Deeskalation

Begleitendes Material zu einem
Seminar für Student*innen
der Sozialen Arbeit
(Stand 2019/2020)

Andreas Sedlag, Theaterpädagoge und Kompetenztrainer,
freier Mitarbeiter Evangelisches Bildungszentrum Hermannsburg (EBH)

Zur Person:

Andreas Sedlag, Jahrgang 61

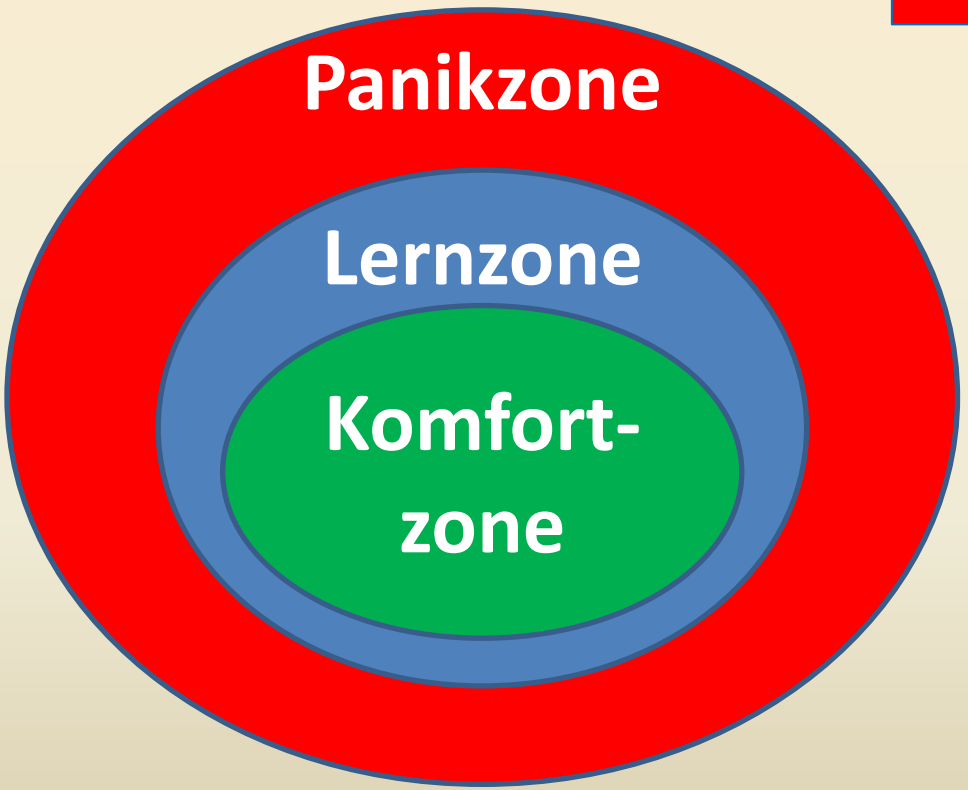
`78 Ausbildung zum Feinmechaniker
`82 Bundeswehr
`89 Studium Maschinenbau
`92 Lehrer für LfzTechn und pol.Bildung,
z.B. Extremismus, Balkan, Scientology, Nahost
`98 Ausbildung zum Deeskalationstrainer
`00 theaterpädagogische Weiterbildung
`00 Qualitätsmanagement und Evaluation
`05 Lehrer für LfzTechn
`08 Weiterqualifikation Theaterpädagogik
(Grundlagenbildung BuT®)
´12 Ausbildung EOL-Trainer
´13 Ausbildung Life Kinetik Trainer
´15 Bildungsreferent

Seit 1998 Trainings mit über
2.500 Kindern und Jugendlichen und über 5.000 Multiplikatoren/-innen

Das Lernzonenmodell

Trainerakademie
München (TAM)

Panikzone,
Überforderung, Selbstüberschätzung,
Risiko und Gefahr zu groß um zu lernen,
Handlungsunfähigkeit, Ohnmacht,
In dieser Zone sind häufig Gewaltsituationen

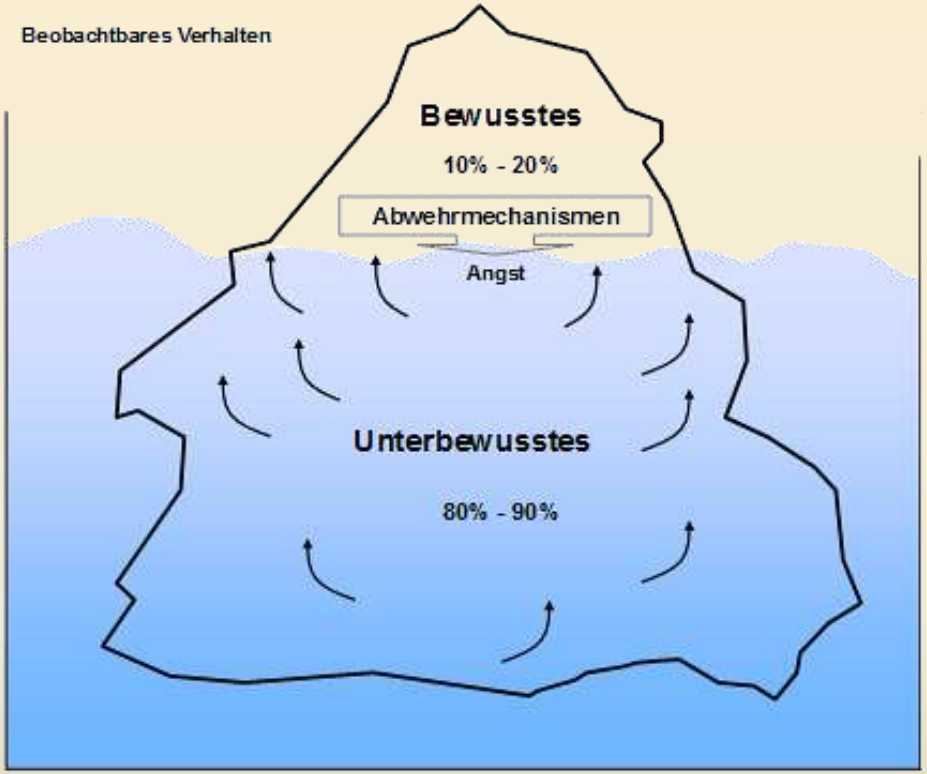


Lern-/ oder Wachstumszone,
hier fehlen Erfahrungen,
Neugierde, Mut und Überwindung,
Austritt aus der Komfortzone um
neue Erfahrungen zu machen

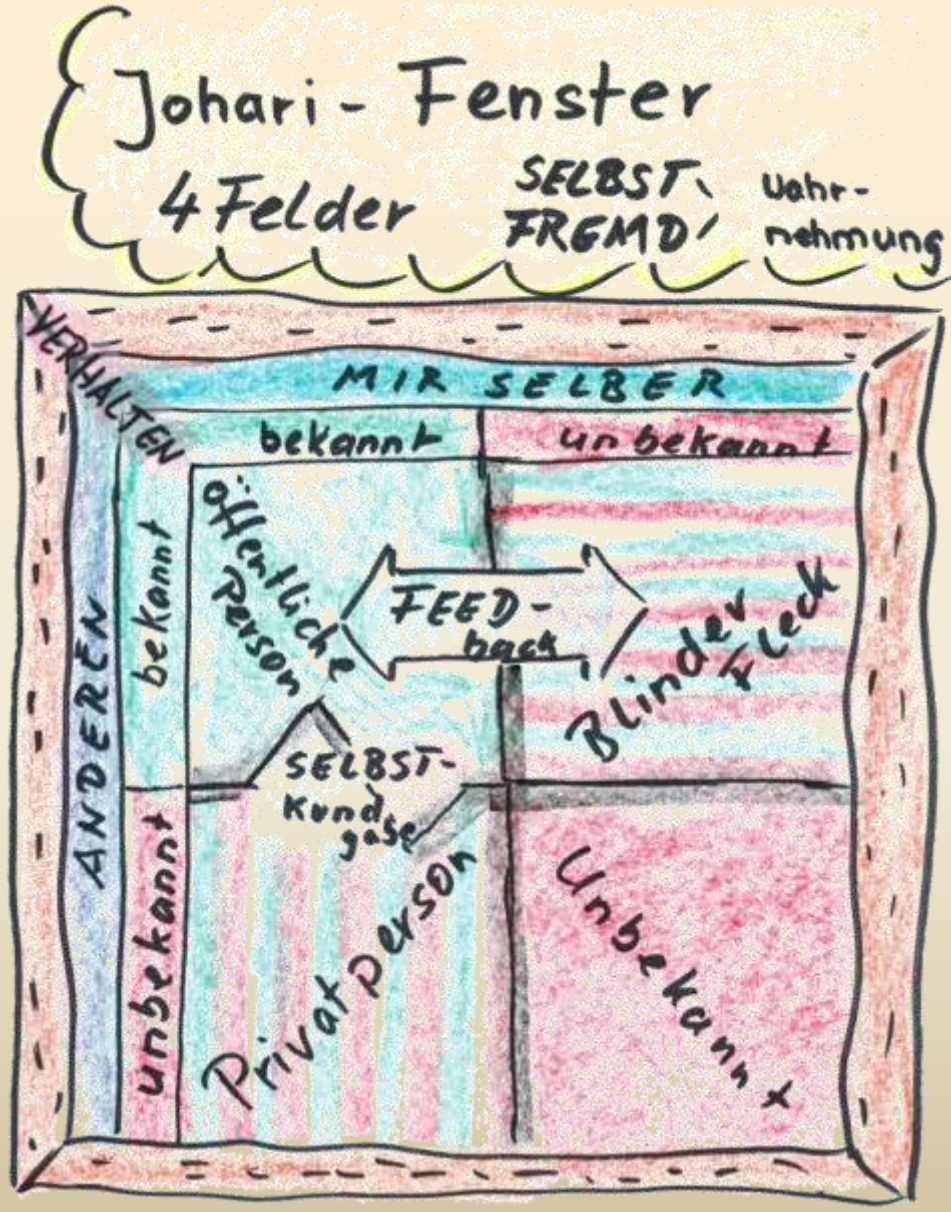
Wohlfühlzone,
stark, selbstsicher,
Erfahrungen, Wissen,
Fähigkeiten, Kompetenz,
Lernen erweitert die Zone

Bewusstsein

Persönlichkeitstheorie
von Sigmund Freud (1856 – 1939)



Joseph Luft und **Ha**rry **I**ngham 1955



Das Eisberg - Modell

WEISO SLLOTEN SIE DEISEN ARITEKL ÜEBR IHR GEIHRN LEESN?

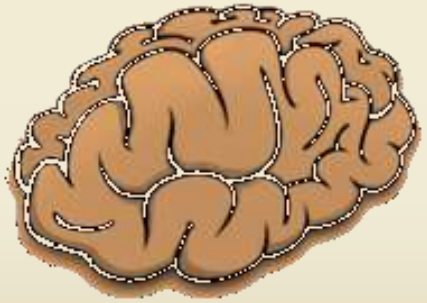
- Unser Gehirn in der Lage ist, binnen Sekunden aus diesem Buchstabensalat einen verständlichen Satz zu formen.
- Bevor wir eine Idee bekommen, hat unser Gehirn schon den Gedanken gefasst.
- Ca. 90 % von dem, was wir täglich tun und denken, spielt sich unbewusst ab.
- Wir leben quasi auf Autopilot.

Unser Gehirn:

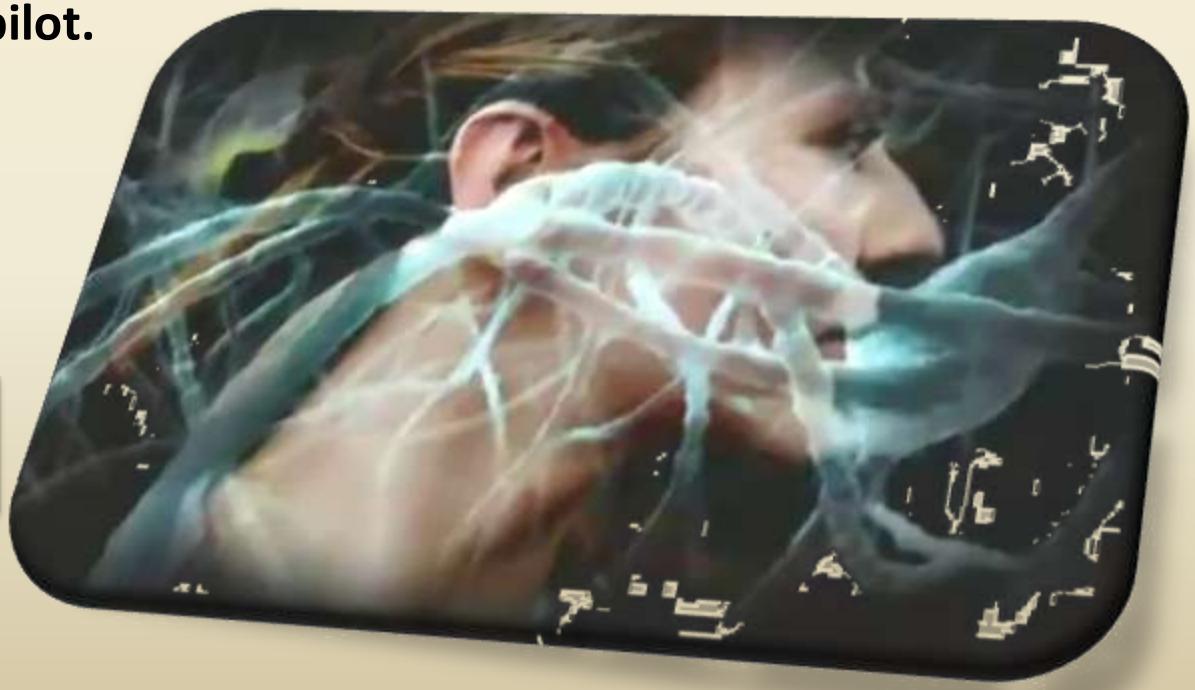
Input	2,5 Mio Nervenfasern
Output	1,5 Mio Nervenfasern

100 Mrd Nervenzellen
1 Mio Mrd Synapsen

Bewusstsein:
max. 10 % aller Gedanken



max. 35 Informationen pro Sek. kann unser Gehirn verarbeiten

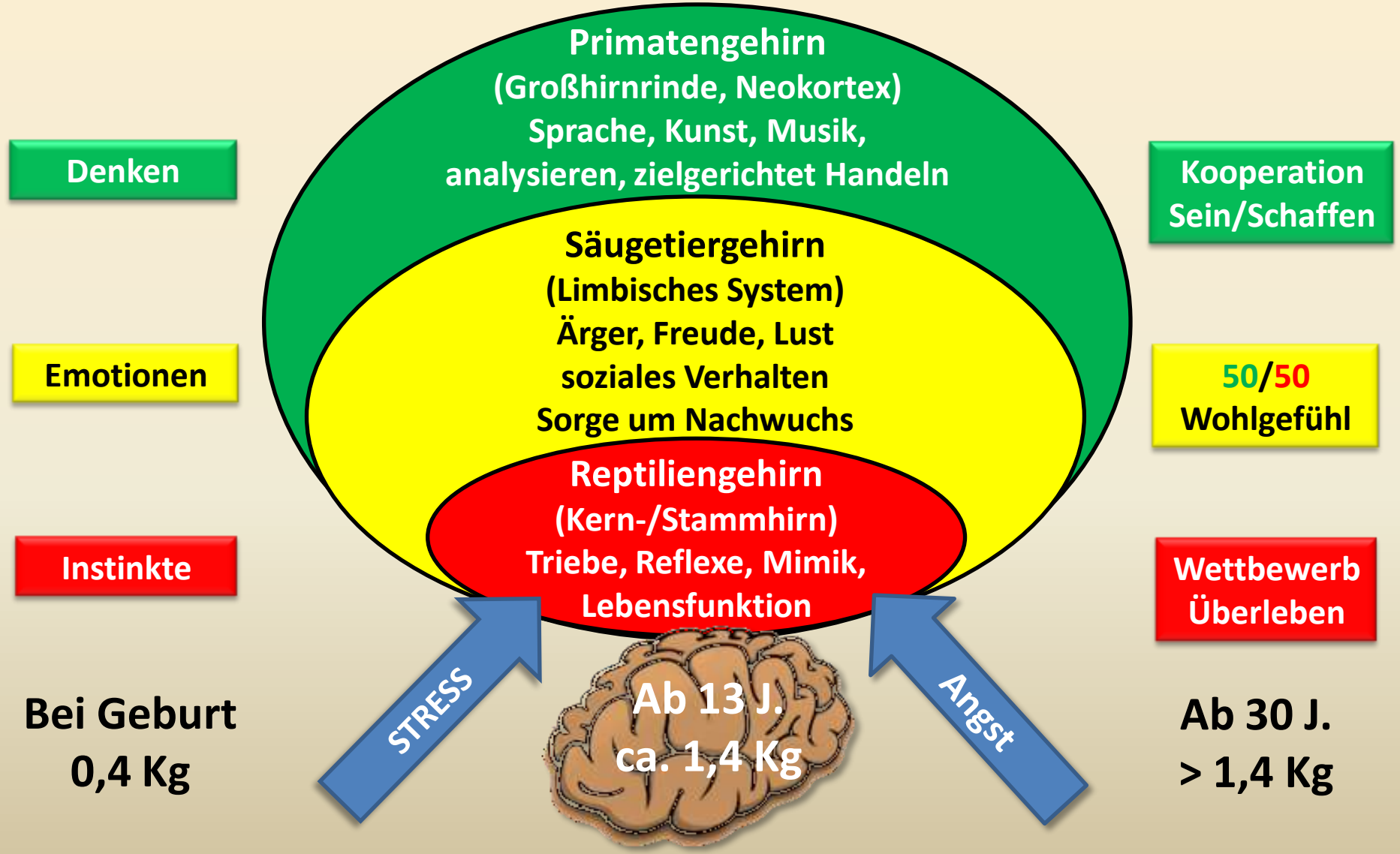


„Unser Autopilot“

Vortrag Prof. Dr. Dr. Manfred Spitzer, April 2011, Freiburg im Breisgau

Dreieiniges Gehirn (1970er)

Paul D. MacLean (1913-2007) und Roger Sperry (1913 -1994)



Stress - ein (lebens)wichtiger Vorgang

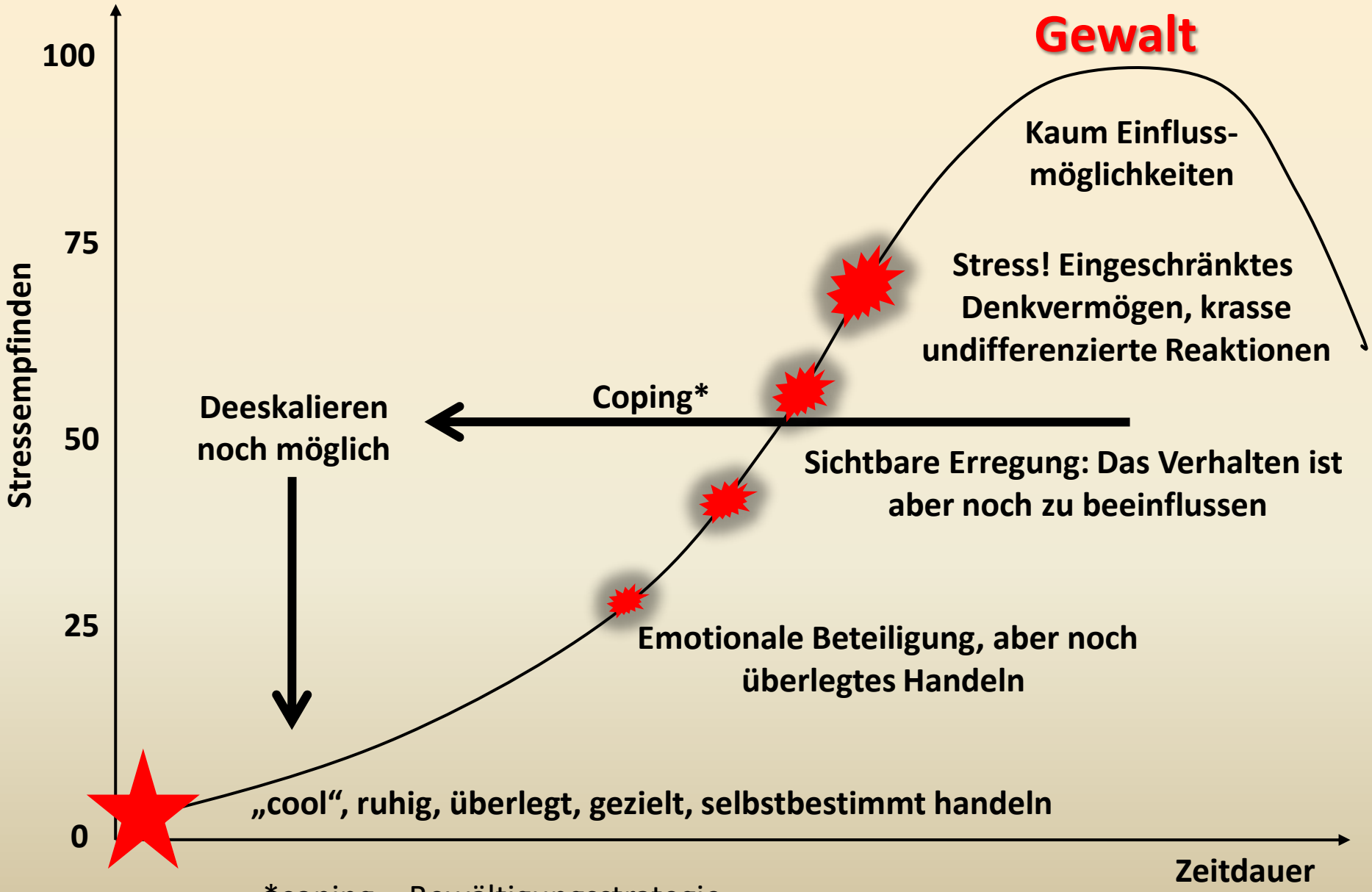
+ Stress gehört zum Leben
+ Stress kann Leistungsfähigkeit erhöhen

- zu viel Stress macht krank
- jährlich ca. 274 000 Herzinfarkte in Deutschland
- oftmals durch Stress begünstigt bzw. ausgelöst

Hans Seyle, (1907 – 1982) ungarisch-kanadischer Mediziner, beschrieb 1950 was unter Stress zu verstehen ist:

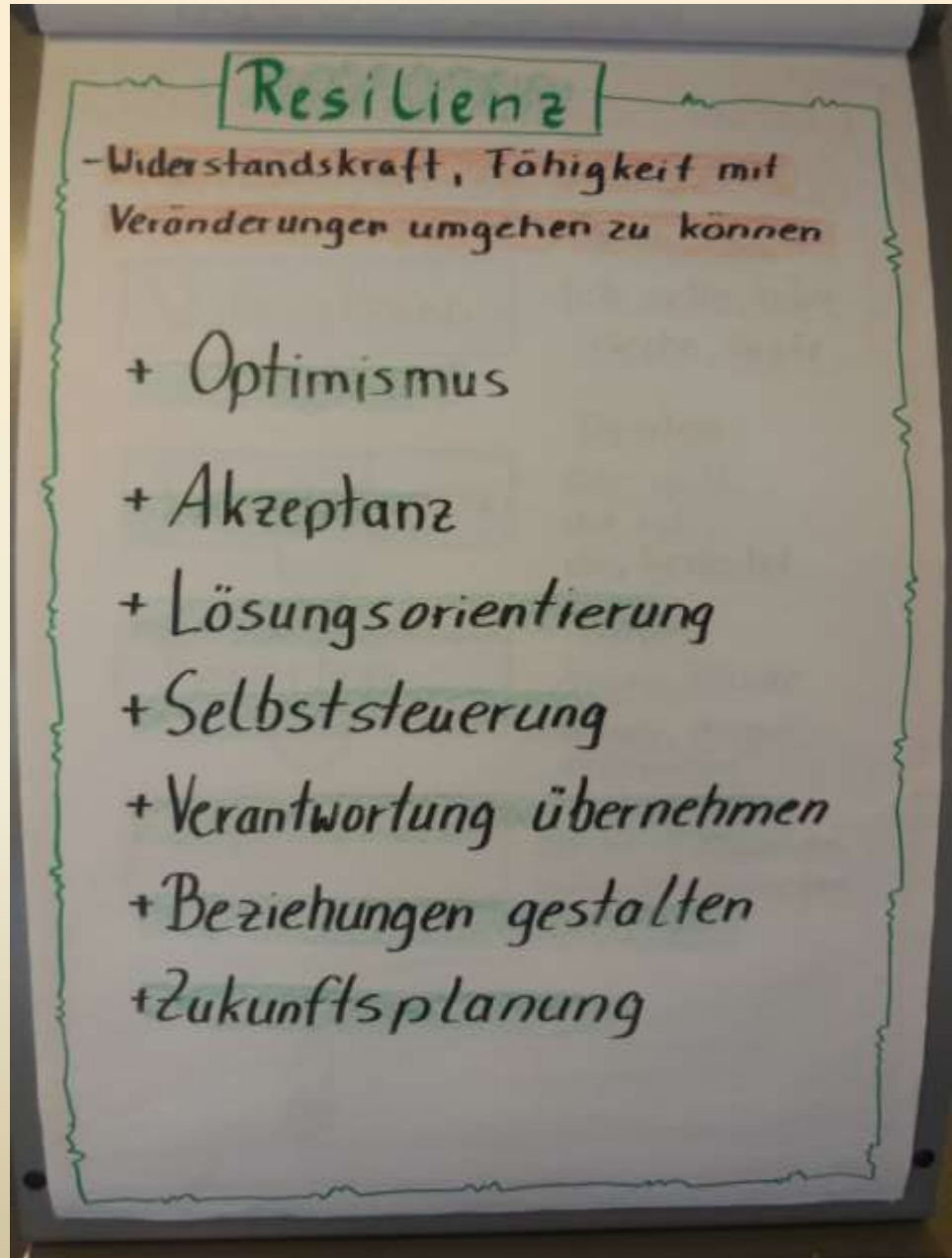
„[…] Belastungen, Anstrengungen und Ärgernisse, denen ein Lebewesen täglich durch viele Umwelteinflüsse ausgesetzt ist. Es handelt sich um Anspannungen und Anpassungszwänge, die einen aus dem persönlichen Gleichgewicht bringen können und bei denen man seelisch und körperlich unter Druck steht.“

Stressniveau



*coping = Bewältigungsstrategie

Sieben Säulen der Resilienz



Sieben Säulen der Resilienz in Kurzform

Optimismus:
Der feste Glaube, dass Krisen nach einer Zeitlang überwunden werden können

Akzeptanz:
Schritte zur Krisenbewältigung sind erst möglich, wenn man den Tatsachen ins Auge blickt

Lösungsorientierung:
Mit Optimismus und Akzeptanz gilt es, Stress zu bewältigen und nach Lösungen zu suchen.

Selbststeuerung (Die Opferrolle verlassen):
Statt sich als Opfer zu sehen, besinnt man sich auf seine Stärken und interpretiert die Realität in angemessener Weise.

Verantwortung übernehmen:
Verantwortung für das eigene Tun bedeutet auch, sich nicht selbst als Sündenbock zu fühlen.

Beziehungen gestalten (Netzwerkorientierung):
Die Pflege eines stabilen, sozialen Umfelds, um Wege aus der Krise zu finden.

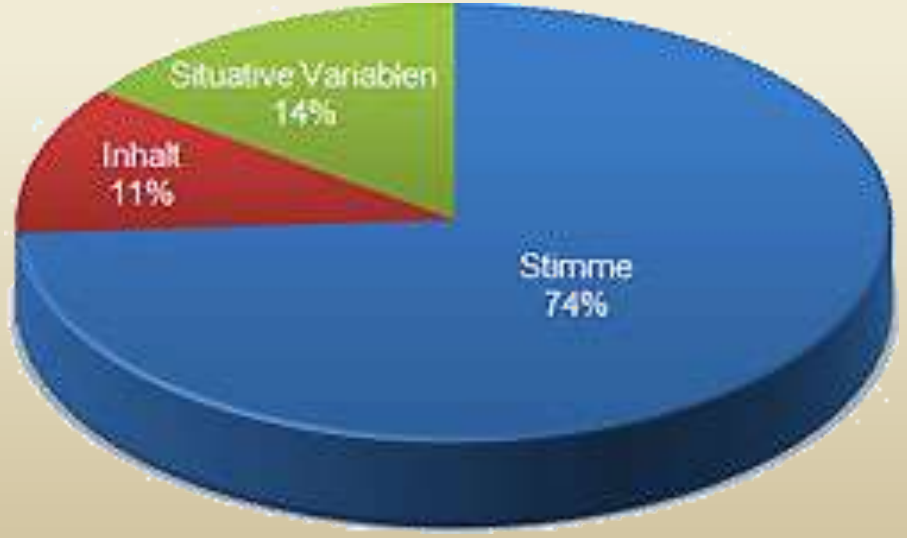
Zukunftsplanung:
Durch gute Vorbereitung kann man sich vor den Wechselfällen des Lebens schützen. Wichtig ist dabei die realistische Sicht des beruflichen Entwicklungspotentials.

Gesamtbotschaft einer Nachricht

(1971, 1981) nach Dr. Albert Mehrabian, *1939

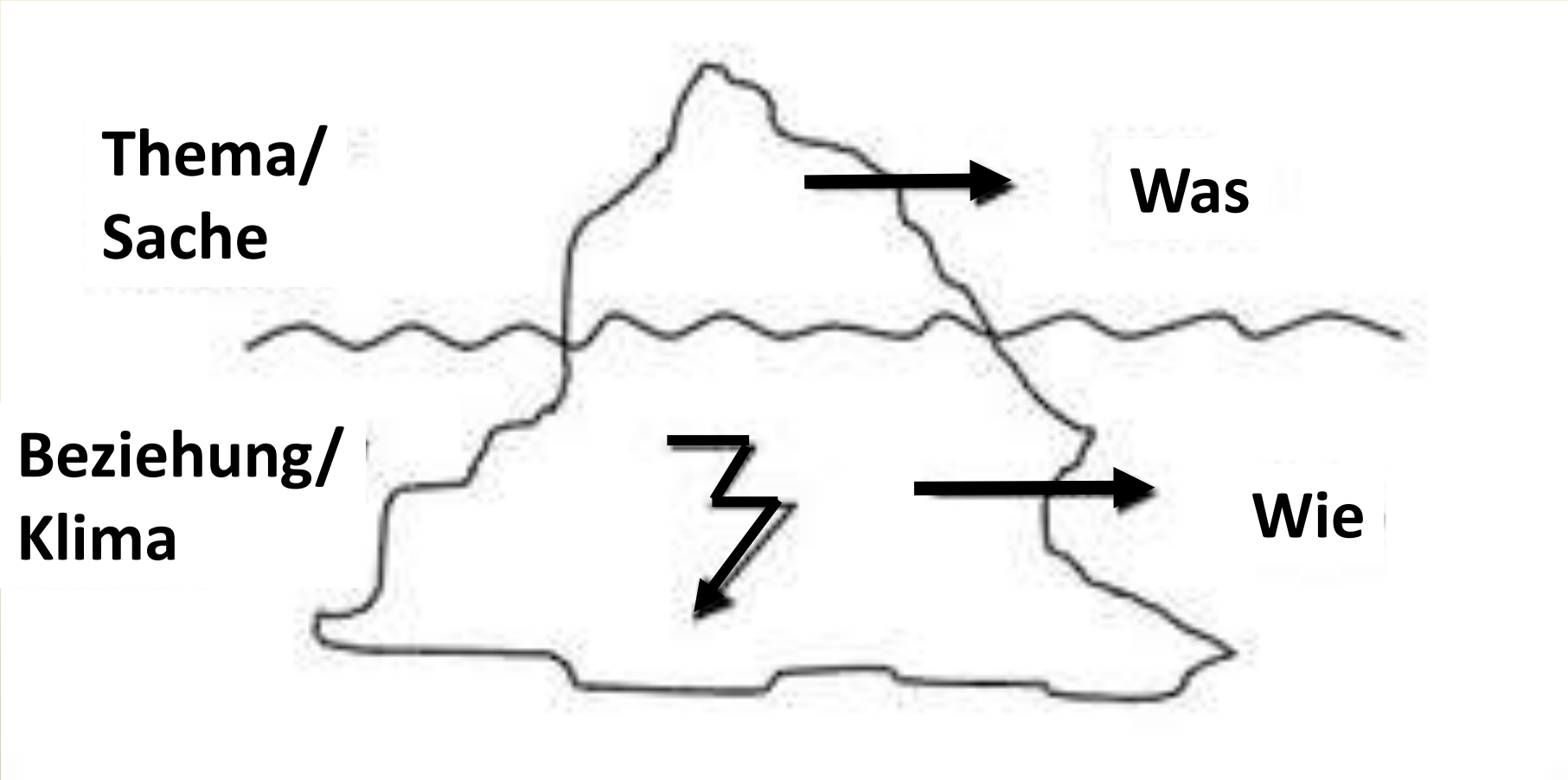
55-38-7-Regel

Folgeuntersuchung für Telefongespräche (1998)



Eisberg-Modell der Kommunikation

Basierend auf Sigmund Freud (1856 – 1939)



Vier Seiten einer Botschaft

Friedemann Schulz von Thun (*1949 in Soltau)

Sachgehalt
(worüber ich informiere)

Selbstkundgabe
(was ich von mir zu erkennen gebe)

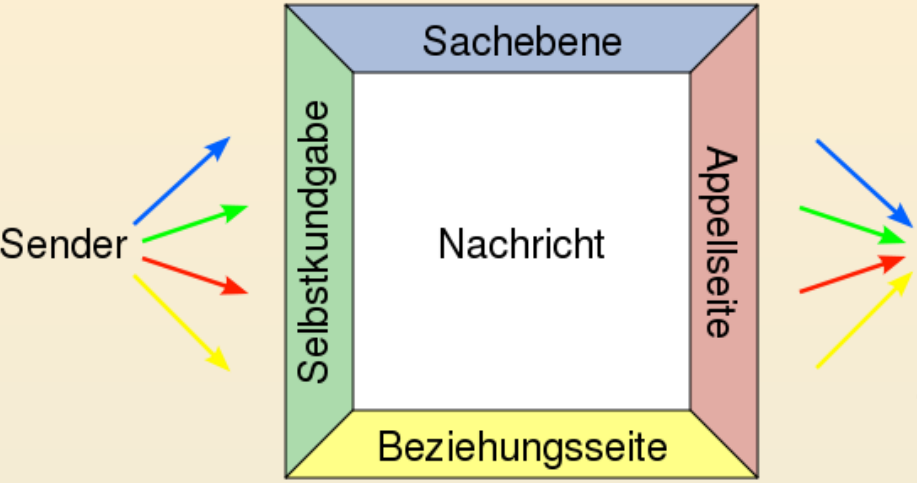
Beziehung
(was ich von dir halte, wie ich zu dir stehe)

Appell
(was ich bei dir erreichen möchte)

Der Sender

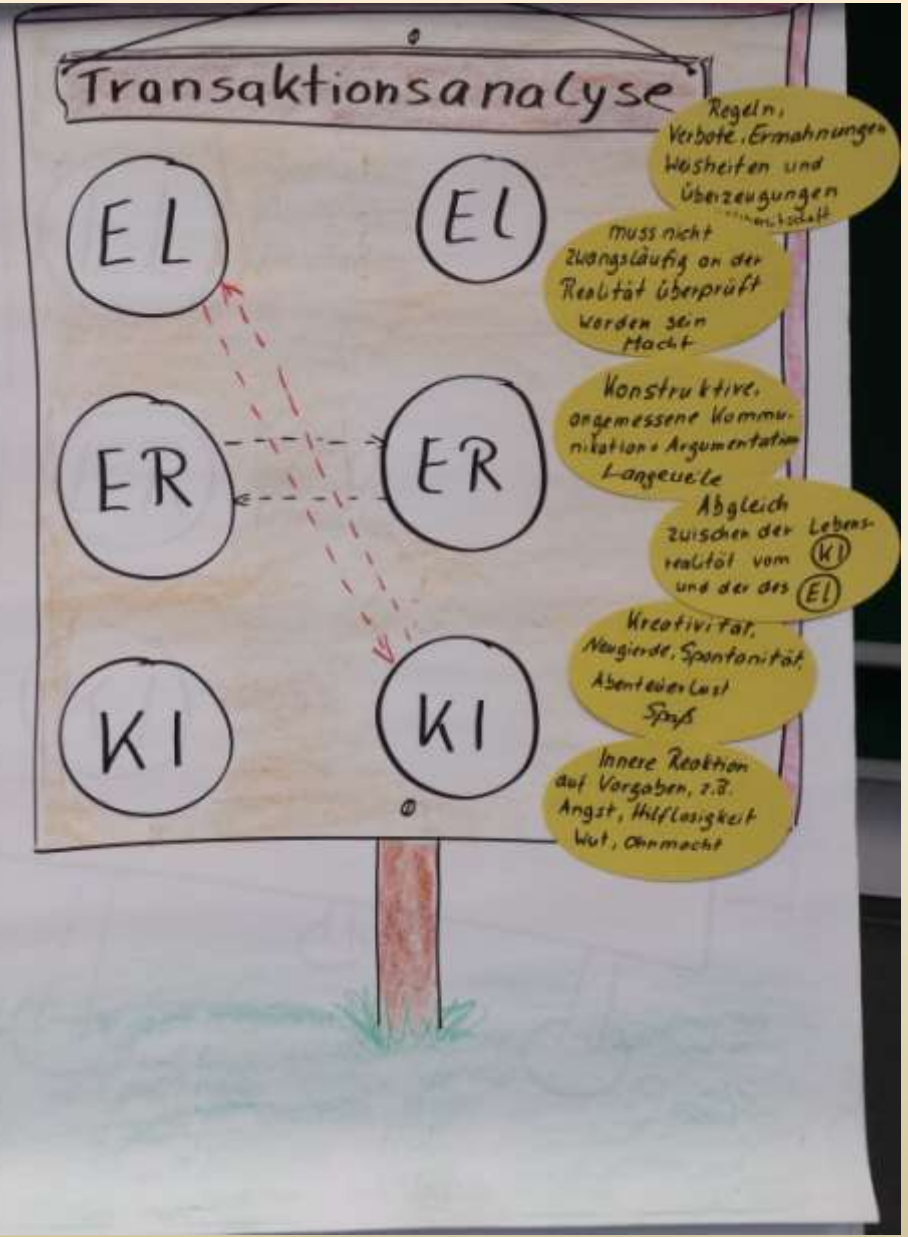
Das Kommunikationsquadrat

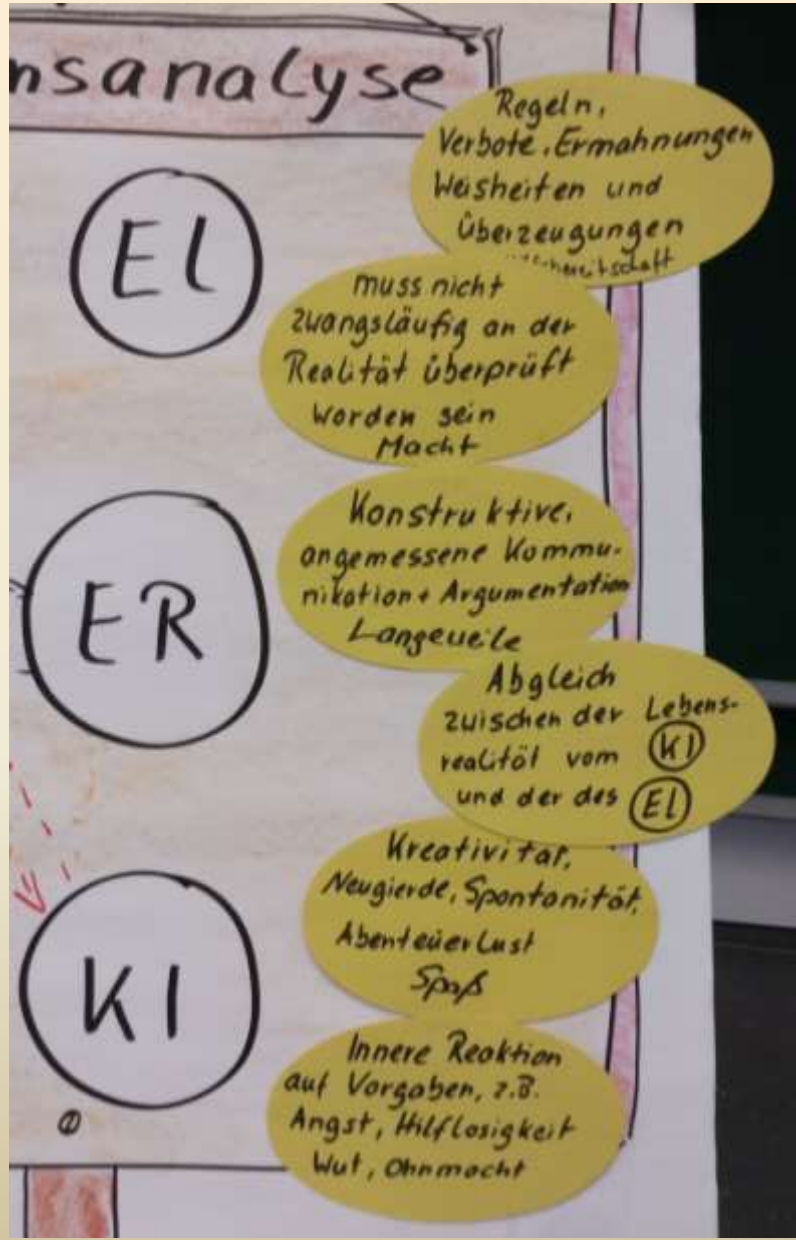
Vier Seiten Modell von Schulz von Thun



Transaktionsanalyse

von Erik Berne





Gewaltfreie Kommunikation GFK

Entwickelt ab 1960 durch Dr. Marshall B. Rosenberg (*1934), Psychologe

Eskalierende Elemente

- Statische Sprache (Immer, überall …)
- Urteilen/Bewerten/Schuldzuweisung
- Leugnen von Verantwortung
- Stellen von Forderungen

Deeskalierende Elemente

+ Beobachten und darüber sprechen
+ Gefühle offen darlegen
+ Bedürfnisse erläutern
+ Bitten anstatt fordern

Menschen …

… sind soziale Wesen.

… sind in vielerlei Hinsicht voneinander abhängig.

… möchten ihre Bedürfnisse befriedigen.

… haben bemerkenswerte Fähigkeiten die bei Empathie erfahrbar werden.

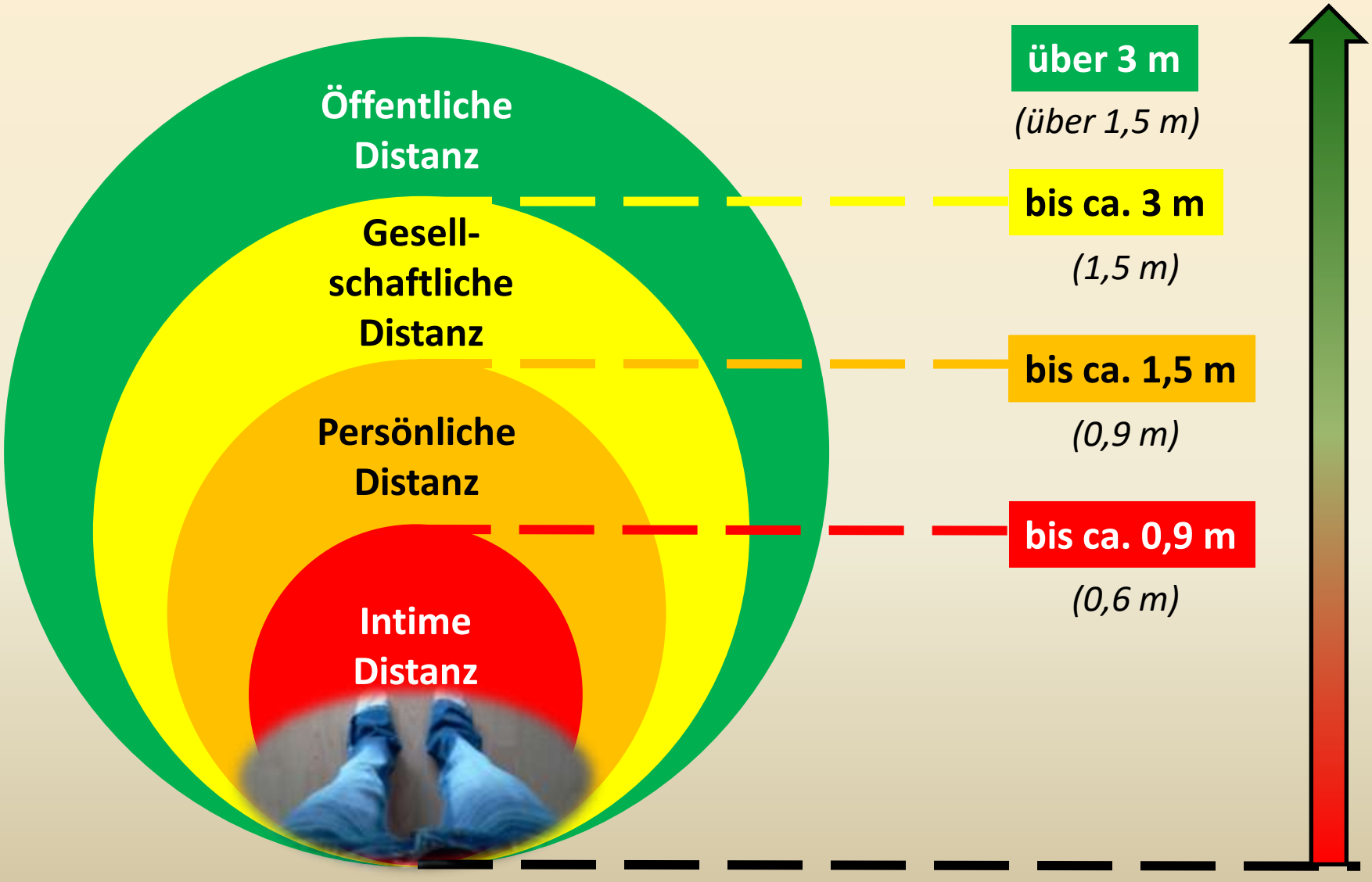
… leben in guten Beziehungen , wenn die Bedürfnisse durch Zusammenarbeit anstatt durch aggressives Verhalten erfüllt werden.

Hinter aggressivem Verhalten steckt ein Bedürfnis.

Jedes Bedürfnis dient dem Leben – es gibt keine „negativen“ Bedürfnisse.

Distanzzonen

Raumverhalten – Proxemik (Proximetik)



Bedürfnisse

Kinder

Aufmerksamkeit

Selbstbehauptung

Nähe, Geborgenheit

Hilfestellungen

angstfrei sein

Nahrung

…

Bedürfnisse

Erwachsene

Anerkennung

Wohlergehen

Vorgaben erfüllen

eigene Sicherheit

wenig Stress

Harmonie

…

Bedürfnispyramide Maslow (1908 – 1970)

Statuswippe

nach Keith Johnstone *1933, Dramaturg

Hochstatus z.B. Täter	Selbsterhöhung Fremdherabsetzung
Tiefstatus z.B. Opfer	Selbsterniedrigung Fremderhöhung

Die Statuswippe bezeichnet die Dynamik des Statusspiels.

Bewegt sich einer nach oben, geht der andere nach unten und andersherum.

Statusverhalten findet jederzeit und zwischen allen Menschen statt.

Status in diesem Sinne ist das, was wir „tun“, nicht, was wir “besitzen“: Stellung, Macht, Geld

Vorurteile

Es ist leichter, einen *Atomkern* zu *spalten* als ein Vorurteil.
Albert Einstein * 14.03.1879 - Ulm, † 18.04.1955 New Jersey

Individuelle Vorurteile

- **Erziehung**
- **Kultur**
- **gesellschaftliche Umstände**
- **eigenes Dasein**

Eigene Wahrnehmung

- **„Bewusstseinszimmer“**
- **Wahrnehmung vs. Wahrheit**
- **Denken vs. Urteilen**
- **eigene Vorstellungen**

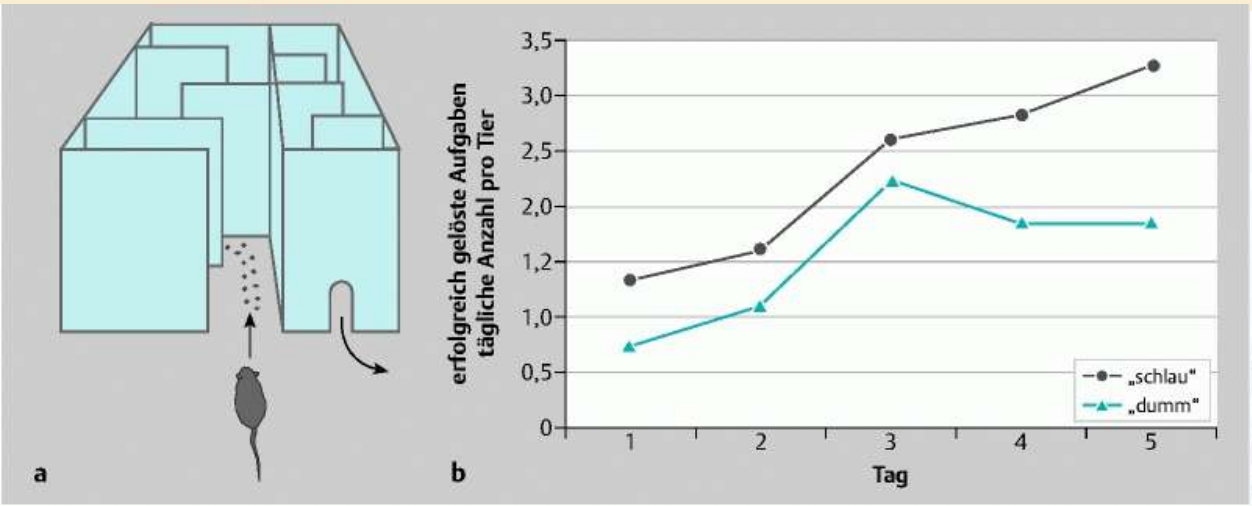
Gemeinschaftsvorurteile

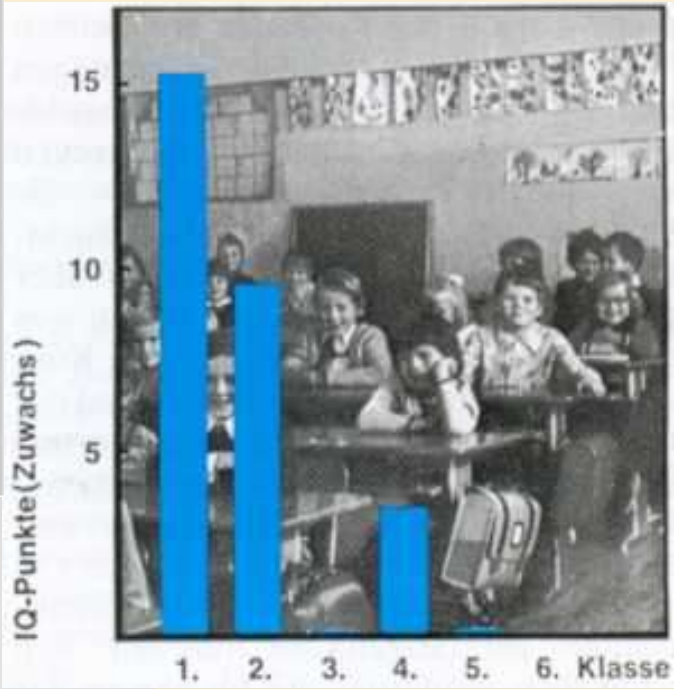
- **Gruppendynamische Prozesse**
- **Förderung des Zusammenhalt**
- **Abgrenzung zu Konkurrenten**
- **können Leistungsfördernd wirken!**
- **bei Kritik droht Ausschluss**

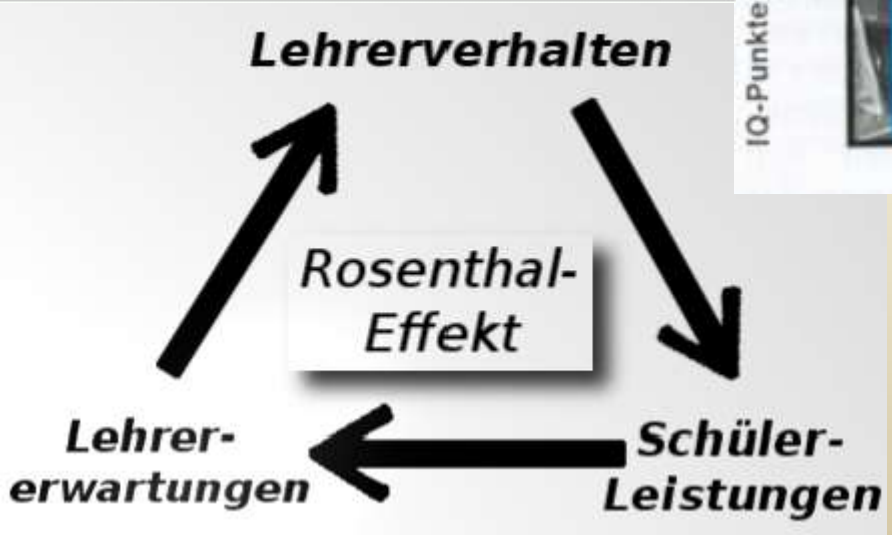
„Den unverstellten Zugang zur Wirklichkeit gibt es nicht. Wir befinden uns immer im Reich der Interpretation, die sich auf einen ungewussten, vielleicht unwissbaren, aber gefühlten Kontext bezieht.“ **(Nietzsche)**

Rosenthal-Effekt (*1933 in Gießen)

Experiment von 1965 an amerikanischen Grundschulen



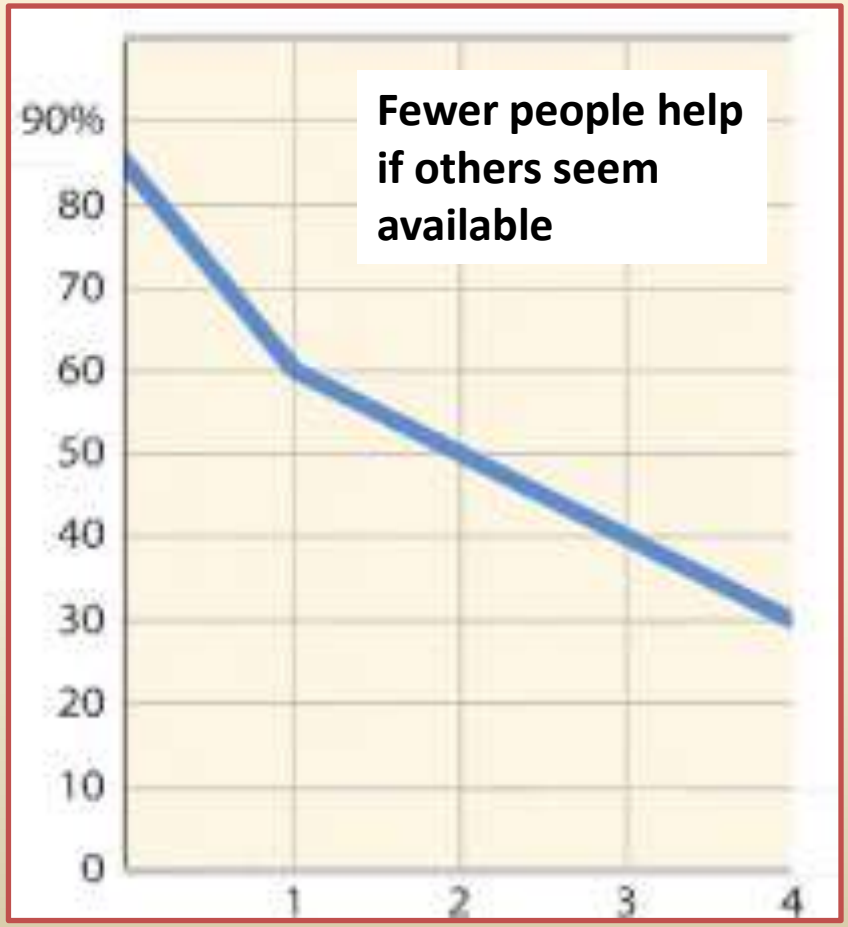




Der Bystander-Effekt

(Zuschauer-Effekt) von Latané *1937 und Darley *1938

Bereitschaft zu helfen in %



Anzahl weiterer potenzieller Helfer

Auch „Genovese-Syndrom“ genannt.

Ergebnisse von Untersuchung mit verschiedenen Notsituationen:

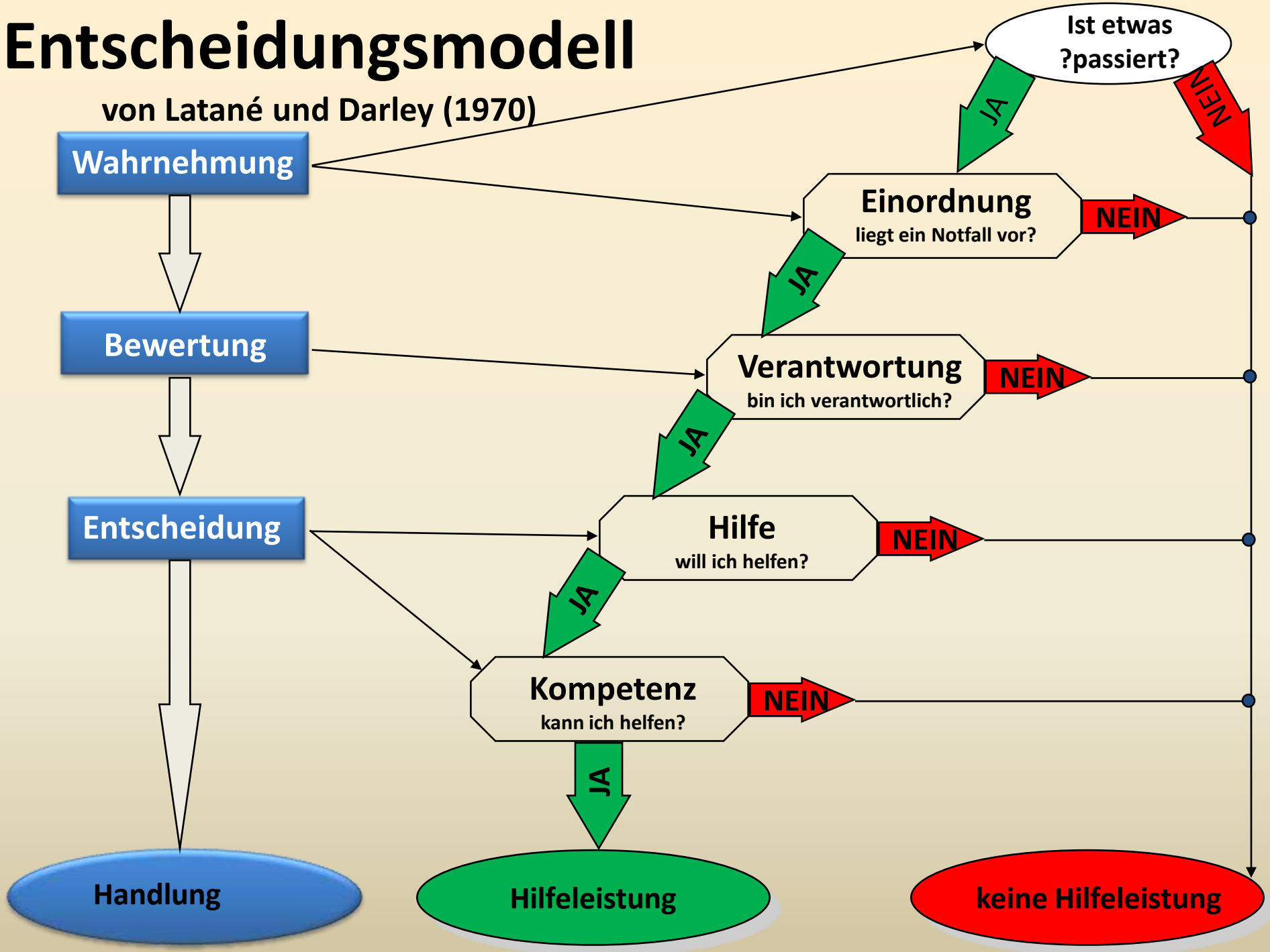
etwa 75% helfen, wenn sie alleine sind.

Die Hilfsbereitschaft in Notsituationen lässt mit der Anzahl der Zuschauer nach.

Einer der Gründe: Verantwortungsdiffusion, d.h. die Verteilung der Verantwortung führt dazu, dass jeder denkt, ein anderer wird helfen.

Entscheidungsmodell

von Latané und Darley (1970)



Wodurch Hilfeleistungen fördern?

Aufklärung über den Bystander-Effekt

Entwicklung prosozialen Verhaltens (elterliche Erziehung, Schule, Medien…)

Keinen Zwang zur Hilfe – stattdessen positiv verstärken

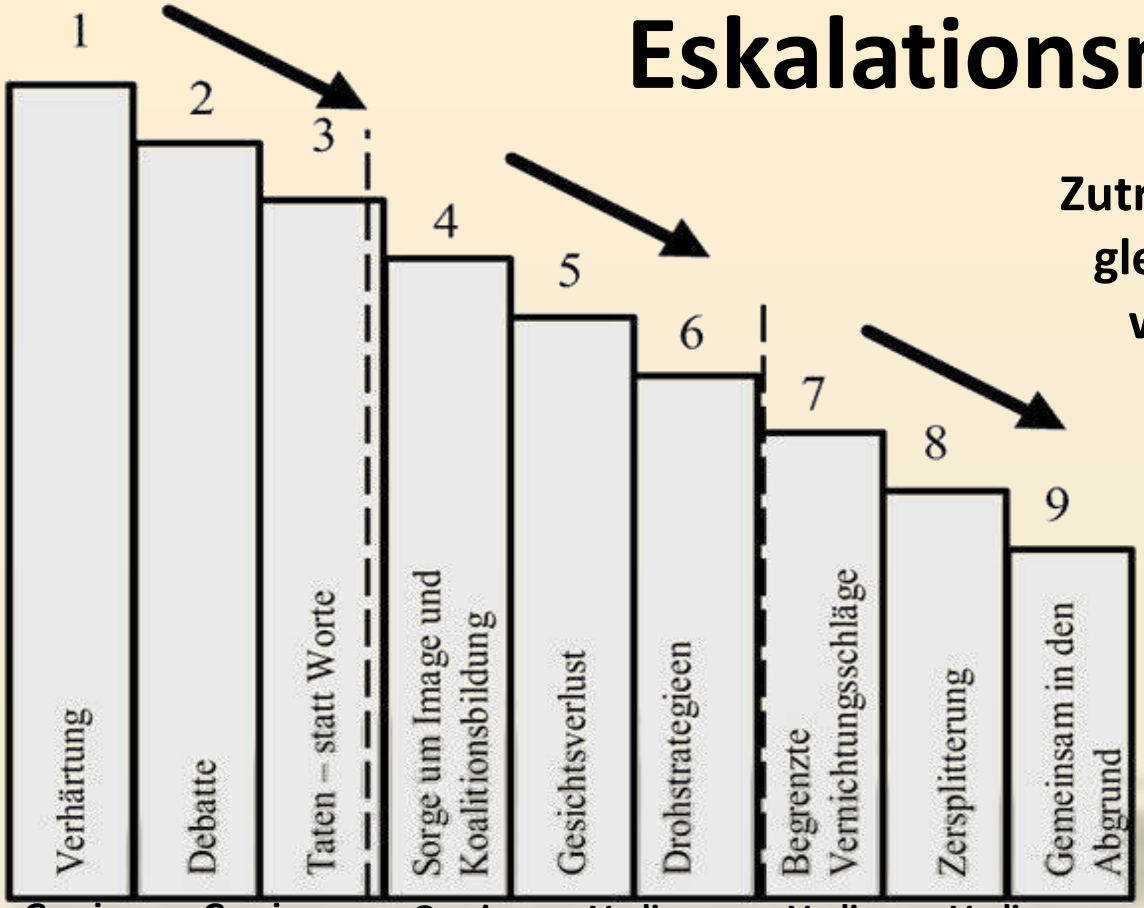
Einüben von Handlungsmöglichkeiten / praktische Kompetenzschulung von Hilfeleistung

Minimierung der Kosten für Helfer → Opferentschädigungsgesetz

direktes Ansprechen von Zuschauern / Zeugen → Eindeutigkeit der Situation; mögliche Hilfeleistungen

Strafe bei unterlassener Hilfeleistung (§ 323c StGB)

Eskalationsmodell Glasl (*1941)



Zutreffend, wenn der Konflikt gleichermaßen als Konflikt wahrgenommen wurde

Gewinner - Gewinner | **Gewinner - Verlierer** | **Verlierer - Verlierer**

Moderation

Prozessbegleitung

Einzelbegleitung bzgl. Gefühlen usw.

Therapieverständnis

Sozialtherapeut

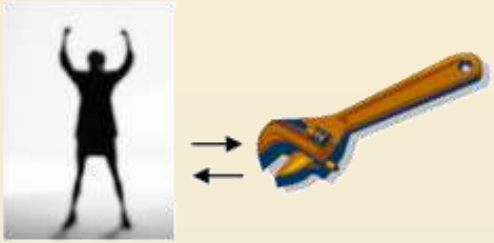
- Vermittler,
- Anwaltsfunktion,
- Stv. Rolle der Beteiligten einnehmen
- Schiedsgericht

Zusätzliche Gefahr:
Bleiben Konflikte länger unbemerkt, kann es leicht sein, dass sie gleich bei Stufe 4 oder 5 beginnen und sofort eskalieren!

Harvard Modell

Das Konzept beruht auf dem „Harvard Negotiation Project“ der Harvard-Universität von Roger Fisher 1979 und wurde 1991 weiter entwickelt.

1. Menschen und Probleme getrennt von einander behandeln



2. Auf Interessen konzentrieren, nicht auf Positionen

3. Entwickeln von Entscheidungs-möglichkeiten zum beiderseitigen Vorteil

4. Auf der Anwendung neutraler Beurteilungs-kriterien bestehen

Konflikte

Konflikt => confligere (lat)
bedeutet aneinander geraten

Im Chinesischen wird das Wort Konflikt
aus zwei Schriftzeichen
zusammengesetzt:
Gefahr und Möglichkeit (Chance)

Johann Wolfgang von Goethe
(dt. Dichter 1749-1832) erkannte
die mögliche positive Dynamik von
Konflikten. Er sagte:
„Das Gleiche lässt uns in Ruhe,
aber der Widerspruch ist es,
der uns produktiv macht.“

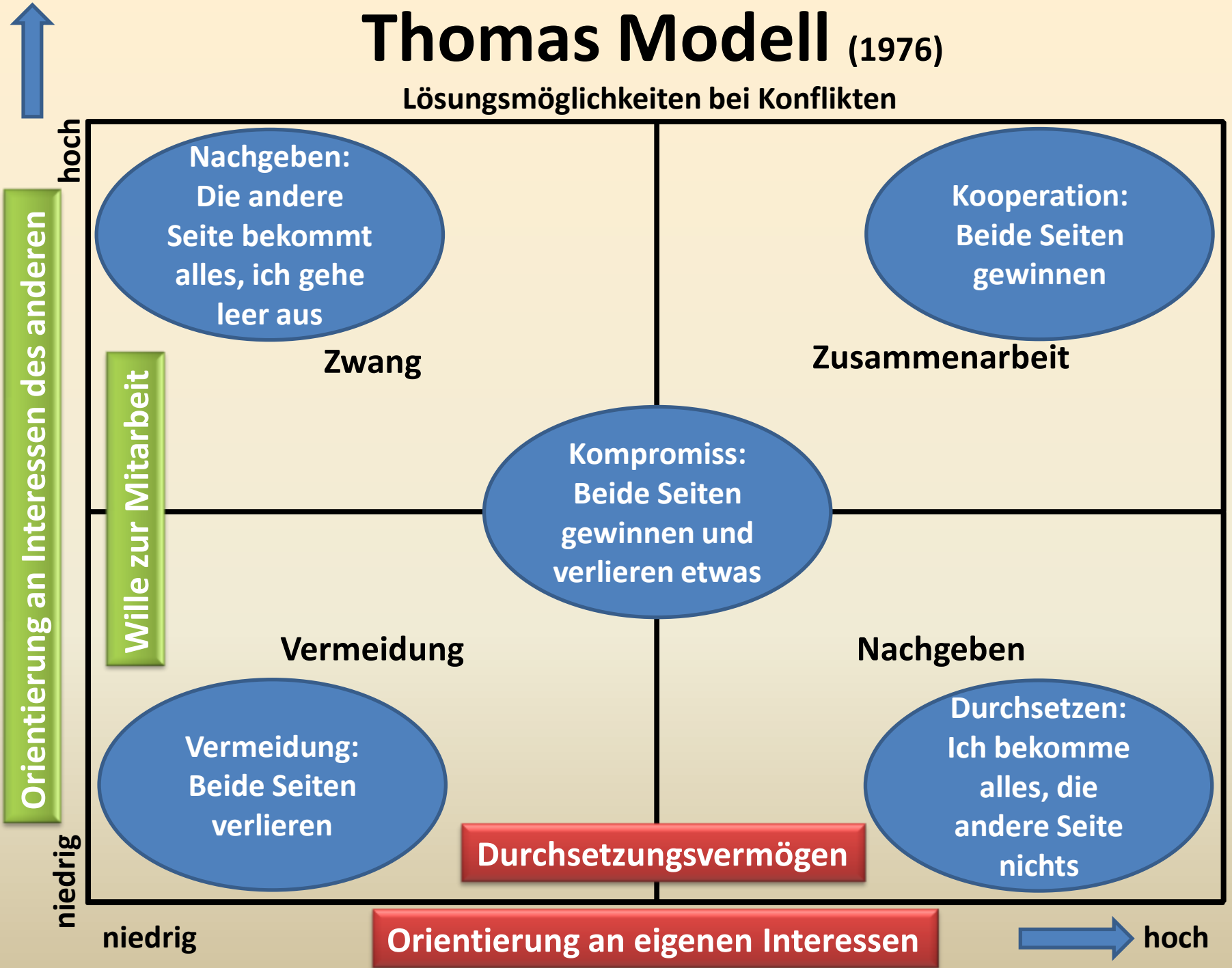
Keine Angst vor Konflikten!

Welcher Konflikttyp sind Sie (meistens)?

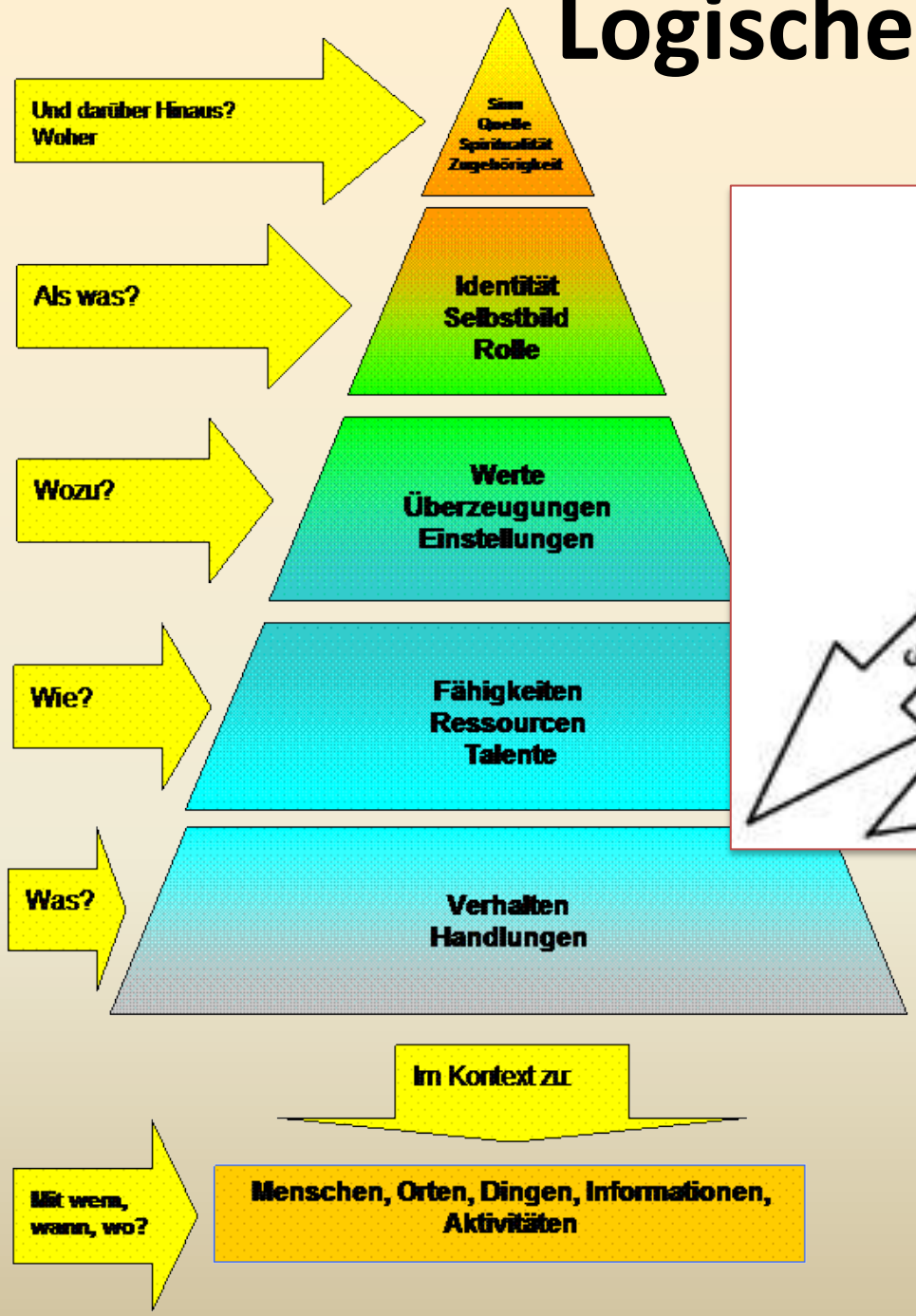
Tipp: Klären Sie kalte Konflikte!

Thomas Modell (1976)

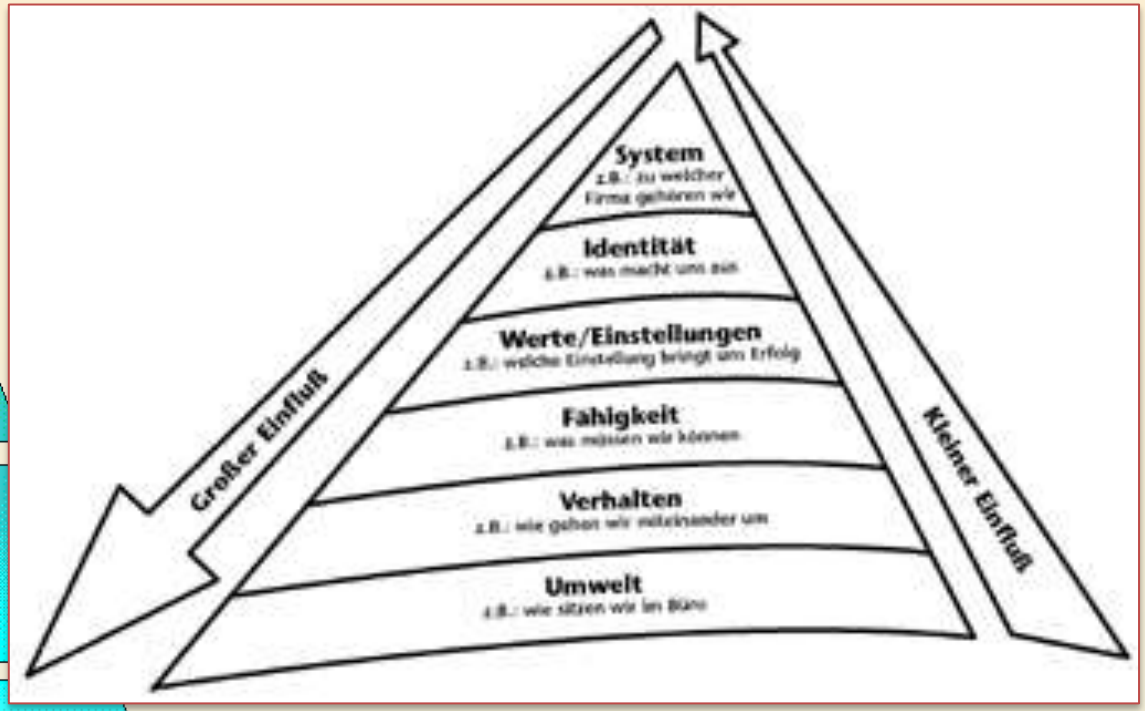
Lösungsmöglichkeiten bei Konflikten



Logische Ebenen



Modell von Robert Brian Dilts *1955



Logische Ebenen

am Beispiel eines Mobbing-Opfers

Mission	**Was ist mein Auftrag?** Überleben möglichst ohne Schläge
Zugehörigkeit	**Zu welcher Gruppe gehöre ich?** ich gehöre zu den „losern“
Einstellungen	**Was denke ich über andere?** alle anderen sind mein Feinde
Rolle/Identität	**Wer bin ich?** Angsthase, ich habe selber Schuld
Fähigkeiten	**Wie tue ich es ?** schlecht, unter Stress mache ich Fehler
Verhalten	**Was tue ich?** Angst, Stottern, klein machen

Deeskalierendes Verhalten

Empathie

Trennung von Person und Sachgehalt (Tat)

Wertschätzung

auf das „positive Bankkonto“ einzahlen

Rapport vor Interventionen, *NLP-Therapie*

Pacing = angleichen, im gleichen Schritt gehen,
ähnliche Begriffe, Mimik, Gestik, Körperhaltung, Emotionen

Schwierige Menschen sollten wir als unseren Trainer sehen,
an dem wir uns weiterentwickeln können = Lern-/Wachstumszone

Empathie

Empathie bezeichnet die Fähigkeit, sich in das Weltbild eines anderen hineinzuversetzen sowie Gedanken, Emotionen, Absichten und Persönlichkeitsmerkmale zu erkennen und zu verstehen.

Zur Empathie gehört auch die eigene Reaktion auf die Gefühle Anderer wie zum Beispiel Mitleid, Trauer, Schmerz oder Hilfsimpuls

Determinanten von Empathie:
- physische Attraktivität
- „Frauen und Kinder zuerst“
- wahrgenommene Ähnlichkeit

Positive Gefühle beim Helfen durch frühkindliche Konditionierung

Frauen zeigen mehr Empathie – Männer mehr Handlungsintentionen

Nach Piliavin & Piliavin (1975)
wird die empathische Erregung mit zunehmender Dauer unangenehmer.

Checkliste

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

Unter Stress verbrauchen wir die achtfache Energie!