

Begleitmaterial zur Fortbildung „Deeskalation“



BaER[®] Akademie Essen

**Bewältigung aggressiver Emotionen & Reaktionen
Deeskalation und Gewaltprävention**

Tim Bärsch

Tel.: 0201 / 2698922

Internet: <http://www.baer-sch.de>

Email: kontakt@baer-sch.de

Geistes-Haltung

Eines Tages betrat ein Hund einen Spiegelsaal. Als er die tausend Hunde sah, bekam er Angst, sträubte das Nackenfell, knurrte furchtbar und fletschte die Zähne. Und tausend Hunde sträubten das Nackenfell, knurrten furchtbar und fletschten die Zähne. Voller Panik rannte der Hund aus dem Saal und glaubte von nun an, dass die Welt aus lauter knurrenden, gefährlichen und bedrohlichen Hunden bestehe.

Einige Zeit später kam ein anderer Hund in den Saal. Auch er sah die tausend Hunde. Freudig wedelte er mit dem Schwanz, sprang fröhlich herum und forderte die Hunde zum Spielen auf. Er verließ den Saal mit der Überzeugung, dass die ganze Welt aus netten, freundlichen Hunden bestehe, mit denen es sich wunderbar spielen ließe.

Die Geistes-haltung ist schon die erste Möglichkeit einer Deeskalation. Die positive Wertschätzung des Gegenübers ist wichtig, um mit dieser Person arbeiten zu können. Diverse Ansätze der Sozialen Arbeit sehen die Wertschätzung, die Empathie (einführendes Verstehen), den guten Kontakt, den Rapport, das positive Bankkonto usw. als wichtigsten Standpfeiler einer gemeinsamen Arbeit.

Viele Therapieformen sprechen von „**positiver Wertschätzung**“ der Person und vom „einführenden Verstehen“ (Empathie). Neben der Echtheit (Authenzität) gehören diese Faktoren zu den Grundpfeilern der Klientenzentrierten Gesprächstherapie nach Carl Rogers (1902 – 1987). Die amerikanische Autorin Byron Katie (*1942) und der Transaktionsanalytiker Thomas A. Harris nannten ihre Bücher nach der Grundhaltung, die sie für unumgänglich halten, wenn Sie sich und die anderen verstehen und gegebenenfalls Einstellungen verändern möchten: „Lieben, was ist“ (Katie) und „Ich bin o.k. – Du bist o.k.“ (Harris).

Um den anderen besser zu verstehen, sollten Sie sich auch in seine Lage versetzen können und sich folgende Fragen stellen:

Wer ist mein Gegenüber? Welche Ziele, Interessen und Erwartungen hat er? Welche Interessen stehen hinter seiner Position? Warum verhält er sich gerade so? Wie möchte er behandelt werden? Wie möchte ich von ihm behandelt werden und wofür? Wie gut ist mein Verhältnis zum Gegenüber? Wie können wir beide zufrieden aus dieser Situation heraus gehen?

Unserer Meinung nach kann man nicht jeden Menschen mögen. Es fällt schon leichter, wenn es uns möglich ist, das Verhalten des Gegenübers und die Person zu trennen. In der Arbeit mit gewalttätigen Menschen ist es notwendig, die Person und seine unangemessene Verhaltensweise zu trennen. „Ich mag Sie als Mensch, aber Ihre Gewalttätigkeit lehne ich ab.“ Natürlich sollten Sie erst auf das „Emotionale Bankkonto“ Ihres Gegenübers einzahlen, bevor Sie die Zinsen abholen. Wenn Sie Ihr Gegenüber nicht ausstehen können, so hilft es vielleicht in dieser Person Ihren Trainer zu sehen, um sich selbst weiter zu entwickeln und zu lernen mit solchen Situationen umzugehen. Dann können Sie die Situation als eine Herausforderung und

nicht als ein Problem sehen. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Sie die Situation besser händeln.

Begegnen Sie anderen Menschen **ohne Vor-urteil**. Die Gesprächspartner merken, ob Sie sie für dumm oder intelligent halten. Die Haltung zum Gegenüber ist entscheidend dafür wie sich ein Gespräch entwickelt. Die Lebenswelt und die Gründe für das Verhalten des Gegenübers müssen nicht vollkommen nachvollziehbar für Sie sein, um mit ihm vernünftig zu kommunizieren. Es gibt Millionen von Menschen, die Ihre Handlungsweisen auch nicht nachvollziehen können.

Lernen sie **fair zu streiten und Fehler zuzugeben**. Seien Sie ein konfliktfähiges Vor-bild, besonders für Kinder und Jugendliche. Menschen lernen durch Modelle. Aus unserer Biographie heraus können wir sagen, dass Wissensvermittler, die alles „besser wissen“ und keine Fehler zugeben kein erstrebenswertes *Vor*-bild sind.

Seien Sie **echt (authentisch)** und sagen Sie die Wahrheit. Nicht alles, was wahr ist, sollten Sie sagen. Alles, was Sie sagen, sollte aber wahr sein. Wir haben auch gute Erfahrungen gemacht, wenn wir dem Gegenüber „unangenehme“ Wahrheiten offen ins Gesicht gesagt haben, z.B. „Sie sollten besser mal wieder duschen!“, „So wie Du aussiehst, würde ich Dich auf der Straße auch für einen Junkie halten!“ oder „Das glaube ich Ihnen diesmal nicht!“.

Eine positive Einstellung zu Menschen und ein guter Kontakt sind die besten Sicherungen zur Verhinderung einer Eskalation.

Übrigens sind zum Stirnrunzeln und für ein ernstes Gesicht über vierzig Muskeln erforderlich, zum Lächeln dagegen nur siebzehn, d.h. Lächeln ist weniger anstrengend und verbraucht weniger Energie. Nach wissenschaftlichen Untersuchungen in Nordamerika ist Unversöhnlichkeit in sozialen Beziehungen eine Hauptursache von Herzinfarkten. Eine solche Haltung erzeugt das Gefühl einer ständigen Bedrohung und erhöht dauerhaft den Adrenalinspiegel. Unter Stress verbrauchen Sie achtmal mehr Energie. Dies ist die Lehre, die Jesus und Jedi-Meister ihren Schülern vermitteln:

Liebe und Vergebung haben mehr „Macht“ als Hass und Neid!

Kommunikation

„Du musst jeden Tag auch deinen Feldzug gegen dich selber führen.“

Friedrich Nietzsche (1844 - 1900 deutscher Philosoph)

Mitten in der Wüste treffen sich ein Cowboy und ein Indianer. Der Indianer hebt beide Hände hoch, anschließend zeigt er mit einem Finger auf den Cowboy, der hält ihm zwei Finger zu einem V gespreizt entgegen. Daraufhin bildet der Indianer mit seinen Händen ein Delta, und der Weiße macht eine schlängelnde Bewegung mit seiner Hand.

Am Abend trifft der Cowboy seine Freunde im Saloon und erzählt ihnen: Ich habe heute eine brenzlige Situation in der Wüste gehabt, die hätte übel ausgehen können. Ein Indianer ist auf mich zugekommen und hat mir gedeutet: Halt, ich erschieße dich. Da hab ich mich natürlich nicht einschüchtern lassen und hab ihm geantwortet: Wenn du schießt, dann schieße ich zweimal zurück. Das hat gefruchtet, denn der Indianer hat gleich gekniffen und gezeigt: Na gut, dann geh ich zurück in mein Zelt. Ja, ja, hab ich nur gedeutet: Schleich dich, aber schnell. Als der Indianer zu Hause in seinem Wigwam ankommt, erzählt er seinen Freunden: Also, die Weißen werden auch immer komischer. Ich habe so einen Cowboy in der Wüste getroffen und habe ihn gefragt: Wie heißt du? Darauf hat er geantwortet: Ziege. Ich hab noch mal nachgefragt: Bergziege? Und er hat gemeint: Nein, Flussziege.

Kommunikation (lat. *communicare* „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen“) bezeichnet auf der menschlichen Alltagsebene den wechselseitigen Austausch von Gedanken in Sprache, Gestik, Mimik, Schrift oder Bild. Es gibt folgende nicht sprachliche Kommunikationen:

- Kommunikation durch Blickverhalten (Blickkontakt);
- Kommunikation durch Gesichtsausdruck (Mimik);
- Kommunikation durch Körperhaltung und Körperbewegung (Pantomimik);
- Kommunikation durch Berührung (Taktilität);
- Kommunikation durch räumliche Distanz zum anderen Kommunikationspartner (Regulierung des sozialen Raums);
- Kommunikation durch tönende (vokale) nicht sprachliche Zeichen: Stimmqualität, Stimmhöhe, Stimmführung, Lautstärke, Klangfarbe, Artikulation, Sprechgeschwindigkeit (Paralinguistik);
- Kommunikation durch Beiwerk: Kleidung, Statussymbole, Gestaltung des Raumes usw.

Die Botschaft einer Nachricht bestimmt der Empfänger und nicht der Sender. Die Wirkung einer Botschaft ergibt sich dabei nur zu etwa 7 Prozent aus ihrem sprachlichen Inhalt. Zu 38 Prozent bestimmen Betonung und Sprechweise unsere Aussage, zu 55 Prozent sind es unsere Gesten und Bewegungen (Untersuchungen von Albert Mehrabian).

Der Kommunikationswissenschaftler **Friedemann Schulz von Thun** (*1944) entwickelte das Vier-Seiten-Modell. Wir sprechen und hören bei jedem Kontakt zu einem anderen Menschen auf 4 verschiedene Weisen:

1. Der Sachinhalt ist das, was durch gesprochene Worte ausgedrückt wird bzw. beim Gegenüber ankommt.
2. Der Appell einer Botschaft oder einer Handlung drückt die unausgesprochenen Wünsche und Sehnsüchte aus bzw. das was der Partner davon auf sich bezieht.
3. Im Beziehungshinweis wird ausgedrückt bzw. aufgenommen, wie das Verhältnis der beiden Personen empfunden wird.

4. Die Selbstoffenbarung umfasst verborgene Werte, Emotionen und Triebe. Dieser Teil der Botschaft ist oft nicht sprachlich und beinhaltet das Freud'sche „Es“ (Triebanteil der Psyche), das „Über-Ich“ (Normen und unbewusste Vorstellungen) sowie das Selbstwertgefühl.

Diese 4 Seiten einer Nachricht machen zwischenmenschliche Kontakte spannend, aber auch spannungsreich und anfällig für Störungen. Darüber hinaus werden die 4 Hauptpunkte durch mehrere Unter- bzw. Zwischenaspekte ergänzt. Interessant sind Theorieeinheiten (auch für Jugendliche) mit greifbaren Beispielen, z.B. die Nachricht „Willst Du noch mit hoch kommen, einen Kaffee trinken?“ um 5 Uhr morgens nach einem Discobesuch oder die Nachricht „Hurensohn!“ auf der Straße.

Fehler in der Kommunikation

„Streite dich nie mit einem Dummkopf; es könnte sein, dass die Zuschauer den Unterschied nicht bemerken.“

Mark Twain (US-amerikanischer Schriftsteller 1835-1910)

Techniken und Methoden der Provokation, die u.a. im Bereich „Konfrontative Pädagogik“ verwendet werden:

- Widersprich ihm
- Kritisiere sein Äußeres, seine Grammatik und seinen Wortschatz
- Dringe in seinen Raum ein, berühre ihn
- Fange Sätze an mit: „Nie machst du ...“, „Immer machst ...“
- Erzähle unwahre Geschichte über ihn
- Sei sarkastisch und zynisch ihm gegenüber
- Lache ihn aus
- Unterbrich ihn
- Beende Sätze für ihn
- Verbessere ihn
- Widersprich ihm
- Missverstehe ihn, auch akustisch
- Lach an den falschen Stellen
- Mach auf Schönheitsfehler, kleine Mängel und Irrtümer aufmerksam
- Mache Bemerkungen („Natürlich!“) und Geräusche („Ts, Ts“)
- Seufze, nörgle und schreie
- Schneide missbilligende Grimmasen

Nach Dr. Marshall B. Rosenberg hat die „**Gewaltfreie Kommunikation**“ viele „Feinde“: Ratschlag, Draufsetzen, Belehren, Trösten, Geschichten, Mitleid, Verhören, Erklärungen, Verbesserungen und Aufrichten.

10 fatale Regeln nach dem Körpersprachtrainer Holger R. Schlafhorst:

1. Beharre unbedingt auf deinem Standpunkt, der andere wird schon nachgeben.
2. Mache permanent und lautstark in der Öffentlichkeit bekannt, dass das Recht auf deiner Seite ist und der Gegner Unrecht begeht.
3. Suche nur Lösungen, die deine Interessen maximal befriedigen, schließlich bist Du ja im Recht.
4. Stelle den Gegner vor vollendete Tatsachen, das nimmt ihm den Wind aus den Segeln.
5. Suche dir Verbündete, die dir bedingungslos folgen, das schüchtert ein.
6. Wenn der Gegner nicht einlenkt, so drohe ihm Gewalt an, das zeigt immer Wirkung.
7. Akzeptiere auf keinen Fall Vermittlungsversuche Dritter, denn diese wollen nur deinen Gegner unterstützen.
8. Ziehe Erkundigungen über das Privatleben deines Gegners ein und gib diese an die Presse weiter.
9. Wenn dies nicht ausreicht, so lanciere Gerüchte, über geplatzte Schecks, drohende Zahlungsunfähigkeit oder sexuelle Eskapaden deines Gegners.
10. Gemeinsam mit dem Gegner unterzugehen ist allemal besser, als Zugeständnisse zu machen, schließlich geht es ja um den Sieg der Wahrheit.

Konstruktive Konfliktlösung

Ein Jäger und ein Bär treffen sich an einem Lagerfeuer, um einen Kompromiss zu schließen. Der Jäger möchte den Bärenpelz um seinen Körper und der Bär möchte sich satt essen. Nach einigen Diskussionen frisst der Bär den Jäger mit Haut und Haaren und verlässt das Lagerfeuer.

Konflikte gehören zum Leben dazu und machen es bunter und spannender. Trotzdem können Konflikte störend, bedrohlich oder sogar schmerzvoll sein. Sie haben durch Ihre Haltung und durch Ihre Art, wie Sie den Konflikt austragen, gute Möglichkeiten, diesen positiv zu beeinflussen. Die grundsätzliche Bereitschaft, das Bedürfnis des Gegenübers erfahren zu wollen, auch wenn dieser schimpft, Ihnen auf die Nerven geht oder quer schießt, ist die Basis für konstruktive Kommunikation.

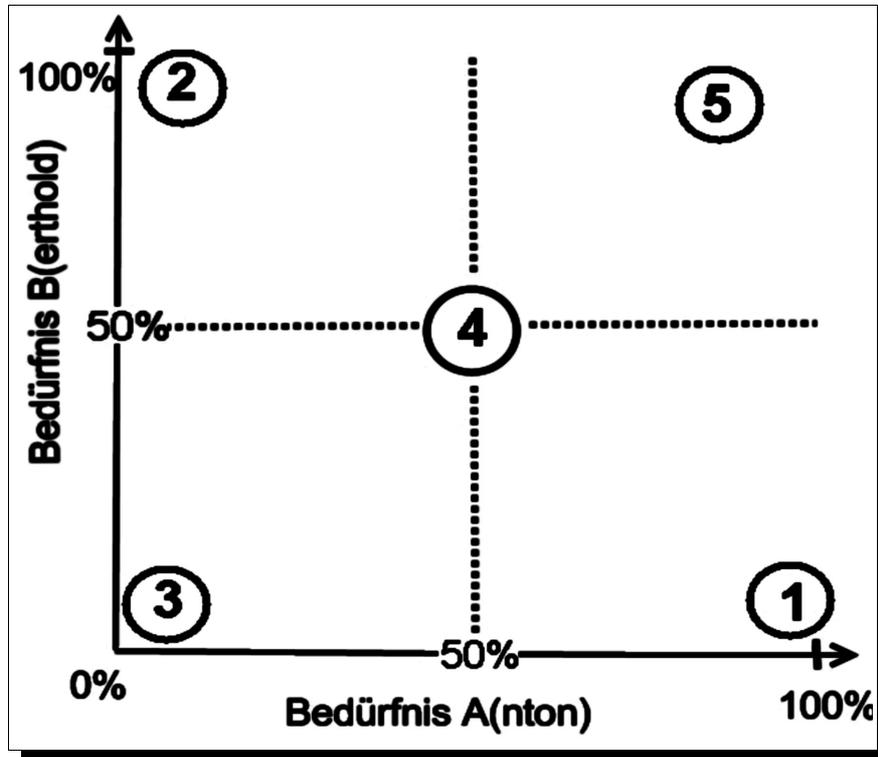
Anstatt sich als Front gegenüber zu stehen oder zu sitzen, sollten Sie gemeinsam auf das Problem (Herausforderung) schauen. Die Steh- oder Sitzposition kann dies positiv oder negativ beeinflussen.

Beispiel:

Die beiden Brüder Anton (6 Jahre) und Berthold (5 Jahre) treffen sich in der Küche und sehen beide eine Orange auf dem Küchentisch. Beide möchten diese Orange haben (Standpunkt). Jetzt gibt es verschiedene Lösungsmöglichkeiten:

1. Anton ist größer, schneller und stärker. Deshalb nimmt er sich die ganze Orange.
A 100% - B 0% (durchsetzen auf Kosten der anderen Seite)

2. Anton hat Angst, wieder Ärger mit seinen Eltern zu bekommen, weil er sich mit seinem Bruder streitet. Deshalb überlässt er seinem Bruder die Orange.
A 0% - B 100% (anpassen, vermeiden, unterordnen)
3. Berthold ist zuerst an der Orange und erkennt, dass er keine Chance gegen seinen Bruder hat. Deshalb wirft er sie auf den Boden und tritt drauf.
A 0% - B 0% (blockieren, vermeiden, vernichten)
4. Die Mutter kommt herein und sagt wie jede Mutter: „Ihr müsst teilen!“
A 50% - B 50% (Kompromiss finden)



Doch gibt es auch Möglichkeiten, bei denen beide Seiten über 50% kommen, also in das Quadrat „Fünf“? Gibt es vielleicht Lösungswege, bei denen beide nahe an 100% kommen? Dazu müssten sich die Brüder zusammensetzen und über ihre Bedürfnisse reden (*ein bisschen viel für einen 5 und einen 6-jährigen*). Der Standpunkt ist bei beiden: „Ich möchte diese Orange!“ Doch wenn die Brüder über ihre Bedürfnisse reden, kann es sein, dass ganz andere Lösungen als 1. bis 4. herauskommen:

5. Anton möchte nur die Schale der Orange für ein Schulprojekt und Berthold möchte das Fruchtfleisch essen.
A 100% - B 100%
6. Anton wollte seinen Durst löschen. Gemeinsam finden die beiden noch Saft für Anton. Berthold bekommt die Orange.
A 100% - B 100%
7. Berthold wollte seinen Hunger auf etwas Süßes stillen. Sie bitten die Mutter um einen Schokoriegel für Berthold und Anton bekommt die Orange.
A 100% - B 100%
8. Beide möchten etwas Saftiges, weil es so heiß ist. Sie pressen die Orange aus und geben noch Wasser und Zucker dazu. Gemeinsam trinken Sie diesen Saft.
A 100% - B 100%
9. usw. usw. usw.

Sie kommen nicht immer auf insgesamt 200%, wenn Sie gemeinsame Lösungswege suchen. Es würde ja schon ausreichen, wenn Sie 51% und der andere 99% bekommen würde. Sie stehen auf jeden Fall besser da als mit 50/50. Das schwierige dabei ist, Sie müssen es den anderen auch gönnen können. Unter gewissen Umständen ist es sogar möglich, dass beide Beteiligten jeweils über 100% gewinnen können. Wenn z.B. zusätzlich eine Stärkung des Zusammenhalts durch die Lösung des Konflikts erreicht wird.

Unterscheiden Sie möglichst immer zwischen Ihrem **Standpunkt** (Position) und Ihrem **Bedürfnis**. Ihr Standpunkt hat sich aus Ihrem Bedürfnis entwickelt. Hinterfragen Sie immer, welches Bedürfnis Sie haben und Sie haben viel mehr Lösungsmöglichkeiten, als wenn Sie nur auf Ihrem Standpunkt beharren.

Körpersprache

„Gelassenheit ist eine anmutige Form des Selbstbewusstseins.“

Marie Freifrau von Ebner-Eschenbach (1830 - 1916 österreichische Schriftstellerin)

Der Körper verständigt sich und ist laut dem Körpersprachtrainer **Samy Molcho** „der Handschuh der Seele“. Gebärden (Gestik) und Gesichtsausdruck (Mimik) sind das oft nicht zu kontrollierende Ventil, durch das Gefühle und Konflikte nach außen dringen. Dies zu deuten und eventuell zu beeinflussen ist heute eine wichtige Sache geworden, z.B. im Verkauf oder in der Politik. (Woran erkennst Du einen lügenden Politiker? – Er bewegt die Lippen!) 250.000 verschiedene Gesichtsausdrücke und fast 1.000.000 nicht sprachliche Signale wurden mittlerweile unterschieden. Interessant ist, dass die Körpersprache und das eigene Befinden sich gegenseitig beeinflussen. Wenn ich glücklich bin, sehe ich fröhlich aus. Aber auch wenn ich glücklich schaue, fühle ich mich wohler. Kurz gesagt: **Die Haltung spiegelt die Haltung!** (Körper- und Geisteshaltung).

Die Körpersprache ist also sehr entscheidend und Du kannst in allen Kulturen u.a. eine Gemeinsamkeit wieder entdecken: „**Groß ist besser als klein**“. Im deutschen heißt es: Du bist „mickrig“, „klein-mütig“, „nieder-trächtig“, „klein-laut“, ein „Klein-geist“, hast „niedere Instinkte“ oder kommst aus der „unteren Schicht“. Um dem Gegenüber Respekt zu erweisen, machen wir uns kleiner. Du nimmst zur Begrüßung den Hut ab, verbeugst Dich („Einen Diener machen“) oder machst sogar einen Knicks. Die „Vogelperspektive“ (von oben nach unten) wird beim Film eingesetzt, um zu zeigen dass Du als Zuschauer groß (und auch überlegen) bist.

Dem gegenüber stehen die aus der „Froschperspektive“ gesehenen „hohen Herren“ (auch „Hoheit“ genannt), die „großen Tiere“ oder die „Großen dieser Welt“, die auf dem Treppchen „oben“ stehen. Sie stehen „über“ den anderen und können diese „überzeugen“, „überreden“, „übertrumpfen“ oder einfach „überragen“. Die Götter wohnen oben im Himmel oder z.B. auf dem Olymp. Die Symbole der Macht und des Erfolges sind auch schon immer groß gewesen, z.B. die Pyramiden, die Kirchen oder Wolkenkratzer. Obwohl körperliche Stärke nicht notwendig ist, um in unserer Gesellschaft erfolgreich zu sein, sind die beruflich erfolgreichen Menschen im Durchschnitt größer als der Bevölkerung. (Beispiel: Nach Schätzungen von Studenten waren ihre Professoren größer als sie wirklich sind und Mitstudenten kleiner.) Der erfolgreiche Mensch macht ausladende Bewegungen, hat eine riesiges Büro, treibt raumgreifende Hobbys (Golf, Segeln), fährt ein großes Auto, hat viel Grundstück, eine Villa mit vielen (auch unnötigen z.B. Geschenkeinpackzimmer) Zimmern. Ansehen zeigt sich in Größe. Besonders beim Mann ist die Größe u.a. der PS-Zahl wichtig. Wobei einige noch rätseln, ob PS für Pentium-, Pornostar-(Potenz-), Penis-, Playmate-rumkrieg- oder Promillestärke steht (Dieses Abkürzungsspiel haben wir dem Kampfespieler Josef Riederle

geklaut, weil es uns so gut gefällt). Um die Größe auszugleichen, richten wir uns in Streitsituationen auf. Wir machen uns breit und plustern uns auf, um Stärke zu zeigen. Tiere haben zusätzlich noch Federn und Haare, die sie zur Vergrößerung einsetzen können. Die Gorillas stellen ihre Haare an den Schultern auf, damit sie noch breiter und stärker wirken. Das haben unsere menschlichen Armeen und Polizeikräfte übernommen und zeigen ihre Stärke (in Form von Sternen und anderen Zeichen) auf ihren Schultern. Viele dieser Statussignale findest Du u.a. in der Literatur von dem Improvisationstheater-Schauspieler Keith Johnstone. In dem Buch „Angriff ... ist die schlechteste Verteidigung“ von Rudi Rhode u.a. wird die Statuswippe dargestellt, die zeigt, ob Du gerade meinst besser als Dein Gegenüber zu sein (Hochstatus), Dich „kleiner“ fühlst (Tiefstatus) oder auf „gleicher Augenhöhe“ mit Deinem Partner sprichst.

Körperverletzung ist im weitesten Sinne „Kommunikation“. Der Schläger (Sender) gibt dem Opfer (Empfänger) einen Schlag ins Gesicht (Botschaft). Doch schon vorher findet eine Verständigung statt. Gewalttäter sind Meister im Lesen der Körpersprache. Sie erkennen innerhalb weniger Sekunden, ob sie ein „ängstliches Opfer“ oder eine „selbst-bewusste Person“ vor sich haben. Um ein Gefühl der Macht zu haben, muss der aggressive Gewalttäter einen Sieg „er-ringen“ und sucht sich deshalb das „Opfer“ zum Zweikampf aus. In diesem Text gehen wir kurz und stark vereinfacht auf diese 3 Typen (ängstlich, aggressiv, selbst-bewusst) ein und erläutern deren Körpersprache.

Der „Ängstliche Typ“ strahlt seine Unsicherheit in Gestik und Mimik aus. Der Begriff Angst kommt aus dem lateinischen und bedeutet soviel wie „Enge“. Der Gang und die Bewegungen wirken „eingengt“ furchtsam und der Gesichtsausdruck scheint besorgt zu sein. Die Haltung ist gebückt, die Beine stehen eng zusammen, die Arme befinden sich vor dem Körper, die Schultern und der Kopf sind nach vorne gebeugt. Der „Ängstliche“ schützt alle seine empfindlichen Körperteile, die sich auf seiner vertikalen Mittellinie befinden (Nasenbein, Kehlkopf, Solarplexus, Magengegend und Tiefbereich). Es wirkt so, als würde er sich wie ein Igel zusammenrollen oder sich der Embryonalstellung annähern. Er ordnet sich der anderen Person „unter“ und macht sich klein.

Der „Aggressive Typ“ möchte das Gefühl der Überlegenheit spüren und Macht ausüben. Dass das Gegenüber dem Täter unter-legen ist, zeigt „Mann“ am deutlichsten, wenn das Gegenüber ohn(e)-mächtig „unter“ ihm „liegt“ und nicht mehr aufsteht. Aus diesem Grund sucht der Aggressive sich ein Opfer anstelle von einem Gegner, weil er sonst „unter-liegen“ könnte. Das Beeindrucken des Gegners durch seine aggressiven Gesten hat sich seit Tausenden von Jahren nicht geändert. Ähnliche Gebärden kann man heute bei verschiedenen Tieren im Zoo, in den Wäldern oder in der Wüste genau so gut beobachten wie bei unseren Artgenossen in der Eckkneipe einer Kleinstadt. Der Schritt ist mehr als schulterbreit und die Arme sind nach unten zur Seite gestreckt, um der Öffentlichkeit zu zeigen, wie breit und mächtig man ist. Sehr gut bei „Möchte-gern-Bodyguards“ vor einigen Diskotheken zu bewundern. Der Kopf ist angehoben und damit wird der Kehlkopf freigelegt. Die vertikale Mittellinie ist völlig ungeschützt, um dem Gegenüber die empfindlichen Körperpunkte zu präsentieren. Diese Haltung gab es schon bei den Revolverhelden des Wilden Westen: „Ich zeige dir meine Schwachstellen (Kehlkopf, Tiefbereich usw.) und habe meine Angriffswaffen unten (Arme). Trotzdem hast du keine Chance gegen mich!“

Der (sich) „Selbst-bewusste“ kennt seine Fähigkeiten, aber auch seine Eigenarten. Er ist sich selbst bewusst. Er kennt seinen Stellenwert und weiß, wie viel Platz er einnehmen „darf“. Er steht hüftbreit und seine Körperhaltung ist aufrecht und gerade, ohne „hoch-näsiger“ zu wirken. Er hat einen „festen Standpunkt“ und besitzt „Rückrad“. Die Wahrscheinlichkeit, dass dieser von einem Gewalttäter provoziert wird, ist gering. Er ist nicht so direkt einzuschätzen, wirkt

aber so, als wolle er keinen Streit. Für den „aggressiven Typ“ ist er weder als „Opfer“ noch als „Feind“ zu erkennen. Der „Aggressor“ kann also weder seinen „Selbstwert“ durch einen einfachen Kampf aufbauen noch muss er sein „markiertes“ Gebiet verteidigen.

Wahrnehmung

*„Denk immer daran, deine Wahrnehmung bestimmt deine Realität.“
Qui-Gon Jinn (Jedi-Meister in Star Wars Episode I)*

Die Schärfung der **Wahrnehmung** kann ebenfalls zur Deeskalation beitragen. Du solltest lernen, frühzeitig Warnsignale von anderen und Dir zu erkennen, die auf eine mögliche Eskalation hinweisen.

Die eigenen Gefühle können genauso wie die Körpersprache des Gegenübers ein Warnsignal sein. Je früher Du eine Eskalation wahrnimmst, desto einfacher ist die Deeskalation. Achte dabei besonders auf Deine unguuten „komischen“ Gefühle, Deine Intuition.

Die **Augen** (visueller Sinneskanal) gelten als „Fenster der Seele“. Blicke sind „Berührungen auf Distanz“ und es lässt sich so alles Mögliche mit den Augen ausdrücken:

- einen vernichtenden Blick zuwerfen
- einen vielsagenden Blick zuwerfen
- mit Blicken töten
- jemanden freundlich anblicken
- jemandem zuzwinkern
- einen mit Argusaugen beobachten
- ein Auge auf jemanden werfen
- jemanden nicht aus den Augen lassen
- jemanden mit den Blicken verfolgen
- mit einem lachenden und einem weinenden Auge
- große Augen machen
- jemandem schöne Augen machen
- jemanden mit Blicken fixieren
- Liebe auf den ersten Blick empfinden
- jemanden mit Blicken verzaubern
- der Blick spricht Bände
- etwas mit einem Blick erfassen
- jemanden mit Blicken verschlingen
- heimliche Blicke tauschen / wechseln
- jemandem ins Blickfeld geraten
- den Blickwinkel ändern
- tief blicken lassen
- jemandem ins Auge fallen
- einen stechenden Blick haben
- verstohlene Blicke zuwerfen
- sich mit jemanden auf gleicher Augenhöhe unterhalten

Unsere **Ohren** nehmen Geräusche wahr (auditiv).

Vieles unserer Umwelt nehmen wir durch **Fühlen** (kinestetisch) und Bewegungen wahr. Einen anderen Menschen zu berühren kann Nähe, aber auch Machtgefälle zeigen. Ein Chef kann in

der Öffentlichkeit oft ohne Schwierigkeiten seinen Azubi auf die Schulter oder den Rücken klopfen. Umgekehrt wäre es eher ein befremdliches Bild.

Die beiden Sinne **Riechen** (olfaktorisch) und **Schmecken** (gustatorisch) werden oft zusammengefasst, da Schmecken zu 80% durch die Nase und ihren Geruchssinn wahrgenommen wird. Deshalb sollen sich Kinder beim Schlucken bitterer Medizin auch die Nase zuhalten. Viele Gerüche werden unterbewusst wahrgenommen, sind aber für das ganzheitliche Erleben wichtig. Daher auch bestimmte Redensarten wie „Der stinkt mir“, „den andern gut riechen können“ oder „mir schmeckt das nicht“.

Im Alltag machen wir uns schnell ein **Bild von anderen Menschen**, wobei dieses nur teilweise das Ergebnis sorgfältiger Beobachtung und Auswertung dessen ist, was wir in Erfahrung bringen können. Vielmehr entwickeln wir auf der Grundlage von eigenen Erfahrungen spontan ganz bestimmte Eindrücke und Urteile. Wir verallgemeinern das Beobachtbare, ordnen das Wahrgenommene in gespeicherte Schemata, Raster und Schubladen ein, ergänzen das Wahrgenommene durch Annahmen und Denkgewohnheiten.

Die Menschen bekommen über ihre **Sinne** jeweils ca. 11 Millionen Informationen pro Sekunde geliefert, können bewusst aber nur 35 Informationen verarbeiten. Dieser Filterungsprozess wird durch die jeweiligen Werte, Überzeugungen, Erinnerungen, Erfahrungen und Hintergründe beeinflusst. Aufgrund dieser verarbeiteten Informationen zeichnet sich jeder Mensch seine eigene Landkarte (Konstruktivismus) von der Welt, welche aber nicht die Wirklichkeit (Gebiet), sondern nur einen Ausschnitt (eigene Landkarte) zeigt. Diese Landkarten können sehr unterschiedlich sein. Gehen Sie einfach mal mit einem Polizeibeamten, einem Rechtsextremisten und einem Modedesigner für einen Einkaufsbummel in die Stadt. Lassen Sie sich danach schildern, worauf jeder Einzelne geachtet und was sie wahrgenommen haben. Wir gehen davon aus, dass Sie drei völlig unterschiedliche Geschichten und Erfahrungen hören und vielleicht denken, dass sie von einem anderen Einkaufsbummel erzählen.

Jeder Mensch hat seine **Vor-erfahrungen** und auch seine **Vor-urteile**. Innerhalb der ersten 10 Sekunden schieben wir den neu Kennengelernten in eine Schublade. Auch wenn Sie sehr reflektiert oder „erleuchtet“ sind, werden Sie dies tun. Das ist nicht verwerflich. Wichtig ist nur, dies zu wissen und diesen Menschen auch leicht in andere Schubladen gelangen zu lassen.

Sie haben **5 Wahrnehmungssinne** (Augen, Ohren, Haut, Nase, Zunge) und können über diese Informationen aufnehmen. Sie werden wahrscheinlich ein bevorzugtes Sinnesorgan haben, welches sich auch in der Wortwahl widerspiegelt. Wenn Sie von „keinen Durchblick haben“, „schwarz sehen“ oder „Sachen unter die Lupe nehmen“ sprechen, werden Sie den Sehkanal ausgeprägt nutzen. Wenn Sie von „kein Tamtam machen“, „auf gleicher Wellenlänge sein“ oder „in Harmonie leben“ reden, könnte Ihr Hörkanal hauptsächlich genutzt werden. Schön wäre es, alle Kanäle ansprechen zu können. Es kann nämlich passieren, dass Menschen, die auf unterschiedlichen Kanälen sind, sich nicht verstehen. Durch Beobachtung, Reflektion, Sinneskanaltraining (z.B. nur auf Geräusche hören) und Spielen mit Wörtern kann dies verbessert werden.

Deeskalation

„Ich setze weiter auf ahimsa, auf die Politik der Gewaltlosigkeit. Es gibt für uns gar keine andere Option. Zu vergeben lernen ist sinnvoller, als jemanden umzubringen - gerade wenn die Provokation extrem ist.“

Dalai-Lama (geistliches und politisches Oberhaupt der Tibeter)

Der Kampf auf dem Schulhof, in der Disco oder in der Kneipe ist laut dem Kampfkünstler **Prof. Keith R. Kernspecht** oft ein altertümlicher (archaischer) Ritual- und kein Duellkampf. Beim Duellkampf wollen beide Parteien den Streit und beide haben Chancen, z.B. beim Pistolenduell, Boxkampf oder Wettrennen. Beim Ritualkampf möchte der Aggressor „nur“ seine Überlegenheit und seine Macht zeigen. Diese Demonstration erfolgt meist in drei Vorstufen oder Eskalationsphasen.

In der **Blick-Stufe (visuellen Phase)** „guckt“ sich der Aggressor das Opfer aus und fixiert diesen mit seinen Blicken. Deshalb fühlen sich einige Jugendliche schon durch Blicke angegriffen und der Spruch „Was guckst Du?!“ ist schließlich schon ein Klassiker. Längere Fixierung mit Blicken weist oft auf ein körperliches Verlangen des Guckers hin (Sex oder Gewalt). Plötzliches Absenken des Blickes wird als Schwäche und damit als Opferhaltung interpretiert. Jetzt weiß der „Jäger“ (egal ob er nach einem Sex- oder Gewalt-Opfer sucht), dass er eine „Beute“ vor sich hat.

In der **Sprech-Stufe (verbale Phase)** des Ritualkampfes wird das vermeintliche Opfer „angemacht“ und beleidigt. Der Aggressor nähert sich dem Opfer an und „plustert“ sich durch seine Beschimpfungen auf. Hier wird schon mal angetestet, was das Opfer so „drauf“ hat. (Auch hier und in den nächsten beiden Phasen könnte man Parallelen zum „Jagdverhalten“ eines „Machos“ in der Diskothek ziehen.)

In der **Körperkontakt-Stufe (taktile Phase)** kommt es zu ersten körperlichen Berührungen. Das Opfer wird geschubst, angefasst und geohrfeigt. Die Stärke und die Widerstandskraft des Opfers werden weiter ausgetestet. Der Täter möchte sich weiter aufbauen, sich Mut machen (Adrenalin-Monster) und gleichzeitig sein Opfer runter-machen. Danach kommt es zum eigentlichen Kampf. Nach Fäusten, Ellbogen, Knien und Kopfstößen wird das Opfer zu Fall gebracht oder bricht zusammen. Der Abschluss kann durch Tritte am Boden oder durch das Nachschlagen (z.B. mit Stühlen) erfolgen.

Die Geistes-haltung ist schon die erste Möglichkeit einer Deeskalation. Die positive Wertschätzung des Gegenübers ist wichtig, um mit dieser Person arbeiten zu können. Diverse Ansätze der Sozialen Arbeit sehen die Wertschätzung, die Empathie, den guten Kontakt, den Rapport, das positive Bankkonto usw. als wichtigsten Standpfeiler einer gemeinsamen Arbeit. Diese spiegelt sich auch in der **Körper-haltung** („Handschuh der Seele“) wieder. Kurz beschrieben: Der Mensch macht sich klein (Kopf nach unten, krummer Rücken, Knie zusammen usw.), wenn er sich unwohl fühlt. Er macht sich groß (Brust raus, Beine mehr als hüftbreit usw.), wenn er imponieren möchte. Der neutrale und deeskalierende Stand befindet sich zwischen diesen beiden Extremen.

Aber gerade in **Stresssituationen** kommt das „Tier“ in uns hoch und wir entdecken bestimmte Instinkte wieder. Aber was ist überhaupt Stress (engl. Druck, Anspannung)? Der Begriff kommt ehemals aus der Werkstoffkunde (Zug oder Druck auf ein Material) und wird

aber mittlerweile schon von Kindergartenkindern in einigen anstrengenden Zuständen verwendet.

Vereinfacht geschrieben, pumpt der menschliche Körper in Gefahrensituationen (Stress) das Blut aus den Gedärmen in die Muskeln. Er wird durch Hormone schneller und schmerzunempfindlicher. Dieser kann dadurch besser angreifen oder fliehen (fight or flight). Leider ist das Gehirn auch nicht mehr so toll durchblutet und der Mensch ist hauptsächlich zu diesen beiden Möglichkeiten fähig. Aus dem Tunnelblick heraus zu kommen, die Angelegenheit wieder zu überblicken, klar zu denken und die richtige Lösung zu finden erfordert Übung, Kraft und Willen. Aber im Gegensatz zu Tieren ist es uns Menschen möglich.

Umso mehr Wahlmöglichkeiten Du in einer Stresssituation hast, desto effektiver kannst Du in einer solchen regieren. Einige erlernst Du durch Erfahrung. Hier sind Rollenspiele eine gute Möglichkeit, dies im geschützten Rahmen auszuprobieren, z.B.:

- **Ignorieren** des Aggressors: Du nimmst keinen Kontakt zum Gegenüber auf, auch keinen Augenkontakt. Obwohl dieser Dich provozieren möchte, zeigst Du weder ein Opfer- noch ein Aggressionsverhalten.
- **Verwirren** des Aggressors: Du sprichst mit Dir selbst, stellst dem Gegenüber Fragen, begrüßt ihn wie einen alten Bekannten, fragst nach dem Weg, stellst einen epileptischen Anfall nach usw. Hier ist der Kreativität keine Grenze gesetzt.
- **Neutraler Stand**: Du stellst Dich seitlich zum Gegenüber, bleibst ruhig und locker. Die Arme hängen neben dem Körper. Dein Gesicht zeigt weder Aggression noch Angst. Der Körpersprachtrainer Holger R. Schlafhost spricht von einer „entschiedenen Neutralität“, die Du Dir verinnerlichen und wie ein Programm abrufen können solltest.
- **Grenze ziehen**: Stelle Dich frontal zum Gegenüber und zeige, dass Du keine Angst hast. Nehme die Arme vor, berühre ihn aber nicht und zeig die offenen Handflächen.

Zeitmanagement

*„Tue erst dann notwendige, dann das mögliche und plötzlich schaffst du das Unmögliche“
Franz von Assisi*

Zeitmanagement ist eine hervorragende Möglichkeit auf lange Sicht Stress zu minimieren. Zeitmanagement ist die Kunst, seine Zeit optimal zu nutzen. Zeitmanagement bedeutet Selbstmanagement und ist bei immer höheren Arbeitsaufkommen extrem wichtig, um nicht irgendwann gesundheitliche Einbußen zu erleiden.

Es ist wichtig, bei allem, was man tut, das **Ziel** vor Augen zu haben. Dies gilt für private und berufliche Ziele gleichermaßen. Erfolgreiches Zeitmanagement erfordert eine Definition klarer Ziele. Es ist sinnvoll, sich kurzfristige, mittelfristige und langfristige Ziele zu stecken.

Nach Vilfredo Frederico **Pareto** könnten in 20 % der zur Verfügung stehenden Zeit 80 % der Aufgaben erledigt werden. Die restlichen 20 % der Aufgaben benötigen 80 % der zur Verfügung stehenden Zeit. Statt also 100 % (übertriebener Perfektionismus) der Aufgaben erfüllen zu wollen, sollte daher eine zielorientierte Ausrichtung auf die Erfüllung weiterer "80 %-Aufgaben" erfolgen, welche mit nur 20 % des Zeit- und Energieaufwandes erreicht werden können.

| Eisenhower-Prinzip | <i>nicht dringend</i> | <i>dringend</i> |
|---------------------------|---|---------------------------------------|
| <i>wichtig</i> | Aufgabe exakt terminieren und persönlich erledigen. | Sofort selbst erledigen. |
| <i>nicht wichtig</i> | Nicht bearbeiten → Papierkorb. | An kompetente Mitarbeiter delegieren. |

Diese **ALPEN-Methode** (nach Lothar Seiwert) verwendet wenige Minuten pro Tag zur Erstellung eines schriftlichen Tagesplans. Die fünf Elemente sind:

A: Aufgaben aufschreiben. Aufgaben, Aktivitäten und Termine werden in einen Tagesplan eingetragen.

L: Länge einschätzen. Man schätzt die voraussichtlich benötigte Zeit für jede Aufgabe ein.
P: Pufferzeit. Man sollte maximal 60 % der täglichen Arbeitszeit verplanen. Der Rest bleibt für Unvorhergesehenes reserviert.

E: Entscheidungen. Durch Prioritätensetzen, Kürzen und Delegieren wird der Umfang der Arbeiten beschränkt.

N: Nachkontrolle. Am Ende des Tages erstellt man eine Statistik über geplante und tatsächlich erledigte Arbeiten. Unerledigtes wird auf den nächsten Tag übertragen.

Es ist nachgewiesen, dass ein unordentlicher **Schreibtisch** den Stresslevel erhöht. Besonders bunte Post-it-Zettel (am schlimmsten signalrot), Zettelwirtschaft und verschiedene Gegenstände verschlimmern den Stress. Also Schreibtisch aufräumen!

Eine Stunde pro Tag (**goldene Stunde**) sollte eingerichtet werden, in der sämtliche Störungen ausgeschaltet sind. Kein Telefon, keine Email, Bürotür zu.

Gleichartige Arbeiten sollten zusammengefasst (**Bündelung**) werden, z.B. Gänge zum Kopierer.

Viel Zeit kann bei allen Gesprächen und Sitzungen durch eine gute Vorbereitung und **Moderation** gespart werden. Bei den Diskussionspunkten sollte vorher überlegt werden, ob in diesem Kreis etwas erreicht werden kann.

Schwierige Gespräche sollte man meist zu zweit führen. Danach haben beide mehr Energie zur Weiterarbeit und durch einen Austausch können vielleicht bessere Lösungswege gefunden werden. Zeitlich sollte man sie am Ende des Tages legen, wenn man weiß, dass eine konzentrierte Arbeit danach sowieso nicht mehr möglich ist.

Ein **körperlicher Ausgleich** ist bei viel Schreibtischarbeit notwendig. Hier kann der (Spazier-) Gang von einem Hausbesuch zum nächsten, die Fahranfahrt zum Kunden oder zu Arbeit schon viel bewirken.

Lieber **mehr Zeit** für das Finden eines geeigneten Lösungsweg investieren, als jahrelang den falschen Weg gehen oder auf verschiedenen Wegen zu gehen.

Wie löst man eine **große Aufgabe**?

Jede Reise fängt mit dem ersten Schritt an (Konfuzius).

How to eat an Elephant? Bite by bite.

Reduziere Projekte auf den nächsten elementaren Teilschritt und strukturiere Schritte nach Zeitpunkt und Ausführungsort.

Schriftliches sollte am besten diktiert werden und die Datei sollte dann auf den eigenen Rechner gespeichert werden. Dort können noch schnell Änderungen vorgenommen werden oder Sachen heraus kopiert werden. Gut ist es da mit den Tastenkombinationen STRG+C (Kopieren), STRG+X (Ausschneiden) und STRG+V (Einfügen) umgehen zu können.

Termine, die regelmäßig wiederkehren, so **verwalten**, dass nicht alle in einen Monat liegen. Also ruhig mal einen Termine vorziehen oder wenn fachlich vertretbar einen Monat später machen.

Im Tagesplan sollte man unbedingt seine persönliche tägliche **Leistungskurve** berücksichtigen. Ruhige Arbeitszeiten sind bis 9.00 Uhr. Zwischen 9 bis 11 Uhr wird in deutschen Büros am meisten telefoniert und man ist am aktivsten. Man sollte sich also tagtäglich entscheiden, ob man in dieser Zeit effektiv arbeiten möchte (ohne Telefonstörungen) oder einfachere Aufgaben angeht, die auch ständig unterbrochen werden können.

Termine nicht kurz hintereinander legen, das erhöht den Stresslevel und führt zu wenig effektiver Arbeit.

Pausen sind für die Arbeit sehr wichtig. Es sollte darauf geachtet werden, dass in den Pausen wenig über belastende Arbeitsthemen geredet wird. Die Termine sollte frühestens 15 Minuten nach der Pause gemacht werden. Die verhindert Stress, wenn man mal später in die Pause ging und man kann sich noch kurz vorbereiten.

Die vier **Entlastungsfragen** helfen, die eigene Zeit effektiver einzuteilen. Sie eignen sich vor allem dort, wo sich Routine eingeschlichen hat. Mit Hilfe der 4 Fragen: "Warum gerade ich?", "Warum gerade jetzt?", "Warum so?" und "Warum überhaupt?" können Sie sich entlasten. Sie verhindern, dass Sie eine Aufgabe "automatisch" ausführen.

Es ist reine Glücksache, Personen telefonisch in Pausenzeiten (9-10 Uhr / 12-14 Uhr) oder Freitagnachmittags zu **erreichen**. Deshalb sollte man seine Telefonversuche auf andere Zeiten verlegen.

Bei Gesprächen alle **Telefonnummern** (Arbeit, Haus, Mobil) von allen Gesprächsteilnehmern aufnehmen mit den entsprechenden Erreichbarkeitszeiten, außerdem sich die Email-Adresse geben lassen.

Durch die Erfindung der **Email-Adresse** können viele Anrufversuche unterlassen werden. Per Email ist es auch leicht Telefonkontakte zu vereinbaren und vorher die wichtigsten Fakten auszutauschen. Außerdem kann man Emails direkt ausdrucken und muss keinen Vermerk schreiben.

Laufe oder telefoniere Personen nicht hinterher, die unsere **Dienstleistungen** in Anspruch nehmen möchte und lasse auch mal die Kunden arbeiten. Wenn z.B. ein 20-jähriger Arbeitsloser eine eigene Wohnung haben möchte und vom ASD eine Prüfung benötigt, so sollte dieser erst einmal eine schriftliche Begründung, einen Lebenslauf und alle Informationen vom JobCenter (BG-Nr., Ansprechpartner mit Telefonnummer) abgeben.

Bei **Leistungserbringern** auf Berichte bestehen, die mit dem Kunden durchgesprochen wurden, um Gespräche effektiver gestalten zu können. In Hilfeplänen kann dann auch auf den Bericht verwiesen werden und es muss nicht alles doppelt geschrieben werden.

Es ist sinnvoll nur einen **Kalender** zu führen mit beruflichen und privaten Terminen. Idealerweise besitzt man einen Taschencomputer (z.B. Palm), der mit dem PC kompatibel ist.

Sich mit **Outlook** aus zu kennen, erspart viele unnötige Arbeit. Der richtige Umgang mit Erinnerungsfunktion, Kalender und Adressbuch können das Leben erleichtern.

Mit wichtigen **Kooperationspartnern** Gespräche führen, welche Informationen sie benötigen (z.B. mit der wirtschaftlichen Abteilung oder Schreibkräften), um ihre Arbeit zu erfüllen. Außerdem kann ein persönlicher Kontakt Beschwerden vermeiden.

Gespräche miteinander verbinden, wenn es sich um den gleichen Gesprächskreis handelt (z.B. zwei Fachgespräch hintereinander planen), spart Zeit.

Schaffe einen **Ordner mit Unterteilungen** an, in dem alle Informationen zu verschiedenen Themen gesammelt werden, die wichtig sein könnten.

Verhalten in Notsituationen

„Man gibt immer den Verhältnissen die Schuld für das, was man ist. Ich glaube nicht an die Verhältnisse. Diejenigen, die in der Welt vorankommen, gehen hin und suchen sich die Verhältnisse, die sie wollen, und wenn sie sie nicht finden können, schaffen sie sie selbst.“ Georg Bernhard Shaw

Regeln der Polizei:

- Ich helfe, ohne mich selbst in Gefahr zu bringen.
- Ich fordere andere aktiv und direkt zur Mithilfe auf.
- Ich beobachte genau und präge mir Tätermerkmale ein.
- Ich organisiere Hilfe unter Notruf 110.
- Ich kümmere mich um Opfer.
- Ich stelle mich als Zeuge zur Verfügung.

Ratschläge zum Verhalten in Bedrohungssituationen (Gewalt Akademie Villigst):

Vorbereiten!

Bereite Dich auf mögliche Bedrohungssituationen seelisch vor. Spiele Situationen für Dich allein und im Gespräch mit anderen durch. Werde Dir grundsätzlich darüber klar, zu welchem persönlichen Risiko Du bereit bist. Es ist besser, sofort die Polizei zu alarmieren und Hilfe herbeizuholen, als sich nicht für oder gegen das Eingreifen entscheiden zu können und gar nichts zu tun.

Ruhig bleiben!

Panik und Hektik vermeiden und möglichst keine hastigen Bewegungen machen, die reflexartige Reaktionen herausfordern können. Wenn ich „in mir ruhe“, bin ich kreativer in meinen Handlungen und wirke auch auf andere Beteiligte entspannend.

Aktiv werden!

Wichtig ist, sich von der Angst nicht lähmen zu lassen. Eine Kleinigkeit zu tun ist besser, als über große Heldentaten nachzudenken. Wenn Du Zeuge oder Zeugin von Gewalt bist: Zeige, dass Du bereit bist, gemäß Deinen Möglichkeiten einzugreifen. Ein einziger Schritt, ein kurzes Ansprechen, jede Aktion verändert die Situation und kann andere dazu anregen, ihrerseits einzugreifen.

Gehe aus der Dir zugewiesenen Opferrolle!

Wenn Du angegriffen wirst: Flehe nicht und verhalte Dich nicht unterwürfig. Sei Dir über Deine Prioritäten im Klaren und zeige deutlich, was Du willst. Ergreife die Initiative, um die Situation in Deinem Sinne zu prägen. „Schreibe Dein eigenes Drehbuch!“

Halte den Kontakt zum Gegner/Angreifer!

Stelle Blickkontakt her und versuche, Verständigung herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten.

Reden und Zuhören!

Teile das offensichtlich mit, sprich ruhig, laut und deutlich. Höre zu, was Dein Gegner bzw. der Angreifer sagt. Aus seinen Antworten kannst Du Deine nächsten Schritte ableiten.

Nicht drohen oder beleidigen!

Mache keine geringschätzigen Äußerungen über den Angreifer. Versuche nicht, ihn einzuschüchtern, ihm zu drohen oder Angst zu machen. Kritisiere sein Verhalten, aber werte ihn nicht persönlich ab.

Hole Dir Hilfe!

Sprich nicht eine anonyme Masse an, sondern einzelne Personen. Dies gilt sowohl für Opfer als auch für Zuschauer, die eingreifen wollen. Viele sind bereit zu helfen, wenn jemand anders den ersten Schritt macht oder sie persönlich angesprochen werden.

Tue das Unerwartete!

Falle aus der Rolle, sei kreativ und nutze den Überraschungseffekt zu Deinem Vorteil aus.

Vermeide möglichst den Körperkontakt!

Wenn Du jemandem zu Hilfe kommst, vermeide es möglichst, den Angreifer anzufassen, es sei denn, Ihr seid zahlenmäßig in der Überzahl, so dass Ihr jemanden beruhigend festhalten könnt. Körperkontakt ist in der Regel eine Grenzüberschreitung, die zu weiterer Aggression führt. Wenn möglich, nimm lieber direkten Kontakt zum Opfer auf.

Aktives gewaltfreies Verhalten ist erlernbar:

Indem wir uns unsere Ängste und Handlungsgrenzen bewusst machen, erfahren wir gleichzeitig auch mehr über den Bereich, der zwischen diesen Grenzen liegt. Oft unterschätzen wir die Vielfalt unserer Möglichkeiten. In Rollenspielen und konkreten Übungen zum Umgang mit direkter Gewalt können wir neue Antworten auf Konfliktsituationen entdecken. Verhaltenstrainings bieten uns die Chance, bisher ungewohntes Verhalten auszuprobieren, zu verändern und einzuüben.

Gesetze

*„Ehe du Krieg führst, rechne aus, was es dich kosten wird.“
Sun Tsu (chinesischer General)*

Nach unserer **Rechtsprechung** (im Englischen bedeutet „justice“ gleichzeitig Gerechtigkeit und Justiz) ist Gewalt körperlich wirkender Zwang, durch die Entfaltung von Kraft oder durch sonstige körperliche Einwirkung, die nach ihrer Stärke dazu geeignet ist, die freie Willensentschließung oder Willensbetätigung eines anderen zu beeinträchtigen (BGH NJW 1995, 2643), z.B. durch Niederschlagen. Im Strafrecht wird die Anwendung von Gewalt geahndet, z.B. bei Körperverletzungsdelikten. Gesetzlich sind Körperverletzungsdelikte Vergehen (Mindeststrafandrohung unter 1 Jahr) und Verbrechen (Mindeststrafandrohung wenigstens 1 Jahr), die unter die § 223 (Körperverletzung) und folgende Strafgesetzbuch (StGB) fallen. Diese Straftat muss von einem Menschen an einem anderen Menschen begangen werden. Weiter muss es sich um eine körperliche Misshandlung oder eine Gesundheitsbeschädigung handeln. Körperliche Misshandlung ist eine „üble unangemessene Behandlung, durch die das körperliche Wohlbefinden oder die körperliche Unversehrtheit [...] beeinträchtigt wird.“ Eine Gesundheitsbeschädigung ist „das Hervorrufen oder Steigern eines [...] krankhaften Zustandes.“

Körperverletzungsdelikte (§223 StGB Körperverletzung (KV); § 224 gefährliche KV; § 225 schwere KV; § 226 KV mit Todesfolge) sind die häufigste Form der Gewaltstraftaten bei den Teilnehmern der gerichtlichen Auflage des Anti-Gewalt-Trainings. Die gefährliche Körperverletzung bewertet die Tatausübung (hinterhältig, gemeinsam, mit Waffen oder gefährlichen Werkzeugen) und die schwere Körperverletzung die Folgen (Siechtum, Erblinden usw.). Weitere Delikte der Gewalt sind Straftaten gegen das Leben (§ 211 StGB Mord; § 212 Totschlag; § 213 Minderschwerer Fall des Totschlags) und Raubdelikte (§ 250 StGB schwerer Raub; § 251 Raub mit Todesfolge).

Die Ausrede der **Notwehr** (§ 32 StGB) kommt in Gerichtsverfahren nicht so häufig zur Anwendung. Es muss hier ein verbotener Angriff unmittelbar bevorstehen, bereits begonnen haben oder noch fort dauern. Wenn dieser Angriff vorbei ist (z.B. der andere schlägt nicht mehr), ist es keine Notwehr.

Vorbeugung

*„Am Ende siegt immer die Wahrheit. Doch leider sind wir erst am Anfang.“
Zarko Petan*

A. Positive Haltung

Eine positive Einstellung gegenüber Patienten oder allgemein Menschen, ist bereits die beste Art der Vorbeugung. Sich zu fragen: „Wie möchte ich gerne als Patient behandelt werden?“ und seine „Macht“ nicht zu missbrauchen, sind bereits Schritte in die richtige Richtung.

B. Absprachen

Treffen Sie faire Absprachen mit den Patienten u. halten sie diese ein. Sie können auch zum Thema Aggression einen „Früherkennungsplan“ miteinander erstellen.

C. Positive Umgebungsgestaltung

Je wohler ein Mensch sich fühlt, desto weniger neigt er zu Gewalttätigkeiten. Sauberkeit, Farben, Bilder, Pflanzen und Möbel können da eine Menge bewirken. Sterile Räume und Uniformen führen eher zu Unwohlsein und Aggression.

D. Klare Regeln

Abläufe, Regeln und Konsequenzen sollten klar und transparent sein.

E. Geschulte Wahrnehmung

Je früher Sie etwas wahrnehmen, desto früher können Sie einschreiten.

F. Selbstregulation emotionaler Impulse

Nur wenn die Fachkraft es schafft sich selbst zu deeskalieren, also den Stress zu bewältigen, hat sie Möglichkeiten die Situation ruhig anzugehen und insgesamt zu deeskalieren.

G. Team und Leitung

Team und Leitung können Sie unterstützen, aber auch bremsen oder entgegen-wirken. *Das wissen Sie bereits aus eigener Erfahrung.*

Befreiungsgriffe

„Das Trinken ist ihre große Schwäche“, sagt der Arzt. „Im Gegenteil, es ist meine große Stärke“, erwidert der Patient.

Es gibt unzählige Befreiungsgriffe, Hebel- und Fixiertechniken und davon noch viele Varianten. Doch wenn Sie dies nicht regelmäßig trainieren, ist hier weniger mehr. Lieber einige effektive Techniken „richtig“ können als viele Techniken ein wenig. Wir wissen, dass es schwierig ist solche Techniken aus dem Buch zu erlernen. Seminare und Trainingsstunden sind da einfach besser geeignet.

Wir zeigen hier einige einfache Befreiungstechniken. Das Festhalten an den Armen oder Handgelenken sind die häufigsten Übergriffe in der Pflege. Auf Umklammerungen, Hebel- und Würgebefreiungen gehen wir in diesem Buch nicht näher ein.

Einhandbefreiung

Der Wald befindet sich in großer Unruhe. Der aggressive Bär hat eine Todesliste angefertigt. Ängstlich fragt das Reh nach: „Du Bär, stehe ich auf der Liste?“ „Ja!“ Das Reh flieht und wird drei Tage später tot aufgefunden. Listig fragt der Fuchs nach: „Stehe ich auch auf der Liste?“ „Ja!“ Der Fuchs flieht und wird drei Tage später tot aufgefunden. Nun fragt der Hase nach: „Stehe ich auf der Liste?“ „Ja!“ „Kannst Du mich streichen?“ „Klar!“, antwortet der Bär.

Zum Glück sind viele Übergriffe nicht wirklich gefährlich. Oft soll nicht verletzt, sondern Macht demonstriert werden, z.B. wenn das **gleiche Handgelenk** (rechte Hand fasst rechtes Handgelenk) gefasst wird.



1. Hier wird mit rechts das rechte Handgelenk gefasst.



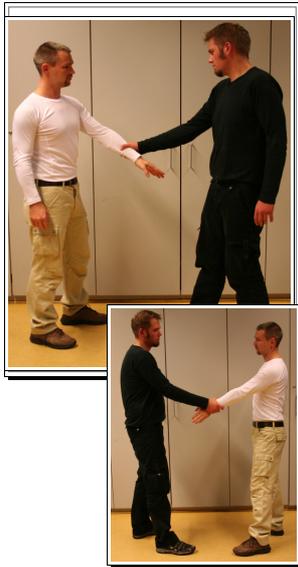
2. Der eigene Ellbogen wird zur Körpermitte bewegt und das Handgelenk wird angewinkelt.



3. Dann kann der Griff gelöst werden, indem man an der Person vorbei geht.



Wenn das direkt **gegenüber liegende Handgelenk** (rechte Hand greift linkes Handgelenk) gegriffen wird, ist folgende Befreiungstechnik möglich.



1. Das linke Handgelenk wird mit der rechten Hand gefasst.



2. Der linke Ellbogen wird über die andere Hand nach vorne gefaltet. Dabei geht man seitlich an der Person vorbei und löst sich so aus dem Griff.

Manchmal wird auch „nur“ die **Hand nach der Begrüßung** zur Machtdemonstration festgehalten.



1. Die rechte Hand wird nach der Begrüßung nicht mehr losgelassen.



2. Der eigene rechte Daumen wird mit der linken Hand gegriffen.



3. Durch das seitliche Drehen der Hand und dem Schritt zurück wird die Hand gelöst.

SaFE-Techniken

„Weißt Du nicht, dass der verliert, der einen festhalten will, und dass man dem nachlaufen soll, der einen lächelnd loslässt?“

Um einen Menschen kurzzeitig festzuhalten gibt es so genannte **Hebeltechniken**. Beim Hebeln werden ein oder mehrere Gelenke des Gegners gegriffen. Es ist möglich den anderen durch das Hinzufügen von **Schmerzen** zu kontrollieren. Durch Gegenwehr fügt er sich selbst weitere Schmerzen zu. Deshalb können Sie den Patienten wahlweise festlegen oder transportieren. Die Spannung auf Muskeln, Sehnen und das Gelenk darf in keiner Phase abreißen, sonst kann sich der andere aus dem Hebel befreien. Bei Alkoholisierten oder von Natur aus Schmerzunempfindlichen ist die **Kontrolle schwierig** und erfordert meist großen Krafteinsatz. Um eine Hebeltechnik bei einem stärkeren oder gleichstarken Menschen ausführen zu können, müssen Sie ihn zuvor aus dem Gleichgewicht bringen. Beachten Sie:

Sie können mit einem Hebel einen Menschen ernsthaft schädigen und auch dauerhaft verletzen!

Hebel arbeiten mit **Schmerzen** und sind deshalb „**gefährlich**“.

Zum einen merkt sich jeder Mensch, wenn ihm Schmerzen zugefügt wurden. Danach ist also eine gute Zusammenarbeit immer schwieriger. Im Extremfall kann es zu Racheaktionen oder zu Wutausbrüchen an anderer Stelle führen.

Zum anderen ist die Gefahr hoch, dass sich der Gehebelte verletzt, wenn er sich wehrt. Gerade unter Einfluss von Adrenalin oder sogar irgendwelchen Drogen wird der Schmerz gar nicht oder erst verspätet wahrgenommen.

Hebel und andere Eingriffstechniken werden von der Polizei verwendet und von diesen auch in Seminaren u.a. im Sozial- und Pflegebereich (aber auch im Strafvollzug) weitergegeben. Doch die Polizei hat bekannterweise eine andere Aufgabe. Die Polizei soll die Bürger auch mit Waffengewalt beschützen. Wenn der Täter sich wehrt und verletzt wird, ist es sein Problem. Oft wird in Seminaren damit geprahlt, dass diese Techniken von der GSG9, dem SEK oder anderen Spezialeinheiten ebenfalls verwendet werden. Das kann ja sein. Aber es spricht nicht dafür, dass diese Techniken ebenfalls für alle anderen Bereiche ideal sind. Krav Maga-Trainer können ja behaupten innerhalb weniger Monate „Kampfmaschinen“ aus Menschen zu machen, die davon ausgehen, dass hinter der nächsten Ecke drei schwerbewaffnete Verbrecher auf sie warten. Die Entwaffnung (Messer, Pistole, teilweise Maschinengewehr) wird dort standardmäßig geübt.

Doch ist das unser Ziel???

In vielen Bereichen geht es darum mit Menschen zu arbeiten, die man auch wieder am nächsten Tag vor (*und hinter*) sich hat. Es geht viel um Vertrauen, Würde und respektvollen Umgang. Doch es ist nicht einfach das Vertrauen eines Menschen zu behalten, wenn man ihm einen Tag zuvor den Arm gebrochen hat.

Benötigt werden deshalb einfache, sanfte, schmerzarme und angemessene Techniken. Deshalb ist es sinnvoll mit den von uns entwickelten **SaFE-Techniken** (Schmerzarme Festhalte- und Eingriffs-Techniken) zu arbeiten.

SaFE-Riegelgriff

*„Ein Gramm Erfahrung ist besser als eine Tonne Theorie.“
John Dewey*

Der SaFE-Riegelgriff verdoppelt die Kraft der Arme, weil diese verriegelt werden. Deshalb ist es möglich viel stärkere Menschen zu halten.



Der SaFE-Riegelgriff kann u.a. zum Transport oder zur Fixierung am Boden genutzt werden.



SaFE-Kopfgriff

„Nur damit wir uns richtig verstehen. Ich habe keine Lust Dich zu tragen, sonst wärst Du längst bewusstlos!“ Jack Bauer in „24“

Die Stabilität und die Kraft des Gegenüber werden durch Nackenbeugung nach hinten genommen. Da man die Sicht nimmt, kann man das Gegenüber abführen oder zu Boden bringen. Der Griff sieht brutaler aus, als er wirklich ist. Trotzdem sollten Sie, wie bei allen körperlichen Techniken, **behutsam** und nicht ruckartig vorgehen.



1. Der Kopf wird mit der rechten Hand gegriffen und zur Seite gedrückt.

2. Der linke Arm kreuzt den rechten Arm und der Mensch wird auf die Brust nach hinten gezogen.

3. Das Gegenüber wird ins Hohlkreuz nach hinten auf die Brust gelegt. Nun kann er auf den Boden gelegt oder weiter nach hinten geführt werden.

SaFE-Umklammerung

„Der Irrsinn ist bei Einzelnen etwas Seltenes – aber bei Gruppen, Parteien, Völkern, Zeiten die Regel.“ Friedrich Nietzsche

Diese Umklammerung kommt ebenfalls ohne „schmerzhaft“e Hebeltechniken aus.

Das Gegenüber darf nicht **viel** stärker oder schwerer sein. Diese Technik kann ideal in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen eingesetzt werden. Mit wenig Krafteinsatz ist es möglich, diesen Griff über Stunden zu halten.



1. Beide Arme von hinten über Kreuz greifen.



2. An der Wand nach unten hinsetzen.



3. Mit den Beinen um den Bauch eine Schere an-setzen.

Wenn sich die Person beruhigt, kann man erst einmal einen Arm loslassen. Schlägt das Gegenüber wieder um sich, ist es möglich, diesen Arm wieder schnell zu greifen.

SaFE-Klammergriff

Es ist oft eine Sache der Fragestellung. Es macht einen großen Unterschied, ob ich frage: „Darf ich beim beten rauchen?“ oder ob ich frage: „Darf ich beim rauchen beten?“

Mit dem SaFE-Klammergriff ist es den Mitarbeitern möglich einen Menschen wegzuführen oder zu Boden zu bringen. Diese Technik funktioniert auch bei Menschen, die größer und/oder kräftiger sind. Der andere befindet sich im Hohlkreuz und kann deshalb seine Kraft kaum nutzen.



Zur Bodenfixierung kniet sich der Mitarbeiter in Position direkt hinter den Menschen und hält dessen Handgelenk. Der Arm ist dabei um seinen eigenen Hals „gewickelt“.

Literatur

„Es ist erstaunlich, was man alles lernen kann, wenn man will. Jede Gewohnheit lässt sich ändern.“ Salman Rushdie

Bärsch, Tim / Rohde, Marian: **Kommunikative Deeskalation**

148 Seiten Wissen aus den Fachbereichen der Kommunikation, des NLP, der Stressforschung, der Kampfkünste, der Pädagogik, der Neurobiologie und der Psychologie für 9,99 €

Bärsch, Tim: **125 Übungen zur Gewaltprävention**

Vertrauens-, Kooperations-, Kampfübungen u.v.m. nach den Gruppenphasen geordnet für Anti-Gewalt und Deeskalationstrainings für 9,99 €

Bärsch, Sibylle / Bärsch, Tim: **Theorien zur Gewalt**

Forschungs-, Theorie-, Erklärungs- und Präventionsansätze
148 Seiten Wissen über Gewalt und Gewaltprävention für 6 €
Bestellung nur über die Edition Zebra

Das Buch „Theorien zur Gewalt“ und die nachfolgenden Bücher mit Verlagsort Schwerte sind nur über die Edition Zebra der Gewalt Akademie zu bekommen.

Tel.: 02304 – 755190 Fax: 02304 – 755295

Internet: www.gewaltakademie.de Epost: g.kirchhoff@aej-haus-villigst.de

- Birkenbihl, Vera F.: **Warum wir andere in die Pfanne hauen ...**; Paderborn 2005
- Bohne, Michael: **Feng Shui gegen das Gerümpel im Kopf**; HH 2007
- Feustel, Bert / Komarek, Iris: **NLP-Trainingsprogramm**, München 2006
- GAV (Hrsg.): **Impulse und Übungen - Teil 1 - 3**; Schwerte 1996 – 2007
- Havener, Thorsten: **Ich weiß, was du denkst**; Hamburg 2009
- Karkalis, André / Kernspecht, Keith R.: **Verteidige Dich3**; Burg / Fehmarn 2003
- Küstenmacher, Werner Tiki / Swiwert, Lothar J.: **simplify your life**; München 2004
- Meis, M. S. / Rhode, R. : **Wenn Nervensägen an unseren Nerven sägen**; München 2006
- Pease, A. / Pease, B.: **Die kalte Schulter und der warme Händedruck**; Berlin 2006
- Posselt, Ralf-Erik: **Gewalt löst keine Probleme**; Schwerte 2000
- Prior, Manfred: **MiniMax-Interventionen**; Heidelberg 2007
- Rosenberg, Marshall B.: **Gewaltfreie Kommunikation**; Paderborn 2004
- Schlafhorst, Holger R. u.a.: **Der Umgang mit Menschen**; Ingelheim 2003
- Schulz von Thun, F.: **Miteinander Reden 1 - 3**; Hamburg 2006
- Schwarz, A. A. / Schweppe, R. P.: **Praxisbuch NLP**; München 2007
- Watzlawick, Paul: **Anleitung zum Unglücklichsein**; München 2008

Weitere Information sind auf meiner Internet-Seite unter „Service“ vorhanden.

Liebe Grüße aus Essen

Tim Bärsch