

Auszug Handout

„Deeskalationstraining“

Verena Wachsmuth - Training und Beratung
www.verenawachsmuth.de

Inhaltsverzeichnis

Definitionen	3
Nonverbale Kommunikation	6
Selbstbewusste Körperhaltung/-sprache	6
Verbale Deeskalationsstrategien	7
1. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg	7

Definitionen

Man spricht von Gewalt und Aggression, wenn die Handlung einer Person einer anderen Person - körperlich oder seelisch - schadet oder schaden kann oder von ihr als bedrohlich wahrgenommen wird.

Dazu gehören:

- Bedrohungen durch Mimik, Gestik und Körperhaltung
- Verbale Übergriffe, wie z. B. Beleidigungen, Beschimpfungen
- Körperliche Übergriffe

Was ist Aggression?

Der Begriff Aggression kommt von aggredi (lat.: herangehen, angreifen) und bezeichnet Verhaltensweisen, die z. B. drohen, zurückdrängen, verletzen, schädigen oder gar töten eines tatsächlichen oder vermeintlichen Rivalen, beinhalten. In engem Zusammenhang steht aggressives Verhalten mit Angriffs, Flucht und Verteidigungsverhalten. Die Reaktionsstärke des aggressiven Verhaltens ist eine innere Bereitschaft die auch auf die äußere aggressions-auslösende Situation zurückzuführen ist. Aggressionen treten häufig auf, z. B. bei der Durchsetzung eigener Wünsche und Interessen, die mit den Wünschen an derer im Konflikt stehen oder auch bei dem Versuch, Beachtung durch andere Personen zu finden (her stellen einer Rangordnung).

Aggression ist eine dem Menschen gegebene Eigenschaft, ohne die er nicht überlebensfähig wäre. Ziel ist es einen konstruktiven Umgang mit den eigenen und fremden Aggressionen zu entwickeln - ohne Gewalt.

Deeskalation besteht im Wesentlichen aus Kommunikation und Intervention auf verschiedenen Ebenen. Das sind zum einen verbale Einflussmöglichkeiten, zum Beispiel aktives Zuhören, und Interventionen der Körpersprache, zum Beispiel drohend wirkende Gesten vermeiden, um einer weiteren Eskalation vorzubeugen.

Jede Deeskalation ist personenabhängig, da Menschen in gleichen Situationen unterschiedlich reagieren und über unterschiedliche Erfahrungen und Ressourcen verfügen. Es gibt keine allgemein gültige Deeskalationsstrategie.

Warum fällt es so schwer, in akuten aggressiven Situationen adäquat zu reagieren?

Uns fehlt es an funktionierenden Handlungskonzepten. Dies hängt in der Regel mit fehlenden Erfahrungen zusammen. Wir haben keine Idee, wie wir uns verhalten sollen, was funktioniert und was nicht. Das führt zu einer Überforderung in der Situation und einem reflexhaften Verhalten.

Wer hingegen auf Eventualitäten vorbereitet ist, kann auf Probleme angemessener und schneller reagieren. Es entstehen Handlungsroutinen, die in Belastungssituationen abgerufen werden können

Wenn Menschen angegriffen werden, reagieren sie ganz unterschiedlich. Allem voran lösen solche Situationen Stress aus.

Typische Verhaltensmuster:

Erstarren (Freeze)

Gegenreaktion: laut und ausfällig (Fight)

Tränen (Flock > Suche nach Unterstützung, im Sinne von Zusammenrotten)

Flucht (Flight)

Körperliche Reaktionen

Die **Wahrnehmung**, ob ich eine Situation als bedrohlich empfinde oder nicht ist subjektiv und sollte nicht von außen in Frage gestellt werden.

Ursachen von Gewalt und Aggression

In den meisten Situationen kommt es zu einer Eskalation, weil die betreffende Person sich in einer psychischen Ausnahmesituation (innere Notsituation) befindet und keine adäquaten Lösungsstrategien zur Verfügung hat.

Typische, damit verbundene Gefühle:

- Wut
- Frust
- Angst, z. B. Existenzängste
- Enttäuschung
- Sorgen
- Kränkung

Folgen für die Betroffenen

- körperliche Schäden und Verletzungen
- psychische Folgen, z.B. Schlafstörungen, Angstsymptome etc.
- Konsequenzen für die Arbeitsbeziehung zwischen MieterIn und MitarbeiterIn

In der akuten Situation

- Bleiben Sie ruhig. Achten Sie auf eine selbstbewusste Körpersprache.
- Halten Sie mindestens eine Armlänge Abstand.
- Vermitteln Sie Sicherheit. Ich werde mich für Sie einsetzen, im Rahmen meiner Möglichkeiten und Befugnisse.
- Sorgen Sie für eine ruhige Atmosphäre. Stress und Hektik können Aggressionen auslösen oder verstärken.
- Sprechen Sie mit ruhiger, möglichst tiefer Stimme.
- Bleiben Sie sachlich und höflich! Vermeiden Sie es, den Anderen zu belehren, zu bevormunden oder sein Problem/Anliegen kleinzureden.
- Machen Sie deutlich, dass Sie die Bedürfnisse und Gefühle des Anderen ernst nehmen.
- Zeigen Sie Empathie, Ehrlichkeit und Respekt.
- **Kontrollieren Sie die Situation, nicht Ihr Gegenüber.**
- Achten Sie auf klare Abläufe und erklären Sie transparent, was Sie tun.
- Versuchen Sie Zeit zu gewinnen für sorgfältige Entscheidungen und um Spannung abzubauen
- Zeigen Sie, dass Sie gemeinsam aktiv an einer Lösung arbeiten können. Dafür bedarf es der Unterstützung des Anderen.

Nonverbale Kommunikation

Selbstbewusste Körperhaltung/-sprache

Der Ausdruck der Emotion erfolgt über nonverbale Kanäle. Um bedrohliche Situationen zu entschärfen, ist es bedeutsam, Menschen auf diese Signale hin zu beobachten und selbst die richtigen Signale zu senden.

Augen als Kommunikationsmittel

Wird ein Gegenüber angestarrt, kann es als Bedrohung aufgefasst werden. Wenn jemand kaum angeschaut wird, kann der Eindruck entstehen, dass das Gegenüber nicht interessiert ist und auch nicht zuhört. Es muss folglich das richtige Maß gefunden werden.

Rat der Polizei: Wird man provokativ angestarrt, sollte man langsam auf der horizontalen Ebene seitlich weggucken. Und zwar so, dass man das Gegenüber trotzdem im Blickwinkel behält. Dieser merkt, dass Sie ihn registriert haben, aber mit der Bedrohung locker und souverän umgehen.

Sprechweise berücksichtigen

Eine hektische und laute Stimme kann erregend wirken, wohingegen eine leisere und tiefere Stimme als die des Aggressors entspannend wirken kann.

Drücke dich deutlich, klar und selbstsicher aus, so passt du nicht mehr in die typische Opferrolle und kannst eventuell die Situation zu deinem Wohl kippen, denn von einem typischen Opfer erwartet man eine leise, kaum hörbare Stimme.

Körpersprache

Der Empfänger und der Sender gleichen sich in ihren Bewegungsmustern aneinander an. Hektische Bewegungen und eine angespannte Mimik können als Bedrohung aufgefasst werden.

Eine unbedrohliche (neutrale) Körperhaltung sollte eingenommen werden:

- Hände gut sichtbar und seitlich am Körper
- Lockerer Stand
- Neutralität

Der Andere muss emotional spüren, dass Sie da bin. Das wird am Blickkontakt festgemacht und an der Art wie man seinen Kopf bewegt“. Wer seinen Kopf zurücklegt und die Schultern nach oben zieht, macht vor allem eins deutlich: seine Angst. Der gesamte Körper zeigt Flucht Tendenzen. Besser ist es, den Kopf einen Zentimeter vorzubeugen, dann komme die Botschaft auch an.

Sicherheitsabstand

Der Sicherheitsabstand (persönliche Distanzzone) ist kulturell und individuell festgelegt. Die persönliche Distanzzone lässt sich auf ca. 60 cm festlegen. Der räumliche Abstand zwischen den

Kommunikationspartnern sollte ausreichend groß sein, da jegliches Eindringen in die Distanzzone als Bedrohung aufgefasst werden kann.

Verbale Deeskalationsstrategien

Die Aufrechterhaltung der Kommunikation sorgt dafür, dass sich die Wahrscheinlichkeit körperlicher Gewalt reduziert.

1. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg

Die "Gewaltfreie Kommunikation" ist ein von Marshall Rosenberg entwickelter Kommunikations- und Konfliktlösungsprozess. Rosenberg war ein Schüler Carl Rogers und wurde durch den Ansatz der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie inspiriert. Prägend war vor allem die humanistische Haltung. Rosenberg erforschte, inwieweit unsere Sprache zu Gewalt beiträgt. Im Vordergrund steht die Entwicklung einer wertschätzenden Beziehung, die langfristig mehr Kooperation und gemeinsame Kreativität im Zusammenleben und Arbeiten ermöglicht.

Unsere gelernte Sprache und unser Blick basiert auf einem Täter-Opfer-Denken und dem Schuldprinzip.

Wenn ich mit diesem Denken in Begegnung gehe und auf diese Art und Weise Probleme ansprechen möchte, macht der Andere eher die Tür zu und geht entweder in den Rückzug oder in den Angriff.

Marshall Rosenberg empfiehlt die Kommunikationssperren zu vermeiden. Das sind belehren, befehlen, warnen, beschimpfen, predigen, drohen, ablenken, loben, beschämen und urteilen.

Besser: beobachten statt bewerten:

Wenn ich eine Situation subjektiv bewerte und es mir auffällt, habe ich die Chance in die Beobachtung des Geschehens zu wechseln. Durch bewusstes Trennen zwischen Beobachtung und Bewertung kann ich offen, neugierig und unvoreingenommen bleiben.

Wichtig ist es, dem Anderen seine Wut/Frust etc. zugestehen können, nicht beschwichtigen wollen, stattdessen würdigen und respektieren und ernst nehmen.

Es hilft nicht zu sagen: Reg dich doch nicht so auf, ist doch nur eine Kleinigkeit! Unterstützender ist es, den Ärger stehen lassen zu können in Form von: „Ja, ich merke, das regst dich gerade richtig auf!“ Damit darf in einem Konflikt jeder emotional da sein, so wie er gerade ist und muss dies nicht auch noch verteidigen. Der Ärger geht meist recht schnell weg, wenn er da sein darf und nicht als Bedrohung wahrgenommen wird.

Das bedeutet, dass wir in der Gewaltfreien Kommunikation neue Denkanstöße bekommen und Wege entdecken, mit Emotionen wie Wut, Ärger, Schuld, Scham und Trauer umzugehen.

Die 4 Schritte der gewaltfreien Kommunikation:

Wenn ich A sehe (**Beobachtung**),
dann fühle ich B (**Gefühle**),
weil ich C brauche (**Bedürfnis**).
Deshalb möchte ich jetzt D (**Bitte**).

- **Beobachtung** schildern („Sie sagen,...sie gehen auf Abstand..., sie schreien..., etc.) > Beobachtung bedeutet, eine konkrete Handlung zu beschreiben, ohne sie mit einer Bewertung oder Interpretation zu vermischen.
- **Gefühle** benennen („Dadurch fühle ich mich bedrängt, bedroht, unter Druck gesetzt, etc.“) > die Beobachtung löst ein Gefühl aus
- **Bedürfnis** mitteilen („Ich habe das Bedürfnis, ihnen zu helfen/Lösungen zu finden,... etc.“) > z. B. Respekt, Verständnis, Sinn, Freiheit, Kontakt, Sicherheit
- **Bitte** formulieren („Bitte lassen sie uns sachlich.../ in Ruhe.../gemeinsam..., etc.“) > aus dem Bedürfnis geht eine **Bitte** um eine konkrete Handlung im Hier und Jetzt hervor.
- Bitten und Wünsche unterscheiden: Bitten beziehen sich auf Handlungen im Jetzt, Wünsche beziehen sich auf Zustände („sei respektvoll“) oder auf Ereignisse in der Zukunft.