel bereits beschrieben.

Zusammenfassend nun die wichtigsten „Zutaten“ um deeskalierend wirken zu können:

- **Versuchen Sie die Situation zu beherrschen und nicht den Aggressor/Patienten**
- Je früher Sie eine Eskalation wahrnehmen, desto einfacher ist die Deeskalation
- Begegnen Sie einem Aggressor mit:
  - Respekt
  - Wertschätzung
  - Empathie
  - Aufrichtigkeit
  - Fairness
- Denken Sie an Ihre Sicherheit:
  - Achten Sie auf Gegenstände die allenfalls für Sie gefährlich werden könnten
  - Schauen Sie sich um: wo gibt es eine Fluchtmöglichkeit
  - Denken Sie auch an die Sicherheit für Unbeteiligte (Kinder, Zuschauer, Mitpatienten, etc.)
- Persönlicher Bewertungsprozess (Zuschreibungen; eigener Ärger, Stress) bewusst machen und der Situation anpassen
- Keine Belehrungen im Ausnahmezustand denn die Patientin / der Patient ist in diesem Zustand für Argumente / Belehrungen nicht ansprechbar. Das heisst ebenfalls, dass sich während der Emotionsphase eine Lösung nicht ansprechen lässt. Erst muss der grösste Ärger raus. Ein schnell mal dahin gesagtes: „Reg Dich doch nicht so auf“ wird den anderen noch mehr in Wut versetzen.
- Gefühle/Emotionen anerkennen und akzeptieren, denn Aggression kann sich nur schwer gegen Wertschätzung wehren

*„Emotionen eskalieren nicht, wenn sie akzeptiert werden“ (MOLCHO, 1988, S. 59)*

Zur Verdeutlichung dieser Aussage nochmals ein kurzes Beispiel aus meinem Berufsalltag:

Der Achtjährige Felix wird weinend von seinem Vater auf die Notfallstation gebracht weil er mit seinem Fahrrad gestürzt ist. Er hat eine offene, mittelgrosse Wunde am Unterschenkel, welche genäht werden muss. Ängstlich klammert er sich an der Hand des Vaters fest.

#### 1. Version

Arzt: *“Ach Felix hör auf zu weinen, das wird nicht weh tun, wir geben Dir vorher etwas damit du nichts spürst wenn ich die Wunde zunähe“*. Spätestens wenn Felix den ersten Einstich der Spritze mit dem Lokalanästhetikum erhalten hat, weiss er, dass entweder der Erwachsene (der Arzt) lügt oder seine eigene Empfindung nicht stimmt.

#### 2. Version

Arzt: *„Aua, Felix, da hast Du Dir aber ganz schön was zugezogen. Wie ist denn das passiert? Denkst Du auch dass wir dieses Loch wieder zumachen sollten? Am besten, ich mache Deine Haut unempfindlich, damit du nachher beim Nähen keine Schmerzen hast, ok? Dazu müssen wir aber ein Mittel in die Haut spritzen damit diese einschläft. Dieser Stich wird dir einen Moment weh tun Felix, aber danach wirst Du nichts mehr spüren während ich Dein Loch zunähe. Und falls doch, darfst Du es jederzeit sagen, einverstanden?“*

Welche Version gefällt Ihnen besser?

Dieses Beispiel soll aufzeigen, wie wichtig es ist, die Gefühle und Ängste des Gegenübers zu akzeptieren und anzuerkennen. Felix wird als Person, gerade auch als Kind, ernst genommen und seine Angst wird anerkannt. In der 2. Version der Geschichte wird es bestimmt weniger Tränen geben und Felix wird beim nächsten Besuch auf der Notfallstation (hoffentlich) weniger traumatisiert sein. Ein Gewinn für alle Beteiligten!

Soviel zum Thema Selbstmanagement. Zum Schluss möchte ich noch auf einen wichtigen Aspekt hinweisen:

Selbst wenn wir alle Regeln, Grundvoraussetzungen und Tipps beachten und befolgen (die richtigen Zutaten verwenden) können wir nicht jede, möglicherweise gefahrvolle, Situation entschärfen. Man sollte sich nicht selbst unter Druck setzen oder setzen lassen denn *„Zu hoher Ehrgeiz schadet dem Geschehen, übt Zwang oder Gewalt auf die aggressive Person aus. Zwar ist jede Deeskalation eine Herausforderung, die bei Erfolg ein erfüllendes Gefühl vermittelt, jedoch sollte kein Deeskalationskampf mit der aggressiven Person vollzogen werden“* (WELSUS, HEINZMANN, & BRINKER, 2008, S. 44)

## Ergebnis

Auf meine Frage, welche Frühwarnzeichen wahrgenommen werden können wenn eine Situation zu eskalieren droht, fand ich in der von mir gewählten Literatur zahlreiche Hinweise. Wenn man sich mit dem Thema Nonverbale Kommunikation auseinandersetzt, im speziellen mit Aggression und Gewalt, wird schnell klar, dass es solche Frühwarnzeichen gibt. Ob diese dann auch wahrgenommen werden, hängt von jeder einzelnen Person ab. Nicht jeder empfindet aggressive, provokative Verhaltensweisen als belastend oder schwierig. Aus meiner beruflichen Erfahrung weiss ich, dass mehrere Faktoren beeinflussen, wie ich in solchen Situationen reagiere. Als erschwerend, um ruhig und gelassen zu sein/bleiben, finde ich persönlich zum Beispiel folgende Umstände: grosses Arbeitsaufkommen, d.h. viele Patientinnen/Patienten auf einmal, keine Zeit für Pausen (Hunger macht auch aggressiv), schlechte Atmosphäre im Team, mangelnde Kommunikation, lautes Arbeitsumfeld.

Ich bin der Meinung, dass der eigenen Tagesform wohl der grösste Stellenwert beizumessen ist. Die Frage, welche Rolle die Emotionen spielen, ist deshalb auch im Zusammenhang mit der eigenen Verfassung zu stellen. Nicht nur die Patienten werden von ihren Emotionen beeinflusst- auch ich. Sich selber die Frage zu stellen: wann reagiere ICH emotional, erhöht die Chance, den anderen besser zu verstehen. Emotionen spielen also eine sehr grosse Rolle.

Bei der Bearbeitung der letzten Frage, wie beeinflusst mein eigenes, nonverbales Verhalten eine Situation mit drohender Eskalation, wurde mir folgendes bewusst: ich sollte selber vermehrt auf meine nonverbale Kommunikation achten. Ich bin mir sehr wohl der Wirkung eines Lächelns bewusst, konnte auf diese Weise auch schon viele Situationen entschärfen, aber meiner Körperhaltung bin ich mir oft zu wenig bewusst. Ich habe mich auch schon dabei erappt, dass ich die Blutentnahme schneller als nötig ins Labor brachte, nur um nicht angesprochen zu werden.

Die Erkennungsmerkmale von Ärger und Zorn wurden in der Literatur sehr klar beschrieben und es scheint mir relativ einfach, diese bei einem Menschen festzustellen. Über die Ursachen jedoch sagen sie nichts aus und müssen deshalb auf verbaler Ebene in Erfahrung gebracht werden.

## SCHLUSSTEIL

Als ich begann, mich mit dieser Arbeit zu beschäftigen, konzentrierte ich mich zuerst auf den „technischen“ Aspekt und ich liess mich als Person etwas abseits. Das Erkennen von Emotionen im Gesicht faszinierte mich von dem Moment an, als ich das Buch von Paul Ekman aufschlug. Zum selben Zeitpunkt, wie ich das Buch zu lesen begann, wurde eine neue Fernsehsendung mit dem Titel „Lie to me“ aufgeschaltet, welche sich mit den Forschungen des US-Psychologen befasst und diese darstellt. Von da an gehörte auch ich zu denen die ihre Lieblings Sendung nie verpassen wollten.

Seine Erklärungen und Studien zu Emotionen sind sehr umfassend und spannend. Ich erkannte, dass ich zuerst wissen musste wann überhaupt ich denn emotional reagiere, bevor ich daran etwas ändern kann. Warum ärgere ich mich zum Beispiel gerade über diesen Patienten oder jene Besucherin? Die Verknüpfung mit der Praxis zeigte mir, dass ich Lösungen und Antworten auch bei mir selber suchen muss.

Sehr bald war dann der „technische“ Aspekt verschwunden und ich als Person stand mitten im Geschehen. Die Themen Aggression, Gewalt, Eskalation, Deeskalation, Nonverbale Kommunikation lassen es nicht zu, die Sache aus der Vogelperspektive zu betrachten. Wir sind Teil dieser Interaktion und können uns nicht aus der Verantwortung ziehen, besonders nicht als Berufspersonen. Dies wurde mir bei der Antwortsuche auf die Frage, welchen Einfluss mein eigenes Verhalten bei einer Eskalation hat, sehr deutlich bewusst.

Auf dem Merkblatt, welches ich für das Personal zusammengestellt habe, ging ich deshalb nicht nur auf die Erkennungsmerkmale bei einer potenziell aggressiven Person ein, sondern auch auf den Aspekt des eigenen Anteils. Es soll den Leser nicht nur für die Fremdwahrnehmung sensibilisieren, sondern auch den Anstoss geben über das eigene Verhalten nachzudenken. Wie gesagt: zum Tango gehören zwei.

Ich hoffe, mit meiner Arbeit einen Beitrag zur Sicherheit aller Beteiligten beizutragen und verstehe sie als ersten Schritt, Aggressionsmanagement in unserem Betrieb einzuführen. Ich, als angehende Trainerin in Aggressionsmanagement, möchte nicht nur Wert auf das Erlernen von Techniken legen, sondern ebenso auf das Wahrnehmen der eigenen Haltung.



## Literaturverzeichnis

BÄRSCH, T., & ROHDE, M. (2008). Kommunikative Deeskalation. *Praxisleitfaden zum Umgang mit aggressiven Personen im privaten und beruflichen Bereich* . RaBe-Training, Deutschland.

BREAKWELL, G. (1998). Aggression bewältigen. *Umgang mit Gewalttätigkeit in Klinik, Schule und Sozialarbeit* . Huber Verlag.

EKMANN, P. (2010). Gefühle lesen. *Wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren (2.Auflage)* . Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.

JÄGGI, S. (2009). Kommunikation für technische Kaufleute und HWD. *Grundlagen mit Beispielen, Repetitionsfragen und ANworten sowie Übungen* .

MOLCHO, S. (1988). Körpersprache als Dialog. *Ganzheitliche Kommunikation in Beruf und Alltag* .

LOUD, N. (2009). Aggression in der Pflege. *Hintergründe, Modelle, Assesment, Interventionen* Verlag ibicura.

TOSCH, S., & MOSER, T. (2009/10). Skript DEESKALATION. *Trainerlehrgang SBK Zürich* .

WELSUS, R., HEINZMANN, T., & BRINKER, L. (2008). Professionelles Deeskalationsmanagement. *Praxisleitfaden zum Umgang mit Gewalt und Aggression in den Gesundheitsberufen* . (U. Baden-Württemberg, Hrsg.)

## Anhang

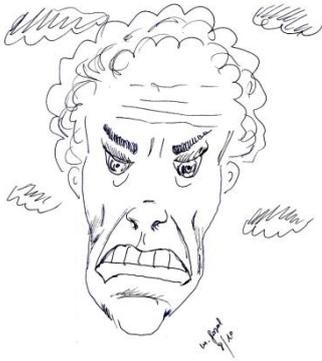
### „Notfallcheckliste“ Konfliktsituationen

**Beruhige zuerst Dich selber, verschaff Dir einen Überblick und handle erst wenn der erste Impuls zu spontaner, vielleicht emotionaler oder unüberlegter Reaktion vorbei ist**

- Versuche, möglichst ruhig zu bleiben. Wenn Du von der Person beschimpft wirst, lass Dich nach Möglichkeit nicht provozieren (denn in den allermeisten Fällen meint die betreffende Person nicht Dich persönlich)
- Denke an Deine Sicherheit. Hol Dir Hilfe wenn Du merkst dass es „brenzlich“ wird
- Sind Dritte (Besucher, Wartende, etc.) anwesend, Sorge dafür dass sich diese aus der Gefahrenzone begeben. (Das kann ev. Deine Kollegin/ Dein Kollege übernehmen)
- Versuche soweit es geht Deine Selbstkontrolle aufrechtzuerhalten. Achte dabei auf folgende Punkte:
  - **Atmung:** sie sollte möglichst gleichmässig sein
  - **Stimme:** sie sollte möglichst tief und ruhig klingen. Sprich langsam
  - **Körperhaltung:** Stehe aufrecht, sicher und so gut als möglich entspannt. Deine Hände sind „offen“
  - **Körpersprache:** Deine Mimik und Gestik sollte nicht bedrohlich, ermahnend, provozierend oder abwertend sein
  - **Blickkontakt:** starre die aggressive Person nicht permanent an denn dies könnte als Provokation / Bedrohung aufgefasst werden. Behalte die Person jedoch stets im Auge um auf allfällige körperliche Attacken vorbereitet zu sein
- Begib Dich nicht in einen Machtkampf mit der aggressiven Person. Achte stattdessen auf Deine Selbstkontrolle
- Achte auf eine genügend grosse körperliche Distanz und bewege Dich so im Raum, dass eine Fluchtmöglichkeit für Dich besteht (nicht an Wand stehen)
- Überlege Dir, ob Deine Kleidung, Schuhe, Schmuck geeignet wären, falls es zu einer tätlichen Auseinandersetzung kommen würde



## Warnzeichen



- Angespanntheit und aggressiver Gesichtsausdruck wie zusammengepresste Lippen, Zornesfalte, etc.

- Allgemein körperlicher Erregungszustand (erhöhte Atemfrequenz und Herzschlag, erweiterte Pupillen)
- Verstärkte und andauernde Ruhelosigkeit, körperliche Anspannung, Herumlaufen
- Wird laut, steigert die Tonhöhe
- Eine Zigarette nach der anderen wird geraucht
- Schlägt auf Tisch, gegen Türe etc.
- Lang anhaltender Augenkontakt (Anstarren, Fixieren)
- Versperren von Fluchtwegen
- sucht Streit, provoziert
- Verlangt oder verweigert etwas



## Möglichkeiten der verbalen Kommunikation:

### Kontaktaufnahme:

„Frau, Herr.....“  
„Sie wirken gerade sehr angespannt, unruhig, wütend etc. – ich habe den Eindruck es geht Ihnen gerade nicht so gut?“  
„Was belastet, quält, beunruhigt, etc. - Sie denn?“  
„Was hat Sie denn so verärgert, wütend gemacht, etc. – ?“  
„Kann ich irgendetwas für Sie tun?“  
„Was könnte Ihnen denn gerade helfen“  
„Wie fühlen Sie sich? Was brauchen Sie jetzt?“

### Ursachen, Hintergründe erfahren:

„Was genau.... Hat Sie so aufgeregt- verärgert – wütend gemacht?“  
„Vor was genau haben Sie Angst?“  
„Was ist für Sie gerade / im Moment / jetzt / am Wichtigsten?“

### Spannungen abbauen

„Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?“  
„Wollen wir nach draussen gehen damit Sie ..... eine Zigarette rauchen, frische Luft nehmen können?“

### Gemeinsamkeiten, Perspektiven und Optionen:

„Ja, das kann ich verstehen dass Sie das wütend macht...“  
„Das muss schlimm für Sie sein.....“  
„Ich möchte Ihnen gerne helfen, sich wieder besser zu fühlen, aber ich weiss gerade nicht wie. Haben Sie einen Tipp für mich, was ich tun kann (was Ihnen helfen würde)?“