

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

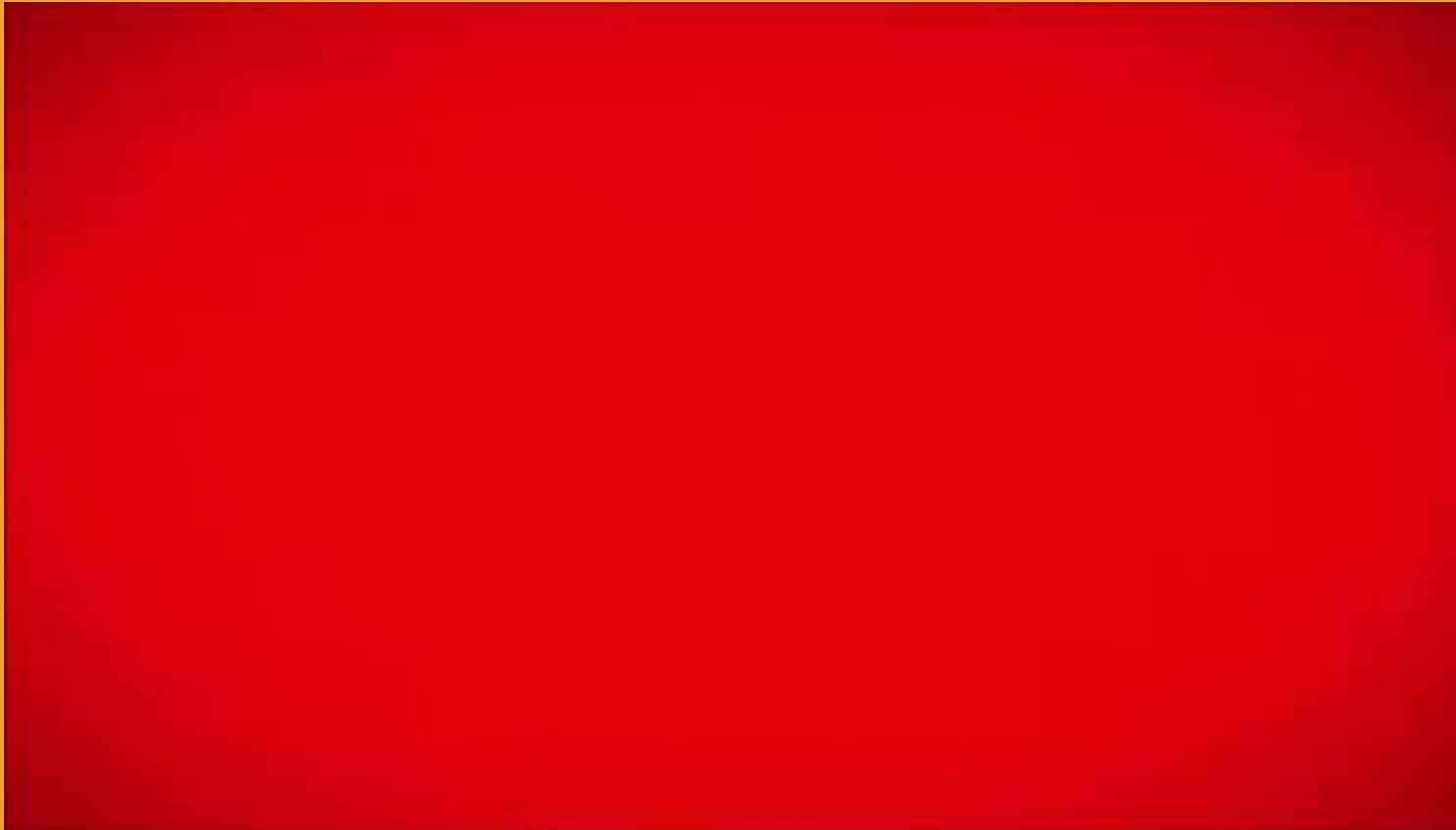
Was ist unter Gewalt zu verstehen?:



Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Schockvideo



DGB Veranstaltung Deeskalation

Was sind nun Gewalthandlungen?:

(gem. Broschüre Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr, Herausgeber Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes)

- **Im Vorfeld bereits bewusst unhöfliches oder unangepasstes Verhalten**
- **Verbalisierte Gewalt (auch Einschüchtern oder Beleidigen)**
- **Gewalt gegen Sachen (absichtliches Verschmutzen, Beschädigen oder Randalieren)**
- **Indirekte Gewalt (Drohungen oder Nötigungen, um Einfluss auf eine Entscheidung zu nehmen)**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Wie „denken/fühlen“ Täter?

- **Gewalttätig werden in der Regel Männer**
- **Täter sehen sich selbst oft nicht als Täter, sondern als Opfer von Provokationen, Demütigungen, Beleidigungen usw.**
- **Aus ihrer Sicht haben sie nur REAGIERT und sich gewehrt.**
- **Diese Grundüberzeugung, sich nur wehren zu wollen, ist eine zwingende Voraussetzung, um Gewalt anwenden zu können!**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Dadurch entsteht Wut:

- **Ungerechtigkeiten**
- **Respektlosigkeiten**
- **Unangemessene Kritik**

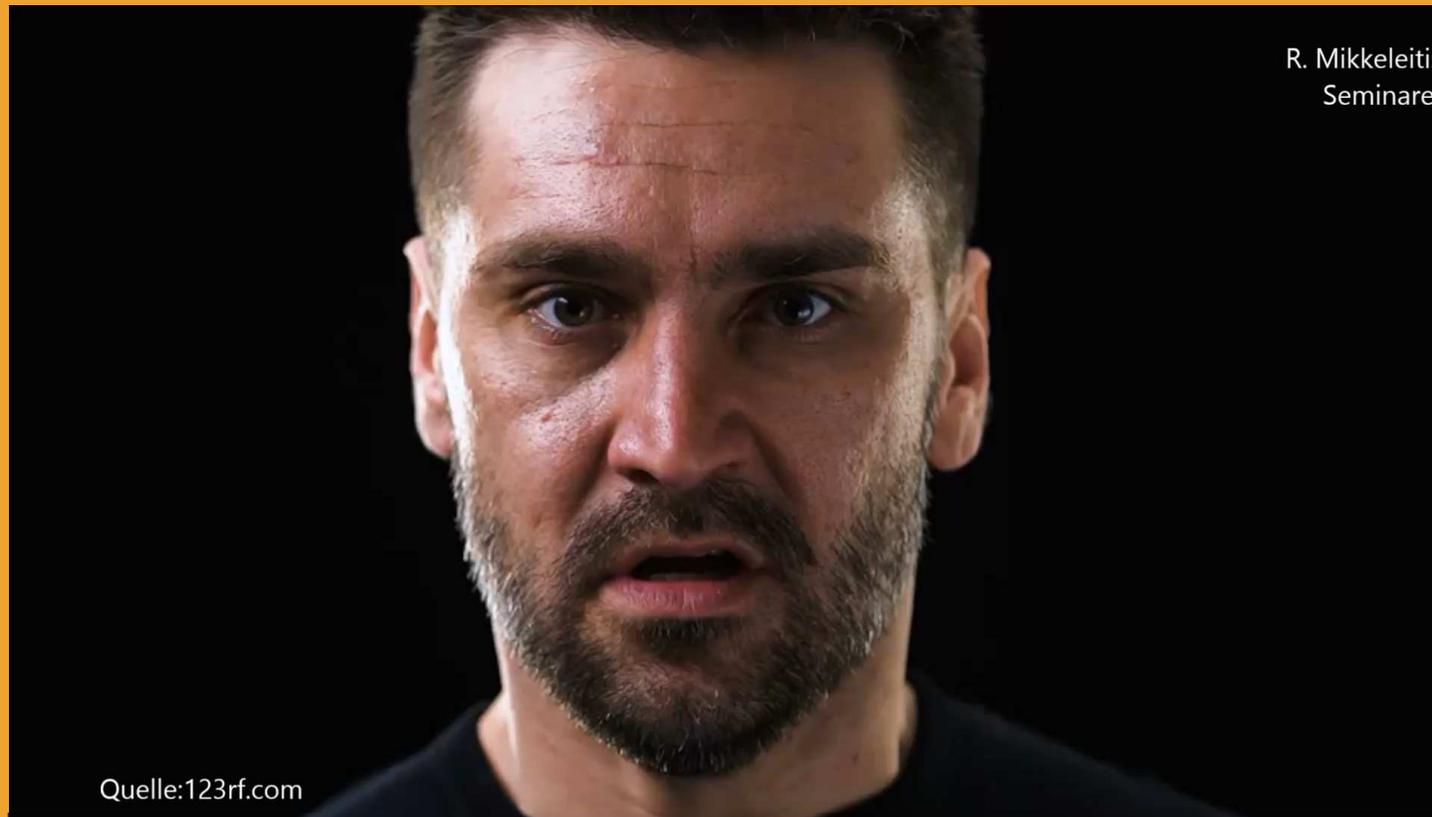


- **Diese nicht abgebaute Wut mündet in Aggressionen**

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Wutausbruch



R. Mikkeleitis
Seminare

Quelle:123rf.com

DGB Veranstaltung Deeskalation

Empathie

- **Empathie bedeutet, einen inneren Kontakt herzustellen mit den Gefühlen und Bedürfnissen unseres Gesprächspartners.**
- **Drückt unser Gegenüber z. B. selbst starke Gefühle aus, bedeutet dies häufig seinen Wunsch nach empathischen (verstehenden) Worten von uns.**
- **In Stresssituationen ist die Fähigkeit zur Empathie deutlich eingeschränkt, gerade in diesen Momenten ist sie aber sehr wichtig!**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Ihr Risiko, Gewalt zu erleben, erhöht sich z. B.

(gem. Broschüre Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr, Herausgeber Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes)

- **bei Einzelarbeitsplätzen**
- **beim Verweigern von Leistungen (Anträge, Kostenübernahme usw.)**
- **durch lange Wartezeiten, ungünstige und/oder zu enge Wartezonen ohne Beschäftigungsmöglichkeiten**
- **bei Kontakt zu alkoholisierten oder unter Drogeneinfluss stehenden Menschen**
- **bei erhöhter Arbeitsbelastung**
- **fehlender oder unzureichender Qualifikation für Gewaltvorfälle oder**
- **bei schlecht strukturierten Arbeitsabläufen**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Was können Sie für sich und Ihre Mitarbeiter/Innen tun?:

(gem. Broschüre Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr, Herausgeber Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes)

- **Schaffen Sie eine sichere Arbeitsplatzumgebung (Fluchtwege, möglichst keine gefährlichen Gegenstände wie Scheren etc. in Griffweite des Kunden)**
- **Legen Sie verbindliche Regeln fest (Wer hat sich wann wie zu verhalten)**
- **Besuchen Sie Schulungen zum Umgang mit aggressiven Menschen**
- **Führen Sie ein Alarmierungssystem ein**

DGB Veranstaltung Deeskalation

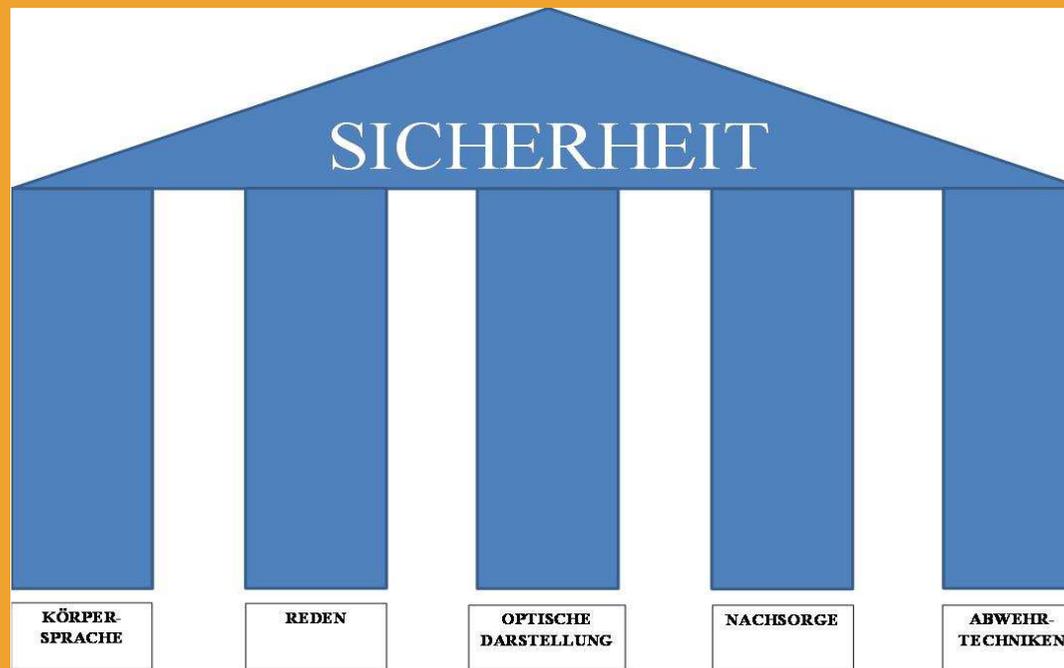
Was können Sie für sich und Ihre Mitarbeiter/Innen tun?:

(gem. Broschüre Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr, Herausgeber Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes)

- **Dokumentieren Sie Vorfälle**
- **Kontrollieren Sie den Zutritt von Fremden**
- **Richten Sie ein Notfallmanagement ein**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Um unangenehmen und auch gefährlichen Situationen etwas entgegensetzen zu können, gibt es mein 5-Säulen-Modell



©R. Mikkeleitis

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Emotionswechsel in 10 Sekunden



DGB Veranstaltung Deeskalation

1. Säule: Die Möglichkeiten der Körpersprache



DGB Veranstaltung Deeskalation

Frage:

Haben Sie manchmal Vorurteile?



DGB Veranstaltung Deeskalation

Setzen Sie Ihre Körpersprache positiv ein:

- **Spätestens nach sieben Sekunden wissen Sie instinktiv, wie der Mensch Ihnen gegenüber sich gerade fühlt - und das nur aufgrund der Beobachtung seines Gesichtsausdrucks und seiner Bewegungen.**
- **Weil viele Menschen Informationen besser aufnehmen, wenn sie sehen können, was gerade beschrieben wird, ist es immer eine gut, wenn Sie Ihre Botschaft mit Gesten verdeutlichen und so ein klares Bild schaffen.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Ihr Körper zeigt der ganzen Welt, wie es in Ihnen aussieht.
Ein Beispiel: Menschen, die sich bedroht fühlen oder unsicher sind,
berühren sich selbst, um sich zu beruhigen oder zu beschwichtigen.**
- **Wir erschweren mit bleibender Freundlichkeit das Fortsetzen
seiner/Ihrer negativen Verhaltensformen.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Unsere Freundlichkeit muss aber, solange sie angemessen ist, authentisch bleiben, aufgesetzte Freundlichkeit wird schnell als „Veralberung“ aufgefasst und kann die Situation eskalieren lassen.**
- **Sehen Sie Ihren Gesprächspartner/In beim Reden unbedingt an, aber starren Sie ihn nicht an.**
- **Neigen Sie sich Ihrem Gesprächspartner/In zu; Sie signalisieren damit Interesse an ihm und das von ihm Gesagte.**

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Möchten Sie so wahrgenommen werden?:



DGB Veranstaltung Deeskalation

2. Säule: Das Reden

- **Verstehen kommt immer auch vom eigenen Verstanden-Werden**
- **Grundlage für einen konstruktiven Dialog ist es, zunächst den jeweils anderen zu verstehen.**
- **Erst danach können wir gut vorbereitet dazu übergehen, selbst zu argumentieren und unseren Standpunkt zu verdeutlichen.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Achten Sie darauf, ob Ihr Partner/in deutlich längere Sprechpausen macht, dies ist ein Zeichen erhöhter Konzentration.**
- **Plötzliches Stottern und Wortwiederholungen weisen z. B. auch auf Angst und/oder Stress hin.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Führen Sie das Gespräch als Dialog, also als Gespräch zwischen zwei Menschen.**
- **Niemand mag es, wenn er beim Sprechen unterbrochen wird, dies wird immer als herabwürdigend betrachtet.**
- **Eine höfliche, durchaus aber auch in der Sache bestimmte, Gesprächsführung ist angesagt.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Wenn Sie durch das vom Gegenüber Gesagte persönlich betroffen sind, so bringen Sie dies ruhig zum Ausdruck!

„Ich empfinde das, was Sie gerade gesagt haben, sehr verletzend für mich“.

„Ich empfinde Ihr Verhalten mir gegenüber als respektlos und das macht mich sehr betroffen“.

Es erzielt mitunter erstaunliche Wirkungen gerade in angespannten Situationen, wenn wir offen auch mit unseren eigenen Gefühlen umgehen.

DGB Veranstaltung Deeskalation

3. Säule: Die Optische Darstellung

- **Ihr Äußeres ist wichtiger Bestandteil Ihrer Gesamtwahrnehmung**
- **Das Erste, was unser Gegenüber wahrnimmt, ist unsere Kleidung**
- **Ihr gesamtes optisches Erscheinungsbild ist maßgeblich für die weitere Kommunikation**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Was gar nicht geht:

- **Schmutzige Kleidung**
- **abgelaufene oder schmutzige Schuhe**
- **beschädigte Teile, fehlende Knöpfe**
- **zu körperbetonte Kleidung, weil uns unser Gegenüber nur noch darüber definiert**



DGB Veranstaltung Deeskalation

Dazu zählen auch nachlässige Körperpflege wie z. B.

- **ungepflegte Haare,**
- **schmutzige Fingernägel,**
- **Körpergeruch etc.**



DGB Veranstaltung Deeskalation

Auch ein übertriebenes Outfit kann sich störend auf die Kommunikation auswirken!



DGB Veranstaltung Deeskalation

Grenzfälle



DGB Veranstaltung Deeskalation

4. Säule: Die Nachsorge

- **Wenn Sie einen verbalen und/oder körperlichen Angriff erlebt haben, nehmen Sie dies nicht auf die leichte Schulter.**
- **Letztlich können dadurch immer Traumatisierungen ausgelöst werden mit Folgen wie Schlafstörungen, Angstzuständen, Depressionen usw.**
- **Wenn im Nachgang Störungen wie z. B. Hilflosigkeit oder Verunsicherung auftreten, scheuen Sie sich nicht, sich psychologische Unterstützung zu holen!**



DGB Veranstaltung Deeskalation

5. Säule Abwehrtechniken

Hierbei geht es um das Erlernen verschiedener praktischer Abwehrmöglichkeiten, um im Ernstfall angemessen auch körperlich reagieren zu können!



© fotosearch.de

DGB Veranstaltung Deeskalation

Drei Möglichkeiten des Umgangs mit Aggressionen

Vorgesehen durch die Evolution sind Flucht, Angriff oder Erstarrung bei „Angriffen“.

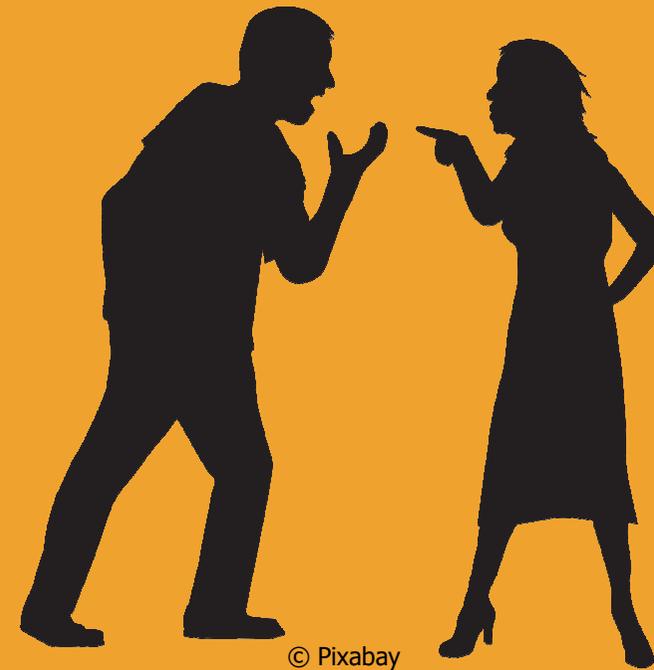
1. Die Flucht (nicht wörtlich)



© fotosearch.de

DGB Veranstaltung Deeskalation

2. Der Angriff (auch nicht wörtlich),



© Pixabay

DGB Veranstaltung Deeskalation

3. *Die Schockstarre* ist die schlechteste aller Möglichkeiten



DGB Veranstaltung Deeskalation

Wie verhalte ich mich richtig?:

(gem. Broschüre Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr, Herausgeber Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes)

- **bleiben Sie ruhig und souverän**
- **Kommunizieren Sie mit Ihrem Gegenüber**
- **Holen Sie sich kollegiale Unterstützung**
- **Entziehen Sie sich körperlichen Angriffen**

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Grundsätzliches zur Gefahrenminimierung

(nach Dr. Uwe Füllgrabe „Psychologie der Eigensicherung“,
6. Auflage, erschienen im Verlag Boorberg)

Gefahrenminimierend sind:

Kenntnisse von Gefahren in bestimmten Situationen

Techniken zur Problembewältigung

Strategie TIT FOR TAT

DGB Veranstaltung Deeskalation

Regeln für TIT FOR TAT:

Sei grundsätzlich freundlich und kooperativ.

Sobald der andere unkooperativ, aggressiv usw. handelt, setze dich sofort zur Wehr. Sobald er wieder kooperativ handelt, sei auch wieder kooperativ.

Selbstsicheres Handeln (Wer selbstsicher auftritt, wird seltener angegriffen.)

Gefahrenradar entwickeln (Mit gelassener Wachsamkeit die Situation beobachten).

DGB Veranstaltung Deeskalation

Grundsätzliches zur Eigensicherung

(nach Dr. Uwe Füllgrabe „Psychologie der Eigensicherung“ 6. Auflage, erschienen im Verlag Boorberg)

Es gibt mindestens 4 Feinde, die einer sachgerechten Eigensicherung entgegenstehen:

- **Überheblichkeit bei der Gefahreneinschätzung und im daraus resultierenden eigenen Verhalten.**
- **Angst (Wer Angst zeigt, wird von einem Gewaltbereiten als schwach angesehen und deshalb auch eher angegriffen.)**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Kompetenzillusion (Man glaubt, für gefährliche Situationen gerüstet zu sein, ohne dass das tatsächlich der Fall ist.)**

- **Das falsche „Weltbild“ (Das Ignorieren von potenziellen Feinden kann sehr gefährlich sein.)**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Eigensicherung hat also als Voraussetzung, dass man nicht passiv bleibt oder hofft, dass einem schon nichts passieren wird.

- **Wer sich bedingungslos kooperativ verhält, wer von Beginn an mitteilt, dass er auf keinen Fall Gewalt benutzen werde, wird ausgebeutet oder aggressiv behandelt.**
- **Wer diese Grundregel nicht beachtet, zeigt, dass er nicht Herr/Frau der Lage ist.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Man kann aus zwei entgegengesetzten Gründen in eine gewalttätige Auseinandersetzung geraten:

- 1. Provokation durch rechthaberisches oder beleidigendes Verhalten einer Person.**
- 2. Provokation durch unprofessionelles Vorgehen oder durch Signale der Schwäche**

Möglichkeiten der Früherkennung durch Wertung von Mimik und Gestik unseres Gegenübers

- **Wenn wir uns auf unser Gegenüber konzentrieren, können wir schon frühzeitig an seiner/Ihrer Körpersprache erkennen, ob uns Gefahr droht.**
- **Gesichter lesen warnt vor Gefahren. Diese Fähigkeit stellt einen „Überlebensvorteil“ dar.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Folgende Beobachtungen sind dabei hilfreich, weil sie eine Eskalation der Situation durch unser Gegenüber bedeuten können:

- **Das Zusammenkneifen der Augen**
- **Herausstrecken der Brust, das sogenannte Aufplustern (Hier droht meistens direkt ein körperlicher Angriff)**
- **Ausziehen von Kleidungsstücken wie Jacke, Hut usw. (Auch hier droht häufig unmittelbar ein Angriff)**

DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Anstarren, insbesondere in die Augen**
- **Unterschreiten der Individualdistanz**
- **Ballen der Hände zu Fäusten**



Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation



R.Mikkeleitis
Seminare

Quelle:123rf

DGB Veranstaltung Deeskalation

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

Theorie nach Marshall B. Rosenberg

- **Beobachten (objektiv und wertfrei)**
- **Emotionen äußern**
- **Bedürfnis benennen**
- **Wunsch/Bitte äußern**



© fotosearch.de

DGB Veranstaltung Deeskalation

Vier Kommunikationsformen, die ein gutes Gespräch blockieren können:

- **Moralische Urteile** (Sie sind schuld!)
- **Vergleiche anstellen** (Herr M. arbeitet viel schneller als Sie)
- **Verantwortung leugnen:** (Ich muss das machen, ich will das gar nicht)
- **Forderungen aufstellen:** (Sie machen das jetzt sofort!)

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Aktives Zuhören



DGB Veranstaltung Deeskalation

- **Aktives Zuhören ist eine Grundvoraussetzung für einen verständnisvollen Dialog.**
- **Es empfiehlt sich, in der Grundhaltung empathisch und offen zu sein.**
- **Die Gesprächspartner sollten authentisch auftreten.**
- **Bringen Sie ihrem Gegenüber eine positive Beachtung und Akzeptanz entgegen.**

DGB Veranstaltung Deeskalation

Beispiele für verhindertes Zuhören

- **Gleichstellung:** „Das ist mir neulich auch passiert“
- **Wertung:** „Das ist gut/schlecht“
- **Kritisieren:** „Da haben Sie einen Fehler gemacht“
- **Bagatellisieren:** „Das ist doch nicht so schlimm“

Je weniger Sie selbst „glänzen“ wollen, desto mehr kann Ihr Gegenüber sich „wohl fühlen“

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Diskussionsrunde



© fotosearch.de

Ronald Mikkeleitis

DGB Veranstaltung Deeskalation

Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit!
Ihr Ronald Mikkeleitis



Passen Sie gut auf sich auf!

Alle Clipart/Fotos von Fotosearch, Publitek, Inc. Dba Fotosearch, fotosearch@fotosearch.de, alle Rechte vorbehalten, jede weitere Nutzung ist ausdrücklich untersagt
Fotos R. Mikkeleitis privat alle Rechte vorbehalten und jede weitere Nutzung ausdrücklich untersagt.
Bild S. 19 „Typ Beamter“ mit freundlicher Genehmigung von Herrn Dr. Horn-Wagner, alle Rechte vorbehalten.
Fotos von Pixabay sowie Filme von iStock.com, alle Rechte vorbehalten, jede weitere Nutzung ist ausdrücklich untersagt.

© COPYRIGHT 2020 – ALLE INHALTE, INSBESONDERE TEXTE, FOTOGRAFIEN, FILME UND GRAFIKEN, SIND URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZT. ALLE RECHTE, EINSCHLIEßLICH DER VERVIELFÄLTIGUNG, VERÖFFENTLICHUNG, BEARBEITUNG UND ÜBERSETZUNG, BLEIBEN VORBEHALTEN, R. MIKKELEITIS