

Methodenkompetenz für die Deeskalation zugespitzter Situationen und für die Begleitung von Menschen mit verletzendem Verhalten

Carlos Escalera, Hamburg

Methodenkompetenz:

*(**Methodenkompetenz** ist die Fähigkeit zur Anwendung bestimmter Lern- und Arbeitsmethoden...*

... Der Erwerb bzw. die Vermittlung von Methodenkompetenz gilt in der Pädagogik als Teil der Entwicklung von Handlungskompetenz für die nachschulische Lebenswelt. Soweit hierdurch Grundvoraussetzungen für die Bewältigung von Anforderungen in Studium und Beruf gelegt werden sollen, wird weithin auch der Begriff Schlüsselqualifikationen verwendet, die selbst kein Fachwissen sind, sondern den kompetenten Umgang mit fachlichem Wissen ermöglichen.

Dabei steht die Methodenkompetenz in der Bildungsplanung aus Sicht Hartmut von Hentigs heute gleichrangig neben der personalen Kompetenz, der Sozialkompetenz sowie der Fach- (oder Sach-) Kompetenz.) Wikipedia 2012

Eskalation und Deeskalation

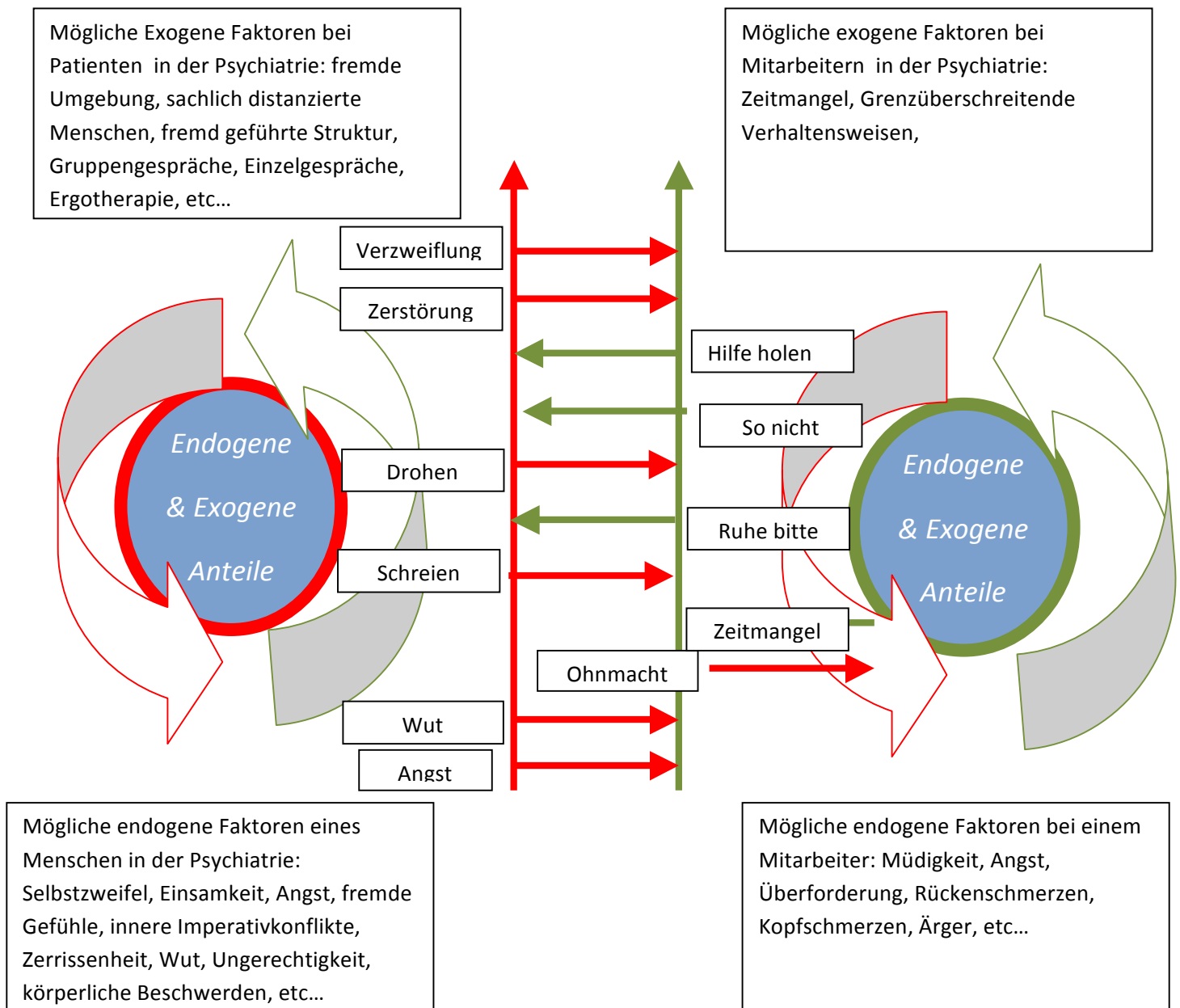
- Der Begriff **Eskalation** wird verwendet, um Beziehungsentwicklungen zu charakterisieren, die einen sich steigernden Intensitätsverlauf zeigen. Die Prozesse werden schneller, erregter, kräftiger, raumeinnehmender, fokussierter, etc. Eskalation dient der Konfliktlösung. Wenn die Konfliktlösung zwischen den beteiligten Personen nicht mehr kooperativ konstruktiv zu erreichen ist, wird die Konfliktlösung "nach oben" weitergegeben.
- **Deeskalation** bedeutet das Verhindern von neuen Konflikten, die durch Regressionen und sich aufschaukelnde Prozesse entstehen, sowie von Teufelskreisen, und ist die schwierigste Aufgabe im Konfliktmanagement.

Aggressivität

- **Unter Aggressivität sind hier alle menschlichen Verhaltensweisen gemeint, die die Funktion haben, empfundene Störungen zu beseitigen oder empfundene Probleme zu lösen.**
- Ob diese Verhaltensweisen konstruktiv oder destruktiv sind, grenzüberschreitend oder grenzrespektierend, mit Rücksicht auf andere oder nicht, wird zunächst nicht differenziert, weil darüber nur die „Empfänger“ des Verhaltens, d.h. die anderen Darsteller des sozialen Austausches entscheiden können.

Im Folgenden werden drei Ansätze vorgestellt, bei denen fachliches Wissen mit persönlichen Intuitionen und individuellen Fähigkeiten vereinbart werden, um die persönliche Kompetenz in Deeskalationen zu verbessern: Deeskalations- und Aggressionsanalysen und die Arbeit mit Gegensätzen.

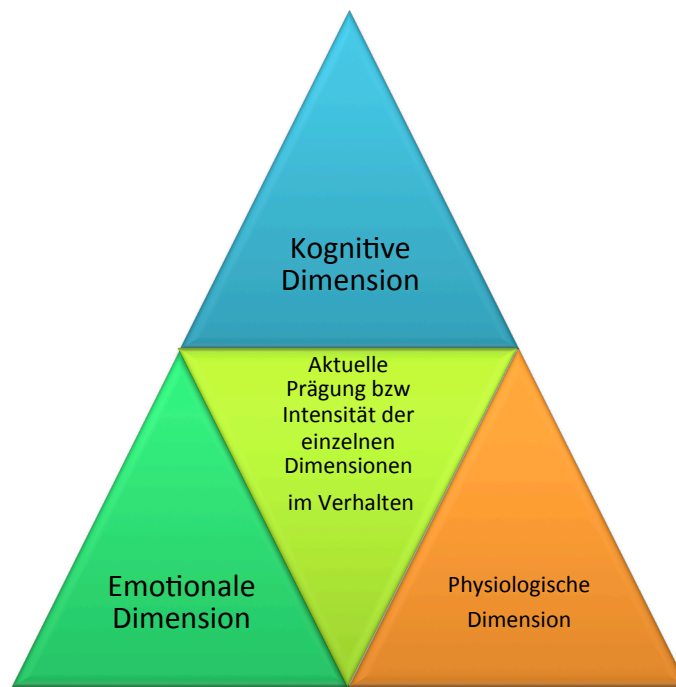
Die Leiter der Eskalation und Deeskalation:



Deeskalationsanalyse beinhaltet die Fähigkeit, die Sprossen der Eskalationsleiter zu erkennen: wer trägt was zu Eskalation bei? Wann und wie? Ist es ein Produkt der aktuellen Interaktion zwischen Individuen und Umwelt (exogen) oder eine Folge der inneren bio-psychischen Prozesse (endogen), die im Inneren des Menschen ohne Fremdeinwirkung ausgelöst wurden?

Eine Eskalation kann ohne fremde Einwirkung bei einem einzelnen Menschen stattfinden, wenn er genügend Elemente der Eskalation in sich trägt. Genauso können bestimmte Vorgehensweisen, die allgemein als deeskalierend gelten, eskalierend wirken. Nur eine ständige Schulung der Selbst- und der Fremdwahrnehmung zusammen mit einer Anpassung der intuitiven und der kognitiven logischen Erfassungsformen bringen die nötige Ruhe, Geschwindigkeit und Geistesgegenwart.

Aggressionsdiagnostik-Dreieck



Die drei Parameter, bzw. die drei Dimensionen der menschlichen Aggressivität sind:

- **Physiologische Dimension.** Damit sind alle körperlichen Prozesse, die vor oder während einer aggressiven Handlung stattfinden, z.B. Erregungszustände und ihre Schwankungen, Unwohlsein, Mangel erleben, Schmerz, physiologische Funktionsstörungen, etc. gemeint. Wenn eine Person in hohe Erregungszustände gerät, ist sie meistens über Sprache kaum erreichbar. So ist es oft besser zu schweigen, zu warten und den Raum zu öffnen, d.h. Fluchtwege deutlich zu machen, als zu versuchen, die Person mit Argumentationen zu beruhigen.
- **Kognitive Dimension.** Hierbei geht es um alle bewussten oder unbewussten kognitiven Prozesse, die vor oder während einer Handlung passieren. Es handelt sich um vorteilsgerichtete Handlungen, um Erlangungs- und Vermeidungsstrategien, um über den Intellekt gesteuerte Bedürfnisbefriedigung und / oder Vergeltungsaktionen. Bei dieser Art von Aggression wirkt die Person sehr kontrolliert. Man erkennt, dass sie die Lage analysiert und bewertet, um entsprechend entscheiden zu können.
- **Emotionale Dimension.** Das sind alle emotionalen Prozesse, die rund um die Handlung eine Rolle spielen. Diese Emotionen können sehr standhaft über längere Zeiträume fühlbar und erkennbar sein. Sie können aber auch sehr instabil, flüchtig, wechselhaft erscheinen. Emotionen, die oft in Zusammenhang mit Aggression erscheinen, sind z.B. Angst, Wut, Lust, Frust, Scham, Ärger, Zorn, Ekel, Eifersucht, Neid etc.

Eine Aggressionsdiagnostik entlang dieser drei Dimensionen kann uns in einer deeskalierenden Intervention helfen, rasch zu erkennen, welche Probleme die an der Eskalation beteiligten Menschen im Moment erleben, und noch wichtiger für die Deeskalation, welche Form der Problembewältigungsversuche ihnen gerade zur Verfügung stehen. Das Dreieck vereinfacht zunächst

die Analyse auf drei Dimensionen, die das Agieren der Menschen prägen. Die betreffende Dimension des Dreiecks und die Intensität die aktuellen Problembewältigungsversuche geprägt sind Faktoren, die den Erfolg oder Misserfolg einer auf Deeskalation gerichtete Intervention bestimmen.

Agiert der Klient noch sehr überlegt und abwägend, kann der Deeskalationsmanager argumentativ vorgehen. Gerät der Klient plötzlich in Panik, muss er mit klaren Aussagen oder Handlungen die Sicherheit herstellen. Befindet sich der Klient in einem Zustand des tiefen körperlichen Unwohlbefindens mit extremen Spannungen, wird der Begleiter der Deeskalation eher für Ventile sorgen müssen, die möglichst wenig Zerstörung verursachen.

Kenntnisse über differenzierte emotionale Umstände, die Wechselwirkungen mit körperlichen Problemen und Funktionsstörungen und die vielfältigen Wahrnehmungs- und Bewertungsformen der Menschen z.B. in Bezug auf ihre Herkunft, werden dem Deeskalationsmanager erlauben, sein intuitives Vorgehen anzupassen.

Die Arbeit an der eigenen Haltung entlang der möglichen Gegensätze:

In der Krisenintervention gibt es kein richtig und kein falsch. So gibt es keine allgemein gültigen Handlungen. Die Überprüfung der eigenen Haltung zu den Menschen und der vielfältigen Aktionen ist wichtig für die Klarheit und Kongruenz der Intervention. Aus einer klaren Haltung entstehen deutliche Handlungen. Ob diese konstruktiv oder destruktiv, konfliktlösend oder konfliktschaffend, deeskalierend oder eskalierend sind, hängt ab von dem Moment, von der Art der Intervention, von den sozialen Beziehungen, von der Denkweise der Handelnden, von Ihren aktuellen Bedürfnissen, etc....

Je breiter die Palette an Interventionsmöglichkeiten, desto wahrscheinlicher ist es, dass eine Verkettung der Interventionen die gewünschte Wirkung zeigt. Die ineinander Reihung der Interventionen kann sehr konträre Elemente beinhalten.

Die Stille - Das Getöse: „was machen Sie, wenn Ihre Klienten anfangen sich laut zu streiten?“ Wurde ein Konfliktmanager gefragt, „dann flüstere ich“, sagte er.

Wiederum kann auch ein kurzer Laut die Aufmerksamkeit einer Gruppe wecken.

Die Nachvollziehbarkeit- Das Verblüffende: Handlungen ankündigen kann Sicherheit vermitteln und dadurch beruhigen.

Eine Überraschung kann das Denken erweitern und verschafft den Handelnden einen Vorsprung in der Führung.

Die Weichheit - Die Härte: Die Polizei in Hamburg begann in den neunziger Jahren kleine, wenig martialisch aussehende Polizistinnen als Verhandlungsführerinnen bei Demonstrationen einzusetzen; die Demonstranten zeigten sich ihnen gegenüber offener und gesprächsbereiter.

Die meist großen Polizisten in voller Montur standen hinter Ihnen.

Die Langsamkeit - Die Geschwindigkeit: „Ich gehe nicht in die Psychiatrie“, schrie ein Mann, als der sozialpsychiatrische Dienst die Notwendigkeit einer Aufnahme erklärte. Er nahm eine Schere und wartete angriffsbereit auf die erste Handlung des Krisendienstes. Nichts geschah, erst nach ca. 5 Minuten sagte ein Mitarbeiter des Dienstes, hier würde nichts passieren. Eine halbe Stunde später sprach er über andere Themen mit dem Patienten. Einige Zeit später gingen beide zusammen aus dem Haus.

Die weiße Wolke wird als Interventionskonzept in vielen Krankenhäusern eingesetzt. Im Falle einer Krisensituation werden aus allen Stationen Kollegen herbei gerufen. Diese gehen meistens sehr schnell in die körperliche Intervention, so dass der agierende Patient möglichst schnell und ohne Verletzungen für ihn oder das Personal fixiert werden kann.

Die Nähe - die Distanz: Ist der professionelle Begleiter sehr nah an den Klienten, kann er womöglich Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene nicht erkennen: noch dazu kann er zunehmend mit oder unter seinen Klienten leiden.

Ist der Professionelle sehr distanziert zu den Klienten, so werden sie sich womöglich nicht angenommen fühlen, sie können die Distanz als Gefühlskälte empfinden und sich einsam fühlen

Das Verstehen des Anderen - Das Verstehen des Selbst: Menschen verstehen, Menschen helfen, noch mehr Menschen verstehen, noch mehr Menschen helfen, weitere Menschen verstehen, weitere Menschen und was wollte ich, wer fragt mich?. Und ... habe ich die Menschen verstanden, oder habe ich es mir, wie alles andere auch, nur eingebildet? Kann man den anderen verstehen, wenn man sich selbst ignoriert?

Grundbedürfnisse und Grundkonflikte

Menschen, die bewusst oder unbewusst durch ihr Verhalten andere verletzen, haben sehr oft ungelöste Probleme bzw. Konflikte, die man in fünf bestimmte Bereiche einordnen kann.

1. Sicherheit / Vertrauen versus Unsicherheit / Misstrauen
2. Macht / Einflussnahme versus Ohnmacht / Hilflosigkeit
3. Lust / Genuss / Spaß versus Unlust / Qual / Langeweile
4. Zweisamkeit / Zugehörigkeit zu einem Menschen versus Einsamkeit
5. Wertigkeit / Gruppenbedeutsamkeit versus Wert- und Bedeutungslosigkeit

Angefügt finden Sie eine Tabelle, in welche Sie die von Ihnen vermuteten Konflikte eines Klienten eintragen können

Grundbedürfnisse / Grundkonflikte

Name:

Sicherheit / Vertrauen versus Unsicherheit / Misstrauen	
<u>Macht / Einflussnahme</u> Ohnmacht / Hilflosigkeit	<u>Lust / Genuss</u> Unlust / Qual
<u>Zweismamkeit / Zugehörigkeit</u> Einsamkeit	<u>Wertigkeit / Gruppenbedeutsamkeit</u> Wert- und Bedeutungslosigkeit

Begleitungsansatz / Begleitungsideen

Carlos Escalera 2014