



Ralf Eric Kluschatzka

Umgang mit gewaltbereiten KlientInnen

Workshop 05.11.2013

1.) Bin ich bloß ein Steinzeit-Mensch...?

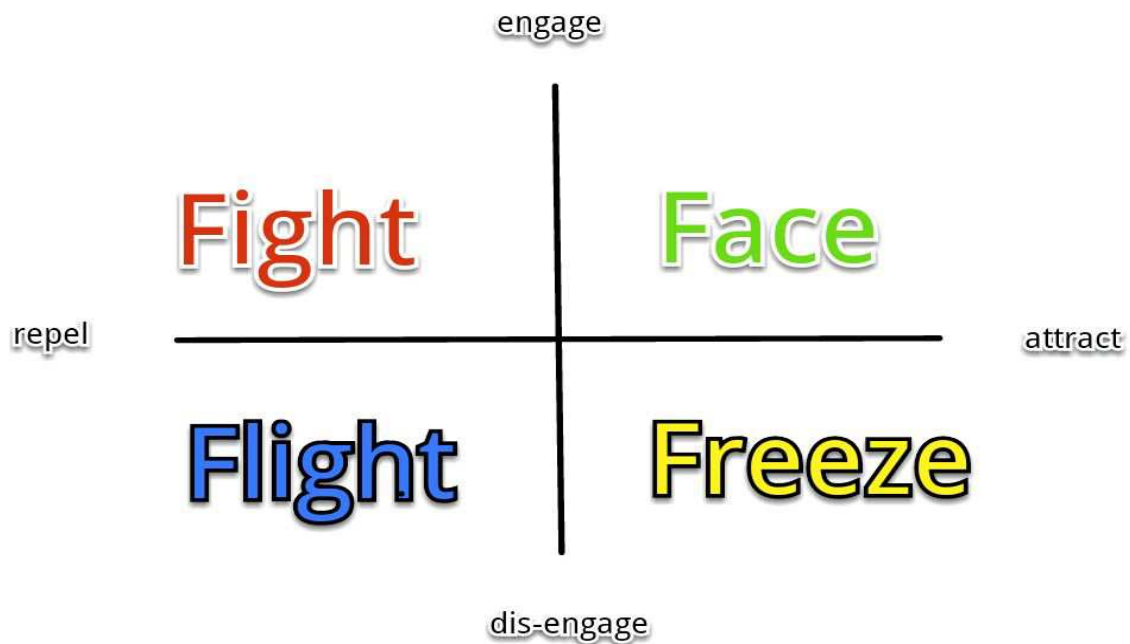
Was passiert eigentlich, wenn ich einer aggressiven oder gewalttätigen Handlung begegne? Was geschieht mit mir? Und wie ist meine erste Reaktion?

Das REPTILIENHIRN kennt die Antwort bereits, denn es funktioniert zuverlässig seit Anbeginn der Evolution:



oder zu Deutsch: *Raufen oder Laufen*

Ist das aber schon alles? Oder wäre es nicht besser, wenn ich als Profi mehr Handlungsoptionen hätte, etwa wie in folgender Grafik:



Ziel ist immer sich dem Phänomen in professioneller Art zu stellen:

FACE IT! OR LEAVE IT!

Wie aber komme ich vom REPTILIENHIRN ins GROSS- und MITTELHIRN: dort wo der moderne Mensch "zuhause ist" - dort sitzt z.B. die zwischenmenschliche Beziehung durch Nähe und Distanz. Dort speichern man deeskalative Techniken. Hier wurde Philosophie und Ethik geboren. Hier findet die Evolution des Menschen bis heute statt.

2.) Was kann ich von Peter Handke und Oliver Kahn lernen...?

"Die Angst des Tormanns beim Elfmeter" von Peter Handke hat Oliver Kahn vielleicht gelesen, jedenfalls ist im eine Möglichkeit eingefallen dieser Angst beim Elfmeter angemessen zu begegnen.

Oliver Kahn ATMET beim Elfmeter, als der Schütze schießt, immer AUS!

Das Einatmen ist nämlich ein Reflex, das Ausatmen allerdings nicht. Wenn man bewusst ausatmet, kann man niemals hyperventilieren.

Besonders hilfreich in eskalierenden Situationen ist daher das bewusste AUSATMEN und dabei zu imaginieren, dass dies mich befreit.

Etwa kann man sich die Aggression als dunkle Wolke vorstellen, die beim AUSATMEN von Licht durchbrochen wird.

Oder ich stelle mir vor, wie die schwierige Situation durch das AUSATMEN von mir weggeschoben wird, so dass ich eine innere Befreiung verspüre.

Warum ist dies notwendig?

Das Gesetz ist einfach und immer zutreffend: Die innere Haltung, also der eigene energetische Zustand bestimmt immer wie meine Handlung nach außen wirkt. Kurzum: der INNERE ZUSTAND ist wichtiger als die TECHNIK.

3.) Was sagt die Kommunikationstheorie dazu...?

Natürlich kann man Techniken der Gesprächsführung lernen. Es ist sinnvoll sich mit der Methode der GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION nach Marshall ROSENBERG zu beschäftigen.

Noch sinnvoller ist jedoch sich des eigenen INNEREN ZUSTANDES bewusst zu sein und diesen gezielt zu steuern!



Die nonverbalen Signale, also die Körpersprache an erster Stelle sowie Mimik und Gestik an zweiter Stelle, werden immer vom INNEREN ZUSTAND gesteuert und überwiegen in ihrer Bedeutung in jedweder Kommunikation.

Es ist daher sinnvoll einen POSITIVEN INNEREN ZUSTAND einzunehmen. Das Fachwort für Zustand ist übrigens STATE.

4.) Und bitte wie mache ich das jetzt...?

Dazu fügen wir zu unserem kleinen TRICK des AUSATMENS einen weiteren hinzu: Der BAUCHNABEL ist unsere erste Verbindung zur Welt, über den wir Nahrung - sprich Energie - zu uns aufnehmen.



Ich empfehle einfach die HAND ÜBER DEN BAUCHNABEL ZU LEGEN, so dass diese energetische Verbindung zur Außenwelt geschützt wird.

Dies kann zur ersten INNEREN BEFREIUNG beitragen. Und jetzt braucht man sich bloß nur mehr an gelingende Situationen, das Gute im Anderen und den tollen Ausgang des Gespräches, den man bereits geplant hat, zu erinnern.

5.) Ich will auch Eskalation im Vorfeld verhindern. Woran erkenne ich Eskalation...?

Anscheinend verläuft eine eskalierende Situation immer nach demselben Schema ab. Konkret handelt es sich um folgende drei Phasen:

▶ VISUELLE PHASE

(Blicke – Opfer fixieren – Jäger sucht Beute)

▶ VERBALE PHASE

(Beleidigen - Beschimpfen - Aufplustern)

▶ TAKTILE PHASE

(Berühren – Adrenalin aufbauen – Körperlichkeit – Aggression wird zu Gewalt)

In der visuellen Phase kann man stechende Blicke spüren. Vielleicht braut sich eine bedrohliche Atmosphäre auf. Etwas stimmt nicht. spätestens in der verbalen Phase gilt es einen kühlen Kopf zu bewahren und die richtigen Worte zu finden. Dann kommt es erst gar nicht zur körperlichen Auseinandersetzung, also zur Taktilität.

6.) Wie kann eigentlich Gesagtes verstanden werden...?

Friedemann SCHULZ VON THUN hat erkannt, dass Menschen das Gesagte unterschiedlich verstehen können. Basierend auf den Arbeiten von Paul WATZLAWIK findet er vier grundsätzliche Möglichkeiten - vier Ohren und später vier Schnäbel - mit denen Botschaften gehört bzw. gesagt werden können:



Der Satz "Schatz, die Ampel ist grün" kann auf als **INHALT** bedeuten, dass die Ampel grün ist. Der **APPELL** kann bedeuten: "Schatz, fahr endlich los!" Die **BEZIEHUNG** mag man deuten als "Schatz, ich vertraue nicht darauf, dass du die Ampel grün aufblinken siehst." Die **SELBSTOFFENBARUNG** kann hier sein: "Schatz, ich möchte eigentlich selbst mit dem Auto fahren."

Entsprechend vielfältig kann man auf Botschaften reagieren. Kommunikation ist ebenso vielfältig wie das gegenwärtige menschliche Denken.

Warum ist das so? Das ist das **SENDER-EMPFÄNGER-PHÄNOMEN**.

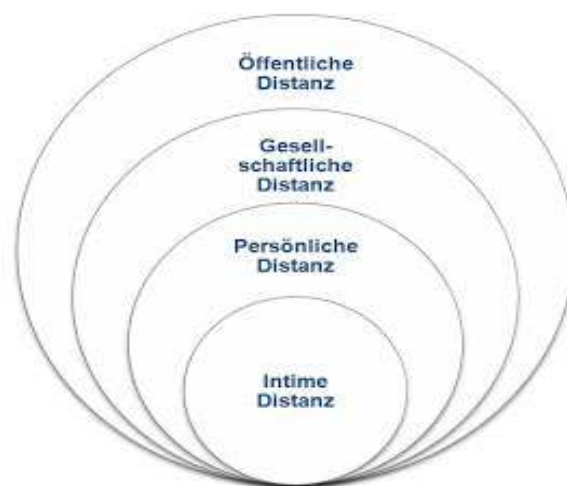


Als Profi gilt folgende Regel: Kommunikation ist nicht das, was ich gesagt habe. KOMMUNIKATION IST DAS, WAS BEIM ANDEREN MENSCHEN ANGEKOMMEN IST!

Wir lernen daher auf diesen Prozess des Empfangs und der Interpretation zu achten. Wie Niklas LUHMANN es richtig beschreibt, gilt es ANSCHLUSS zu finden.

7.) Wie beginne ich zu deeskalieren...?

Tim BÄRSCH beschreibt sehr gut, dass zunächst der eigene Zustand wichtig ist. Dann merkt er an, dass es gilt die Umgebung, also das SETTING, zu beachten: Wo bin ich gerade? Wo stehe ich? Wie stehen wir zueinander?



In die INTIME DISTANZ lassen wir all jene Menschen, denen wir uns wirklich Nahe fühlen: PartnerInnen, die eigene Familie und vielleicht Freunde. Sie umfasst die Zone innerhalb der ARMLÄNGE.

In der ANDERTHALBFACHEN ARMLÄNGE beginnt die PERSÖNLICHE DISTANZ, in der auch Beratungsgespräche stattfinden.

Die GESELLSCHAFTLICHE DISTANZ beginnt bei darüber hinaus bis zu DREI METER. Diese ist bereits ungeeignet für Beratungen, kann aber sehr geeignet zur Deeskalation sein.

Danach beginnt die ÖFFENTLICHE DISTANZ. Reden, Konzerte und andere Veranstaltungen ereignen sich meist in dieser.

Es gilt also auf den RÄUMLICHEN ABSTAND ebenso zu achten wie auf den INNEREN ABSTAND!

8.) Und wenn das Drama bereits begonnen hat...?

Stephen KARPMAN und Eric BERNE haben einen wichtigen Beitrag zum grundlegenden Verständnis für Menschen geleistet, indem sie das DRAMA-DREIECK eingeführt haben.

Ähnlich der Analyse eines Schauspiels auf der Bühne kann zwischenmenschliches Verhalten immer entlang von drei Positionen - im dramatischen Sinne - definiert werden:



Diese drei Pole des Drama-Dreieck meinen grundsätzliche menschliche Energien, die in uns allen angelegt sind.

TÄTER handeln nach der Devise ICH BIN OK - DU BIST NICHT OK, wie Thomas HARRIS dies formuliert. AggressorInnen begegnen uns immer mit Täter-Energie.

Täter machen aus ihren Mitmenschen OPFER. ICH BIN NICHT OK - DU BIST OK. Man ist plötzlich schwächer - verletzt. Man hofft auf Hilfe von außen, da man selbst nicht mehr entsprechend handeln kann.

Dann erscheint auch schon der RETTER. Er rettet das Opfer, vergisst aber leider dabei oftmals auf eigene Bedürfnisse sowie auf die der anderen. ICH BIN NICHT OK - DU BIST NICHT OK lautet die Devise dazu.

Hier beginnt der Kreislauf von vorne: Retter werden zu Täter, Täter zu Opfer und Opfer zu Retter.

Das Drama folgt immer denselben Drehbuch!

Dieser Kreislauf kann innerpsychisch aber auch zwischenmenschlich beobachtet werden.

9.) Und wie steige ich aus...?

Ganz einfach! Mit der ZERO SECOND INTERVENTION!

Um einem Täter entsprechend zu begegnen ist mentale Stärke und das richtige Konzept vonnöten. Dazu braucht es ein klares:



STOP!

Worum geht es dir?

Geht's dir um... (Idee 1 - 3)

Angesprochen werden Werte oder Bedürfnisse, von denen man glaubt, dass diese verletzt wurden.

Es empfiehlt sich sehr bodenständig zu denken. Einfache Ideen zu präsentieren, bis das Gegenüber einsteigt.

Diesen Stil nennt man das LÖSUNGS-RATEN: In der Sekunde Null begegnet man den Täter auf gleicher Augenhöhe. Damit man aber den Täter nicht zum Opfer macht - oder sich der Täter noch aggressiver zeigt - lenkt man die Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse und Werte.

Hinter Täter-Energie liegt stets ein VERLETZTES BEDÜRFNIS oder ein VERLETZTER WERT. Daraus schöpft der Täter seine Kraft.

Ziel ist die Kontrolle der STATUS-BALANCE: Denn jedes Gespräch ist wie ein Wippen. Einmal bist du oben, einmal ich. Steuerung macht vieles möglich.

