

## Abstract zur Diplomarbeit

### Damit es nicht eskaliert! – Deeskalierende Kommunikation im Rettungsdienst

**Anina Zimmerli, RS 21 – 24A**, Eingereicht zur Diplomerreichung als Rettungssanitäter:in HF an der Höheren Fachschule medi | Zentrum für medizinische Bildung | Rettungssanität

Praktikumsbetrieb: Schutz und Rettung Bern

#### Einleitung

Verbale Entgleisungen, aggressives Verhalten, direkte Angriffe: Im Alltag sind Mitarbeitende des Rettungsdienstes immer wie mehr mit Aggression konfrontiert. Dies kann die Mitarbeitenden vor eine kommunikative Herausforderung stellen. Es werden Strategien verlangt, damit Eskalationen frühzeitig erkannt und verhindert werden. Die Wahl des Themas basiert auf erlebten Einsätzen in der Ausbildung zur Rettungssanitäterin.

#### Ziele und Fragestellung

Das Ziel der Arbeit ist es, sich mit dem Begriff Aggression auseinanderzusetzen und deeskalierende Kommunikation zu definieren. Deeskalationsstrategien werden vorgestellt.

1. Wie wird deeskalierende Kommunikation definiert?
2. Welche Deeskalationsstrategien gibt es und welche können in der Prälinik angewendet werden?
3. Welche Möglichkeit gibt es Eskalationsphasen zu unterbrechen?
4. Welche Kommunikationsstrategie kann im Team angewendet werden, um ungute Gefühle während des Einsatzes zu kommunizieren?

#### Methodik / Material

Zur Erarbeitung der Diplomarbeit und Bearbeitung der Forschungsfrage wird die Methode der Literaturrecherche angewandt. Mithilfe einer systematischen, datenbankgestützte Literaturrecherche wird wissenschaftliche Fachliteratur, welche für die Diplomarbeit relevant ist, herausgefiltert.

#### Ergebnisse, Auseinandersetzung mit der Theorie

Je früher eine Aggression wahrgenommen wird, desto einfacher ist die Deeskalation. Um eine Eskalation zu reduzieren oder sogar zu verhindern, gibt es verschiedenste Strategien: Dazu gehören verbale und nonverbale Kommunikationstechniken, Präventions- und Erkennungsstrategien.

#### Diskussion & Schlussfolgerungen

Deeskalationsstrategien werden in der Praxis bereits angewendet. Deeskalierende Kommunikation ist auch kein starres Regelwerk. Es ist vielmehr ein Tool, das verschiedene Elemente zur Verfügung stellt, damit Eskalationen entschärft werden können. Die Effizienz liegt darauf, sich Elementen und deren Anwendung der Deeskalation bewusst zu sein. Sich trauen diese im Einsatz zu gebrauchen. Sich trauen, ungute Bauchgefühle, auch wenn nichts von der gehörten Theorie der Eskalation auf eine mögliche Krise hindeutet, mitzuteilen. Wachsam zu sein, für sich, sein Team und alle Anwesenden.