

Comunicazione nel seminario

La gestione dell'aggressività, della rabbia e della violenza

Sonia Simonitto

Quante volte noi familiari ci siamo resi conto, soltanto a posteriori, di aver inconsciamente contribuito all'escalazione di espressioni di rabbia, aggressività e violenza dei nostri congiunti? Soltanto poi a freddo, nutrendo anche inutili sensi di colpa, abbiamo riflettuto che in quella determinata situazione tesa avremo potuto invece reagire in modo diverso e magari riuscire ad evitare che la situazione degenerasse...

Nel seminario condotto dal relatore Karl Gasser proposto da Ariadne, le/i partecipanti nell'arco dell'intera e intensa giornata formativa hanno avuto modo di riflettere sulle utili e preziose tecniche di comunicazione di deescalation: "La deescalazione è un intervento in grado di impedire l'insorgenza o l'escalazione della violenza e delle aggressioni, per evitare danni o lesioni fisiche o psichiche a

una persona, ogni volta e ovunque questo sia possibile".

Quindi non solo i familiari di persone con qualche disturbo, ma anche tutte le figure professionali che operano in ambito sanitario, sociale o comunque a contatto con il pubblico, ovvero con i cosiddetti clienti difficili dovrebbero poter usufruire di questa formazione; in modo tale da poter riconoscere quali siano i diversi segnali d'allarme precoci e saper attuare nell'immediato delle tecniche di comunicazione di deescalation, ai fini di garantire la propria ed altrui sicurezza.

ProDeMa® è un istituto specializzato nella gestione professionale della deescalazione e Karl Gasser si è dimostrato un esperto conduttore, conoscitore del tema e abile relatore in ambedue le lingue. Durante i seminari ▶

Ci sono persone che parlano

- troppo
- troppo poco
- confusamente
- una sopra l'altra
- con gli altri
- degli altri
- di se stessi
- ad alta voce
- sottovoce
- con entusiasmo
- con cura...

E tu a che categoria appartieni?
Ti è facile parlare?
Sai parlare bene?
Ma sai anche ascoltare?

Martin Achmüller



le/i partecipanti hanno ricevuto degli strumenti per riflettere su come: evitare o ridurre la violenza e le aggressioni, modificare i propri punti di vista su determinare reazioni, interpretare certe reazioni comportamentali, capire le cause e i motivi dei comportamenti aggressivi, nonché apprendere gli importantissimi aspetti della sicurezza e delle tecniche comunicative di deescalazione verbale.

Molto importante ed efficace nelle situazioni tese è infatti riconoscere subito i segnali d'allarme precoci, mettersi in una posizione di sicurezza, dare una risposta autentica e immediata.

L'ascolto attivo insieme ad un intervento verbale immediato, ovvero trovare una chiave per entrare in sintonia con una persona tesa o in apparenza completamente assente e sconnessa, diventano strumenti efficaci nel ridurre l'escalazione dell'aggressività e potrebbero anche evitare nel caso di persone molto agitate l'applicazione di tecniche di contenzione.

Un importante consiglio ai familiari è di cercare di essere il più autenti-

ci possibile, esprimere in ogni caso le proprie emozioni ed esigenze, non lasciarle quindi sopprimere perché pensiamo di avere a che fare con una persona malata. Riuscire altresì a non farsi prendere dal vortice delle dinamiche aggressive, smettendo di difendersi e adoperandosi per rendere invece il gioco cooperativo al fine di interrompere quel circolo vizioso che innesca aggressione, rabbia e violenza.

L'apprendimento nonché necessario approfondimento delle tecniche di comunicazione di deescalazione non può essere esplicito ed assimilato in tempi brevi, ma abbisogna di almeno due o meglio ancora tre giornate formative. Sono necessari sia i contenuti teorici come le esercitazioni pratiche mediante giochi di ruolo effettuati dai partecipanti, da poi essere riviste ed analizzate.

In tal modo operatori e familiari possono poi essere capaci di cambiare le proprie visioni e convinzioni, riuscendo così ad uscire dalle loro solide e consolidate dinamiche familiari o operative malate. ■



sprechen. Meist beginnt dann der Satz mit „Auch ich...“ womit wir jegliches wirkliche Zuhören beenden.

Darauf folgen oft sogenannte gute Ratschläge: „Du sollst dies oder jenes tun...“ oder noch schlimmer „Sei nicht traurig oder verärgert...“ Als ob wir unsere Gefühle einfach abstellen könnten.

Zuhören bedeutet in erster Linie nichts zu sagen. Wir jedoch meinen immer, die Stille mit Worten füllen zu müssen, weil wir nicht in der Lage sind, dem anderen mit seinen Bedürfnissen, Wünschen, Hoffnungen und oftmals in seinem Schmerz wirklich nahe zu sein. Dabei fühlen wir uns aber unbehaglich, weil in uns Bilder unserer eigenen Bedürfnisse, Wünsche, Hoffnungen und Schmerzen emporsteigen.

In Beziehung mit einem psychisch erkrankten Familienmitglied können die Schwierigkeiten in der Kommunikation stark zunehmen. Deshalb ist es außerordentlich wichtig, dass der Verband Ariadne verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten anbietet: den „Stützpunkt“, einen Ort an dem Menschen wirkliches Zuhören und Verständnis erfahren, die verschiedenen Selbsthilfegruppen, wo sich Menschen begegnen, über ihre Anliegen sprechen und sich im aktiven Zuhören üben, Seminare wie jene mit dem Titel „Was du sagst und was ich höre, sind zwei Paar Schuhe“, die kürzlich stattgefunden haben und die dialogischen Treffen, in denen Betroffene, Angehörige und Fachpersonen auf Augenhöhe miteinander kommunizieren.

Momente wirklichen Zuhörens sind das größte Geschenk, das wir einem anderen Menschen machen können. ●

Kommunikation im Deeskalationsseminar

Management von Aggression, Wut und Gewalt

Sonia Simonitto

Wie oft begreifen wir erst nachträglich, dass wir unbewusst zu einer Eskalation von Wut, Aggression und Gewalt bei unseren Angehörigen beigetragen haben? Erst im Nachhinein wird uns klar, dass wir in einer besonders angespannten Situation anders hätten reagieren können - und uns überkommen sinnlose Schuldgefühle.

Karl Gasser, autorisierter Deeskalationstrainer am Institut ProDeMa* hat auf Einladung des Verbandes Ariadne zwei Seminare dazu geleitet. Die Teilnehmer/innen beschäftigten sich während des gesamten intensiven Trainingstages mit nützlichen und wertvollen Techniken zur Deeskalation: „Deeskalation ist eine Maßnahme, die den Beginn oder die Eskalation von Gewalt oder Aggression verhindern kann, um körperliche oder seelische Verletzungen möglichst zu vermeiden.“

Daher sollten nicht nur Angehörige von psychisch erkrankten Menschen eine entsprechende Weiterbildung besuchen, sondern alle, die im Gesundheits- und Sozialwesen sowie in Berufen mit zwischenmenschlichen Kontakten, auch mit schwierigen Klienten und Klientinnen arbeiten. Dadurch würden auch Profis befähigt, die verschiedenen Warnsignale zu erkennen und sofort entsprechende Kommunikationstechniken anzuwenden, um somit die eigene Sicherheit und die Sicherheit anderer zu gewährleisten.

ProDeMa* ist ein Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement. Karl Gasser hat sich als kompetenter Experte für dieses Thema in beiden Sprachen erwiesen. Die Teilnehmer/innen bekamen während des Seminars verschiedenste Techniken mit auf den Weg: Wie können Gewalt ▶



und Aggression verhindert oder zumindest vermindert werden? Wie kann ich eigene Sichtweisen zu bestimmten Reaktionen ändern? Wie interpretiere ich gewisse Verhaltensweisen? Wie kann ich Ursachen und Gründe von aggressiven Verhaltensweisen verstehen und wie kann ich Aspekte der Sicherheit und der Kommunikationstechniken der verbalen Deeskalation lernen?

Tatsächlich ist es in angespannten Situationen sehr wichtig und sinnvoll, die Warnsignale sofort zu erkennen, sich selbst Sicherheit zu verschaffen und eine rasche und authentische Antwort zu geben.

Aktiv zuhören und rasch mit geeigneten Worten intervenieren oder eingreifen bedeutet, einen Zugang zu einer extrem gereizten, scheinbar „entkoppelten“ Person zu finden, mit ihr wieder „in Einklang“ zu kommen. Dadurch können eine Steigerung der Aggressivität und somit auch eventuelle Zwangsmaßnahmen vermieden werden.

Karl Gasser empfiehlt den Angehörigen, so authentisch wie möglich zu sein und auf jeden Fall die eigenen Gefühle und Bedürfnisse auszudrücken und diese nicht zu unterdrücken, nur weil man es mit einem erkrankten Menschen zu tun hat. Angehörige sollen sich nicht in den Strudel aggressiver Dynamiken hineinziehen lassen, indem sie die eigene Position aufgeben und „mitspielen“, nur um den Teufelskreis von Aggression, Wut und Gewalt zu unterbrechen.

Kommunikationstechniken zur Deeskalation können nicht in kurzer Zeit erklärt und erlernt werden, sondern erfordern mindestens 2 oder sogar 3 Trainingstage. Neben theoretischen Überlegungen braucht es praktische Übungen z. B. Rollenspiele, die anschließend besprochen und analysiert werden.

Auf diese Weise können Fachpersonen und Angehörige ihre Überzeugungen und Einstellungen überdenken und ändern und so eingefahrene, starre Familiendynamiken überwinden. ●

