DEESK

DEESKalation CH / 12.11.2025
St. Galler Demenzkongress 2025
Susanne Tosch und Tieni Moser

DEESK

DEESKalation CH: Mit Emotionsregulation und Empathie herausforderndem Verhalten begegnen

Themen Workshop

- Vorstellung der Hintergründe von DEESK CH
- Stufen/Phasen DEESK CH
- Einblicke in Übungen und Trainings
- Bezüge/Besonderes bei herausforderndem Verhalten bei Demenz
- Fragen und Diskussionen

DEESK

DEESKalation CH / Überblick

DEESKalation CH…

- umfasst fünf grundlegende, evidenzbasierte Prinzipien / Phasen der verbalen und nonverbalen Deeskalation
- ist ein Trainingskonzept mit kompetenzorientierten Methoden und Übungen für Schulungen und Trainings mit AVIVA (Städeli et al, 2010)
- bietet Arbeitshilfen für Simulationstrainings (Anleitungen zur Inszenierung, Leitung etc.)
- ist ein offenes System, dass die Integration von verschiedensten Schwerpunkten erlaubt

DEESK

Distanz & Sicherheit
Abstand und Sicherheit, Fluchtweg

Emotionsregulation
Bin ich grün oder rot? Was brauche ich, um grün zu sein?

Empathie & Bindung
Kontakt, Validieren, Widerspiegeln zentraler Inhalte und Emotionen

Spezifizieren der Not
Klärung der Not, Emotionen und Hintergründe

Konflikt (Auf-)Lösung
Lösung anregen, Recovery-Orientierung, Umsetzung

DEESK

Weitere (Deeskalations-) Modelle

- Safewards nach Len Bowers und Michael Löhr
- EMDABS in den S3 Leitlinien der DGPPN
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Gordon-Modell nach Thomas Gordon, Ich-Botschaften
- Humanistischer Ansatz nach Carl Rogers mit Wertschätzung, Empathie und Authentizität
- Deeskalation nach Glynis Breakwell Überblick
- 10 Grundprinzipien nach Dirk Richter
- ProDeMa®
- Neurodeeskalation nach Christoph Göttl
- Validation CH

DEESK

Trainingskonzept DEESK CH / Elemente

1. **Vorbereitende theoretische Inhalte** (Referate, Austausch, Diskussion)
2. **Vorbereitende Trainings** (einzelne Kompetenzen werden vor der komplexen Anwendung trainiert)
3. **Live – Simulationstrainings** (komplexes Training der Deeskalation unter der dynamischen Anwendung von Techniken mit Unterstützung der Ausbilder*innen
4. **Video-Simulationstrainings** (komplexe Trainingssequenzen werden mit Video aufgenommen und ausgewertet)

→ vgl. auch Trainingskonzept & Arbeitsblätter

DEESK

Quellen / Bezüge DEESK CH

- Safewards (insb. Übersichtsfolie Deeskalation) (Bowers, 2014)
- Humanistischer Ansatz nach Carl Rogers mit Wertschätzung, Empathie und Authentizität.
- Verständnis von Aggression und Deeskalation aufgrund neurobiologischer Grundlagen nach J. Bauer (2011).
- Neurodeeskalation nach C. Göttl
- und weiteres aktuelles Fachwissen (z.B. DGPPN S3 Leitlinien)

DEESK

Zentrale Ansätze für Prävention und Deeskalation

(Bauer, 2011, Rosenberg, 2002, Richter 2014, und weitere)

das **Fördern der Integration, sozialen Akzeptanz und Bindung (Beziehung) zum Patienten** ist eine entscheidende Grundlage für Prävention und Deeskalation

Erregte Menschen sind in einem Ausnahmenzustand! (Wahrnehmung/ Kognition auf Bedrohung eingeengt bzw. herabgesetzt)

- Das eigene Interaktionsverhalten (Nähe/Distanz, verbale und nonverbale Kommunikation, Körpersprache) muss entsprechend angepasst werden.

Zentrales Thema der Deeskalation ist der **Beziehungsaufbau** und die „**Not hinter der Aggression**“, bzw. die zugrundeliegenden Emotionen (Angst, Ärger, Wut etc.)

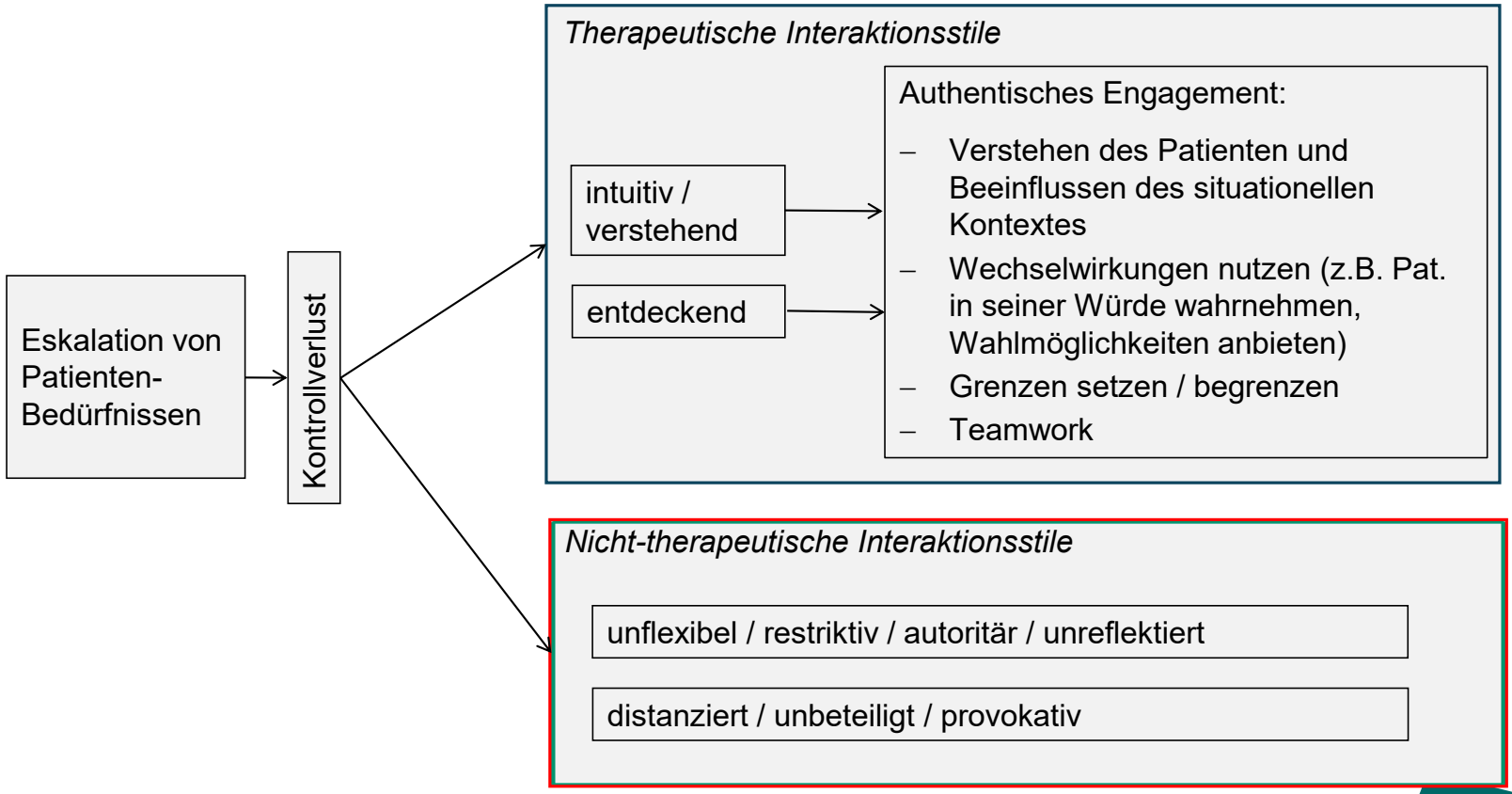
- Versuchen, die Situation des Gegenübers zu verstehen bzw. Hypothesen darüber abarbeiten. Verständnis vermitteln

Ziel der Deeskalation ist die **Reduktion der Erregung** (über Reduktion der Stressoren!) und die **„Nicht-Destruktive“ Bewältigung** des zugrundeliegenden **„Sozialen Schmerzes“,** bzw. des Auslösers der Aggression

DEESK

Therapeutisches Management von Patienten-Aggression

(Qualitative Meta-Synthese aus 15 Studien)



Finfgeld-Connet (2009)

DEESK

Distanz & Sicherheit

DEESK

Distanz & Sicherheit

Abstand
Sicherheit
Fluchtweg
Stop

DEESK

Distanz & Sicherheit

Adäquate Risikoeinschätzung

Situation kontrollieren,

nicht jedoch die Patientin oder den Patienten, Klienten oder Bewohnenden

DEESK

Emotionsregulation

DEESK

Emotionsregulation

Bin ich grün oder rot?

Was brauche ich, um grün zu sein?

DEESK

Emotionsregulation

Emotionsregulation ist die Fähigkeit, den Emotionen und der daraus resultierenden Handlungsbereitschaft nicht ausgeliefert zu sein.

WAHRNEHMEN und VERBALISIEREN der Emotion sind zentrale Elemente.

Ahrens, 2023

Regulation VOR dem Entstehen der Emotion	**Regulation bei entfalteter Emotion**
Situationsauswahl bzw. Vermeidung Situationsmodifikation Lenkung der Aufmerksamkeit Kognitive Neubewertung	Modulation der emotionalen Reaktion (insb. Regulation der physiologischen Erregung)

Gross, 2002

DEESK

Emotionsregulation

Bewusst atmen:

Bei Gefahr und Stress übernimmt der Hirnstamm die Kontrolle. Den Zugang zum Grosshirn gilt es mit bewusster, tiefer Atmung wiederherzustellen, um auf bewährte Strategien zugreifen zu können.

Strategien zur Emotionsregulation:

- **Umgang mit eigenen Emotionen**
- **Rollendistanz**
- **Empathie/Perspektivenwechsel**
- **Ambiguitäts-Toleranz** (d.h. die Fähigkeit, in Konfliktsituationen andere Positionen auszuhalten zu können)

Hücker (1997)

DEESK

Emotionsregulation

Bin ich grün oder rot?

Was brauche ich, um grün zu sein?

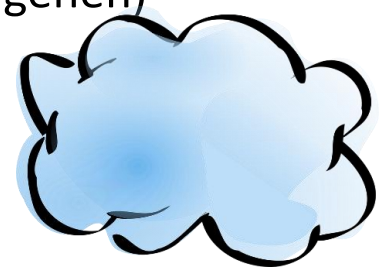
Mantras:
Selbst-Instruktionen können ein Weg sein, Ärger zu regulieren:

«Das Verhalten dieses Bewohners ärgert mich, aber ich bleibe ruhig und bin in der Lage, die Situation zu bewältigen"

DESK

Hilfreiche Verhaltensweisen und Neurodeeskalation

- Damit Kontakt und Deeskalation möglich ist, muss das Gegenüber als sicheren Guide oder Leuchtturm wahrgenommen werden
- Rituale, Struktur
  - ruhig und **geduldig** reagieren
  - nicht korrigieren
  - validieren (in den Schuhen des andern gehen) mitschwingen
- Emotionskontrolle bei sich selbst: O^2
  - Sauerstoff, durchatmen
  - Klinkenstrategie



DEESK

Die STOP- Regel

- **S Stop**
- **T Take a breath**
- **O Observe**
- **P Proceed**

nach Ursula Frischknecht-Tobler Präsidentin des CH Verbandes MBSR

DEESK

Reflexion persönliche Emotionsregulation

- **Welche Situationen und Auslöser** (auslösende Reize) verursachen bei Dir starken Ärger oder Ängste?
- Wie **beurteilst** Du diese Situationen?
  Wodurch werden diese intensiven Gefühle ausgelöst?
  (eigenen Wahrnehmungs- und Bewertungsprozesse)
- Wie **spürst** Du bei Dir Ärger, Stress und Erregung?
  (selbst wahrgenommene psychische und körperliche Reaktionen)
- Wie versuchst Du diese Emotionen und Stressreaktionen zu **regulieren**? (Bewältigung) Was tue ich, um grün zu sein?

DEESK

Empathie & Bindung

DEESK

Empathie

Empathie (Mitgefühl) und Mitleid sind Reaktionen auf die Emotion eines anderen Menschen.

Es wird unterschieden zwischen kognitiver und emotionaler Empathie:

«Kognitive Empathie lässt uns erkennen, was ein Anderer fühlt. Emotionale Empathie lässt uns fühlen, was der Anderer fühlt.« (Ekman, 2010, S.249)

DEESK

Wie sieht ein sicheres Bindungsangebot aus?

- Flexibilität von Nähe und Distanz
- Freundliche Offenheit
- Legitimierung von emotionaler Reaktion und mittragen von starken emotionalen Schwankungen
- Entwickeln eines Geländers für Problemsituationen Strukturieren, Grenzen setzen, Fürsorgeverhalten
- Beziehungskonstanz

Bowlby, 2024

DEESK

Empathie & Bindung

- Kontakt
- Validieren
- Widerspiegeln zentraler Inhalte und Emotionen
- Co-Regulation
- Kontaktreflexion

DEESK

Empathie / Kontaktaufnahme

- Namensnennung: "***Herr Moser***"
- Begrüssung: "***Guten Tag***"
- Vorstellen: "***Mein Name ist Tosch***"
- Stimmlage tief.
- Hallo, wenn Erregung sehr hoch.
- Aktives und genaues Zuhören, containen, paraphrasieren:
- gegen Wertschätzung kann sich niemand auf die Dauer wehren.
- Jeder Mensch, der sich gegenüber anderen aggressiv verhält, versucht in erster Linie, sich das Bedürfnis nach gehört werden, zu erfüllen.

DEESK

Empathie

Keine Phrasendrescherei wie:
«das verstehe ich, das kann ich verstehen»

Sondern wiederholen was der andere gesagt hat:
«das ist ein Elend hier sein zu müssen»

Emotionale Verbindung herstellen durch Widerspiegeln (Gefühle aufnehmen): ***«ich höre, Sie sind sehr verärgert»*** oder ***«Das nervt Sie total, Ihre Geduld ist gerade am Ende»***

No gos:
Keine Rechtfertigungen, Drohungen: ***«ich warne sie»***, widersprechen: ***«das stimmt überhaupt nicht»***, verhören: ***«warum haben sie das gemacht?»***

DEESK

Empathie

Ich Botschaften, keine Du-Botschaften:

«ich fühl mich nicht wohl, mir ist das zu nah, ich brauche mehr Abstand»

Im Ausnahmezustand haben folgende Aussagen, welche das Gegenüber verändern, wollen keine Effizienz:

«schreien sie nicht so laut!» vs ***«ich höre Sie gut!»***

«beruhigen sie sich!» vs ***«das ärgert Sie sehr»***

«seien sie höflich!» vs ***«hoppla, dynamisch unterwegs!»***

Keine Verhaltenskorrektur:

Verändere dich (**du bist falsch!**), lassen den Pegel steigen.

DESK

Spezifizieren der Not

DEESK

Spezifizieren der Not

Beim Spezifizieren geht es darum, das Erzählte einzugrenzen, zu vertiefen oder etwas hervorzuheben.
(Intervention der Transaktionsanalyse nach Eric Berne – vgl. Schlegel, 1993)

Prinzip:

Klären von zentralen Emotionen unter dem Eisberg

Techniken:
das Gegenüber unterstützen, die zugrundeliegenden Ursachen und Auslöser zu fokussieren und auszudrücken.

Trost kann dann entstehen, wenn Resonanz und Mitgefühl angemessen handlungsleitend sind.

DEESK

Spezifizieren der Not

Angst des Gegenübers zu reduzieren

- ***«Was macht Ihnen am meisten Angst?»***
- ***«Was stresst Sie nun am meisten?»***

Trost und Solidarisierung: Bestätigen des unangenehmen Gefühls:

- ***«ja das ist wirklich schwer»*** oder
- ***«ja die Warterei ist mühsam»*** anstatt zu rationalisieren

- Keine Verhaltenskorrektur!

DEESK

Widerspiegeln und Spezifizieren als Kommunikationstechniken / Übungssequenz

(wertfreies) Widerspiegeln

Verhalten / Äusserungen
Emotionen (Synonym/ Antonym) Bedürfnisse
Körpersprachlich / nonverbal

Damit das Gegenüber seine (belastenden) Emotionen verbalisieren kann und erkennt, dass seine innere Not gesehen wird.

Spezifizieren

Superlativ («am meisten» etc.)
Konkretisieren («was genau» etc.)
Aktualität («jetzt, gerade, im Moment»)

Unterstützen das Gegenüber die zugrundeliegenden Ursachen / Auslöser zu fokussieren und auszudrücken

DEESK

Spezifizieren / Lösungsphase
Besonderes bei Menschen mit Demenz

- keine Realitätsorientierung (ROT)
- keine komplexen kognitiv orientierten Fragen stellen, z.B. „was ist am schlimmsten daran, dass sie nicht nach Hause können?“

eher einfache Biographie-orientierte Fragen/Aussagen: z.B. „wo wohnen Sie?“ / „Sie lieben Ihren Hund? Etc.

stattdessen Validation/Ermitteln und Erfüllen von nicht befriedigten Bedürfnissen (nahe Faktoren im NDB-Modell), Person – zentrierte Aktivitäten einleiten

vom Trigger (z.B. Eingangstüre) sanft ablenken und Impuls bestätigen „zu Hause ist es am schönsten“

Motto: ich komme auf Deine Insel und zusammen gehen wir auf eine andere (Locken / vgl. 4L`s der Validation)

Merke: Deeskalation bezieht sich auf eine aktuelle Krise und ist keine langfristige Strategie im Umgang mit herausforderndem Verhalten

DESK

Konflikt (Auf-) Lösung

DEESK

Konflikt (Auf-)Lösung

Hinweis: Gilt nicht für Menschen mit Demenz: offene Fragen überfordern Menschen mit Demenz i.d.Regel

Prinzip:

Perspektiven

entwickeln

Recovery

Lösung anregen

Technik:

- **«Eisbrecher»**
- **Bitten**

- **Was würde Ihnen helfen?**
- **Was wäre hilfreich …**
- **Was brauchen Sie, um …**
- **Was kann ich für Sie tun?**
- **Kompromiss**

DEESK

Merksätze

Connection before correction!

Warmes und herzliches Interesse ist beinahe so viel wie Verständnis.

Marie von Eber-Eschenbach

Verhältnismässigkeit!

Empathy first!

Reframing / Blickwinkelwechsel!

Menschen mit starken Emotionen benötigen zuerst eine Wiedergabe ihrer Gefühle.

M.B. Rosenberg

Je mehr wir uns in den anderen hineinversetzen, desto sicherer fühlen wir uns.

M.B. Rosenberg

Druck erzeugt Gegendruck.

DEESK

Quellenverzeichnis

Ahrens, Regula
Emotionsregulation.
In D. Sauter, C. Abderhalden, I. Needham, & S. Wolff, Lehrbuch Psychiatrische Pflege.
Hogrefe Verlag, Bern 2023

Bauer, Joachim
Schmerzgrenze: Vom Ursprung alltäglicher und globaler Gewalt.
Karl Blessing Verlag, München 2011

Bowlby, John
Bindung als sichere Basis Grundlagen und Anwendung der Bindungstheorie.
Ernst Reinhardt Verlag, München 2024

Bowers, Len
Safewards: a new model of conflict and containment on psychiatric wards. http://www.safewards.net.
2024

Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde e. V. (DGPPN).
S3-Leitlinie «Verhinderung von Zwang: Prävention und Therapie aggressiven Verhaltens bei Erwachsenen»
https://www.awmf.org/leitlinien/detail/ll/038-022.html 2018

Eckert, Marcus & Tarnowski Torsten
Stress- und Emotionsregulation
Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel, 2022

Ekman, Paul
Gefühle lesen.
Spektrum Akademischer Verlag, Heidelberg 2010

Finfgeld-Connett, D.
"Model of therapeutic and non-therapeutic responses to patient aggression."
Issues in Mental Health Nursing 30(9): 530-537.
(2009).

Hücker, Fritz
Rhetorische Deeskalation.
Richard Boorberg Verlag, Stuttgart 2005

Ott, Ulrich
Gesund durch atmen
O.W. Barth Verlag, München 2018

Schlegel, Leonhard
Handwörterbuch der Transaktionsanalyse.
Sämtliche Begriffe der TA praxisnah erklärt.
Herder Verlag, Freiburg im Breisgau 1993