

Die 12 Grundregeln der Deeskalation im Überblick

- **Wehret den Anfängen**
- **An die eigene Sicherheit denken!**
- **Schaulustige entfernen!**
- **Selbstberuhigung**
- **Angespannte Patienten*innen brauchen einen Ansprechpartner!**
- **Eigene Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme richtig einsetzen**
- **Augenkontakt herstellen**
- **Versuchen Sie nie, den Patienten zu kontrollieren oder zu beherrschen!**
- **Nicht provozieren oder von verbaler Aggression treffen lassen**
- **Provokationen, Vorwürfe, Ermahnungen oder Drohungen vermeiden**
- **Wertschätzung**
- **Bedürfnisse und Gefühle identifizieren**

Dadurch lässt es sich oft verhindern, dass sich die Situation weiter verschärft und eskaliert. Frühwarnsignale, die auf eine hohe Anspannung und Erregung einer Klientin oder eines Klienten hinweisen können:

- Psychomotorische Erregung, gesteigerte Aktivität
- Gesteigerte Unruhe, zielloses Agieren
- Erhöhte Körperanspannung
- Verzerrte Gesichtszüge, verkrampfte Hände, Schwitzen
- Starrer oder abwesender Blick
- Gesteigerte Tonhöhe und Lautstärke

Die eigene Sicherheit – schützen Sie sich selbst!

Wenn Sie die 12 Grundregeln der Deeskalation anwenden, verlieren Sie Ihre eigene Sicherheit nie aus dem Blick! Im Umgang mit sich aggressiv verhaltenden Personen besteht immer auch eine potenziell gefährliche Situation.

Für eine erfolgreiche Deeskalation ist es wichtig, kritische Situationen und die damit verbundenen Risiken korrekt einzuschätzen. Mitarbeitende sollten wissen, wie sie sich effektiv vor psychischer oder physischer Gewalt schützen können. Die dafür geeigneten Sicherheitsmaßnahmen und Verhaltensregeln lassen sich im Deeskalationstraining erlernen. Informieren Sie Ihr Team, bevor Sie mit dem/der Klient*in in Kontakt treten. Bei hoher Erregung sollen sich Kolleg*innen (unsichtbar für die Klientin bzw. den Klienten) in unmittelbarer Nähe aufhalten, um ihm oder ihr im Notfall helfen zu können.

Halten Sie sich während der gesamten Deeskalation stets eine Fluchtmöglichkeit offen (Türen oder Flure im Rücken). Lassen Sie sich nicht in eine Ecke drängen. Falls gefährlich werdende Utensilien bzw. potenzielle Waffen (Glasflaschen, Gabeln, Scheren etc.) im Umfeld liegen/stehten sollten, entfernen Sie diese während der Deeskalation unauffällig. Achten Sie darauf, keine Gegenstände zu tragen oder bei sich zu führen (Ohringe, Halsketten, Halstücher, Uhren, Stifte in der Kitteltasche etc.), die das Risiko von Verletzungen erhöhen. Berücksichtigen Sie während einer Deeskalation einen angemessenen Sicherheitsabstand und halten Sie Ihre Arme vor dem Körper. Nur so können Sie sich bei einem plötzlichen Übergriff schnell mit den Händen schützen. Der Sicherheitsabstand kann abhängig von der jeweiligen Klientel variieren. Grundsätzlich wird ein Abstand von mindestens zwei Metern empfohlen.