

Online-Seminar:

Mentale Stärke in Konfliktsituationen – Deeskalation im Berufsalltag

BARMER



Das sind wir:



Torsten von Keitz

Diplom-Sportlehrer für Rehabilitation,
Prävention und Behindertensport sowie
Referent für Deeskalation, gesundes
Führen und weitere Themen



Philip Ende

Fachreferent Betriebliches
Gesundheitsmanagement
BARMER

Deeskalation – Mental stark in Konfliktsituationen

Torsten von Keitz Digital

Agenda

1. Definition (De-)eskalation
2. Wie erlebe ich unangenehme Situationen. Was hilft mir?
3. Vier A Strategie. Wie kann ich in einem Akutfall Stress reduzieren
4. Möglichkeiten der Selbstinstruktion
5. Der kommunikative Teufelskreislauf
6. Tools zur Deeskalation:
7. Aktives Zuhören
8. WIBR-Modell nach Prof. Lyman K. Steil
- Ein Modell des Zuhörens
9. Gewaltfreie Kommunikation
10. Motivierende Gesprächsführung



(De-)eskalation

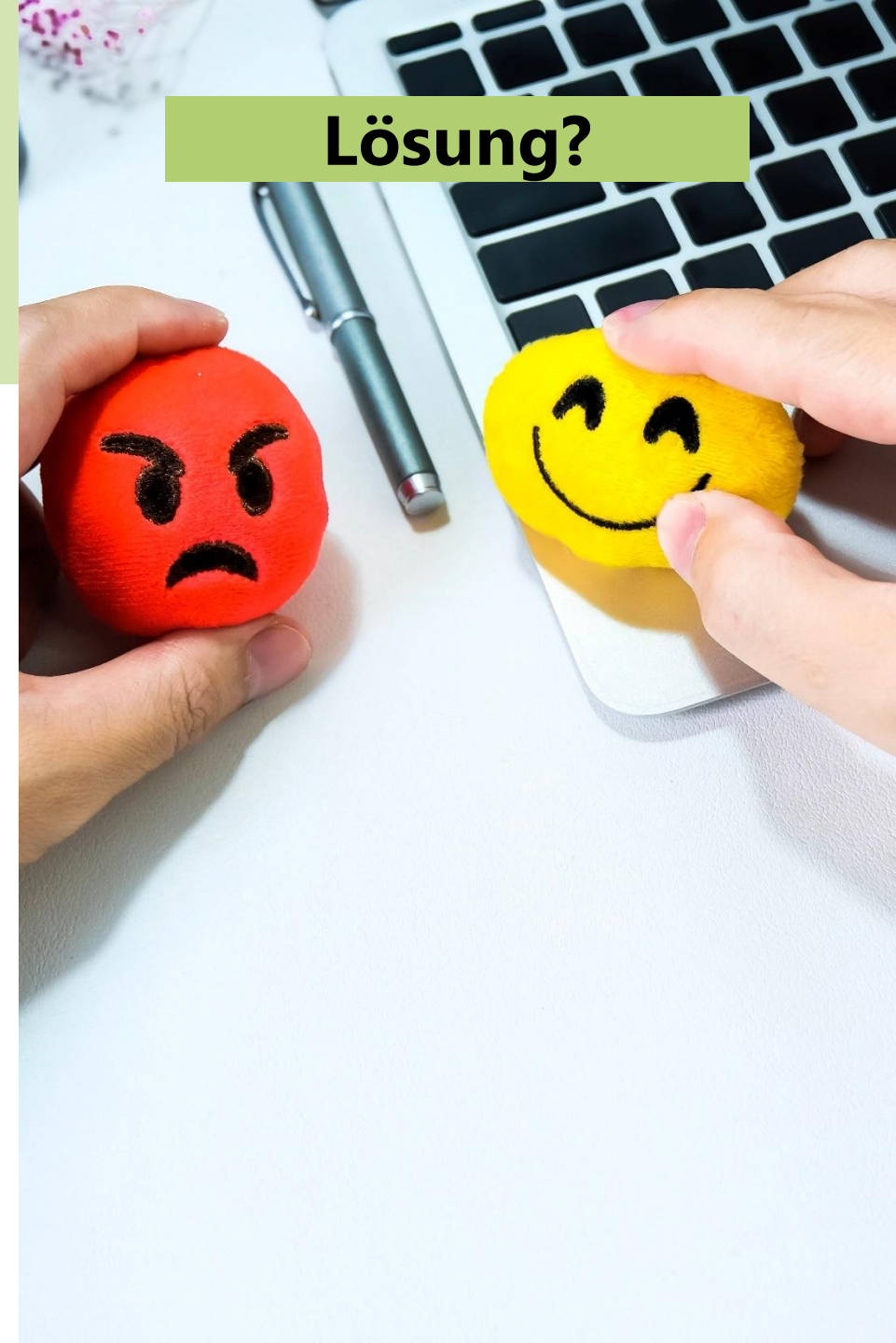
Definition

- = Verhaltensmuster, die von Konfliktparteien bewusst oder intuitiv eingesetzt werden können
- Sie sind im Alltag häufig anzutreffen, sei es in der Privatsphäre, in und zwischen Organisationen und ihren Organen, in der Gesellschaft oder zwischen Staaten

Unser Ziel:

Deeskalation als Verhaltensmuster, bewusst und perspektivisch intuitiv einsetzen zu können

Lösung?



Übergriffe und Gewalt

Risikofaktoren

Die spezifischen Ereignisse, in denen Gewalt passiert, sind nicht vorhersehbar; die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, schon. Zu den Risikofaktoren gehören der Umgang mit Geld und Wertsachen, Einzelarbeitsplätze oder das Arbeiten an Orten mit wenig Personal, Nachtarbeit und das Zusammentreffen mit alkoholisierten oder psychisch labilen Menschen.



Vorteile der Deeskalation



Meine Erfahrung mit unangenehmen Situationen

Erinnern Sie sich bitte an die Eskalation:

Wie hat es sich angefühlt?

Was habe ich gedacht?

Welche körperliche Reaktion habe ich gezeigt?



Reaktion



Gefühle



Verhalten



Körperliche Reaktion



Eskalation ist dem Stressprozess ähnlich



Eskalation (Auslöser)



Bewertung



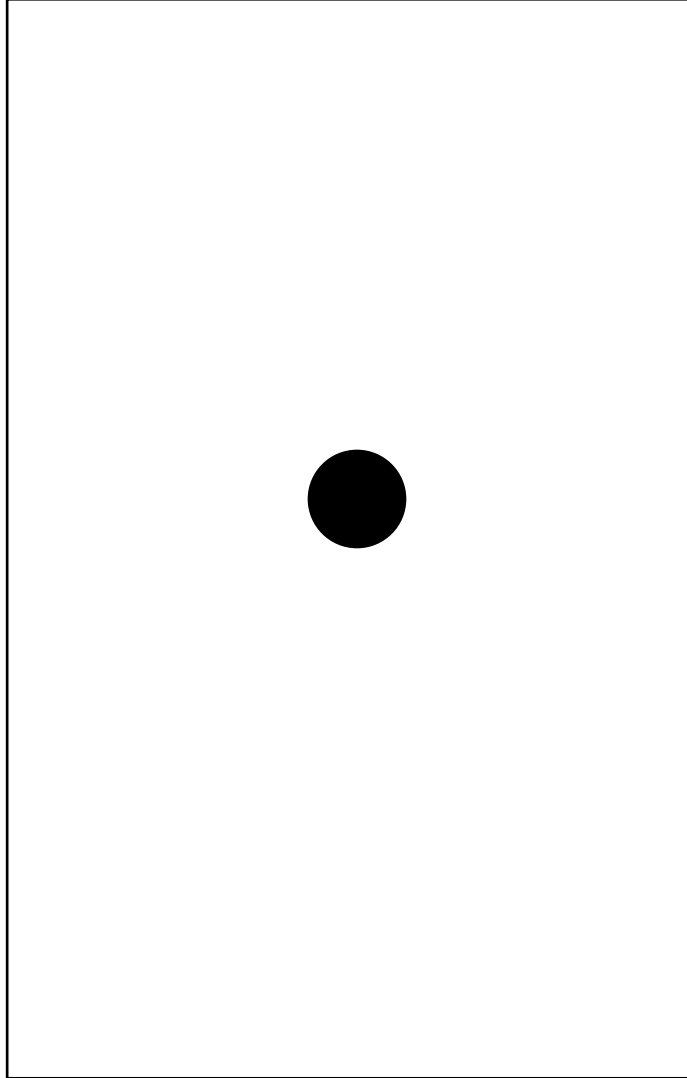
Aufbau der Erregung (Kampfmodus)



Bewältigung Deeskalation

Der schwarze Punkt auf dem weißen Blatt

Eine kleine Geschichte



Vier A Strategie

Technik für den eigenen Umgang



1. Annehmen
der Situation



2. Abkühlen =
ich bleibe ruhig
(Selbstinstruktion)

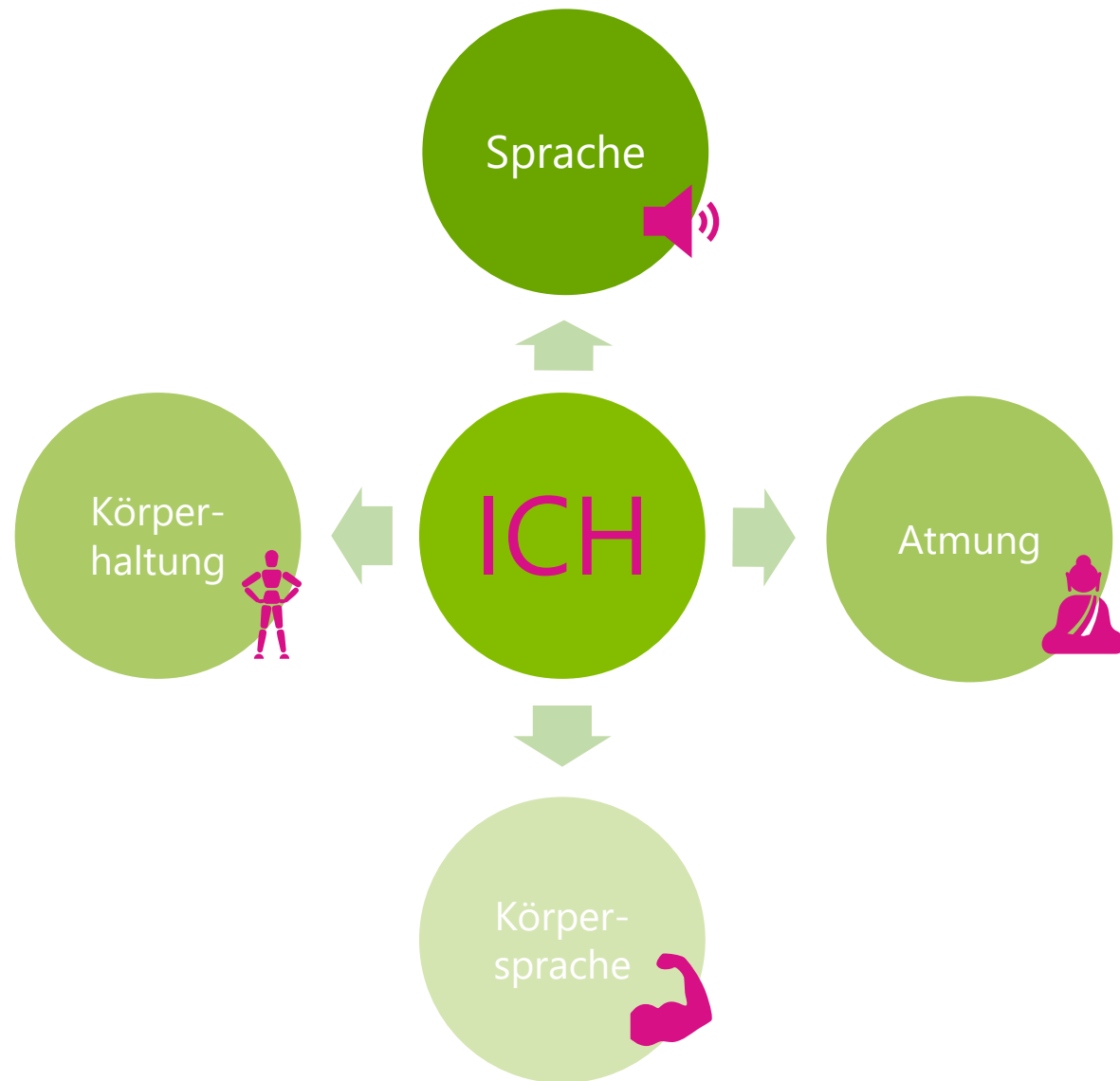


3. Analyse der Situation
(Welche Bedürfnisse hat
mein Gegenüber und
welche ich?
Was könnte hinter dem
Verhalten stehen?)

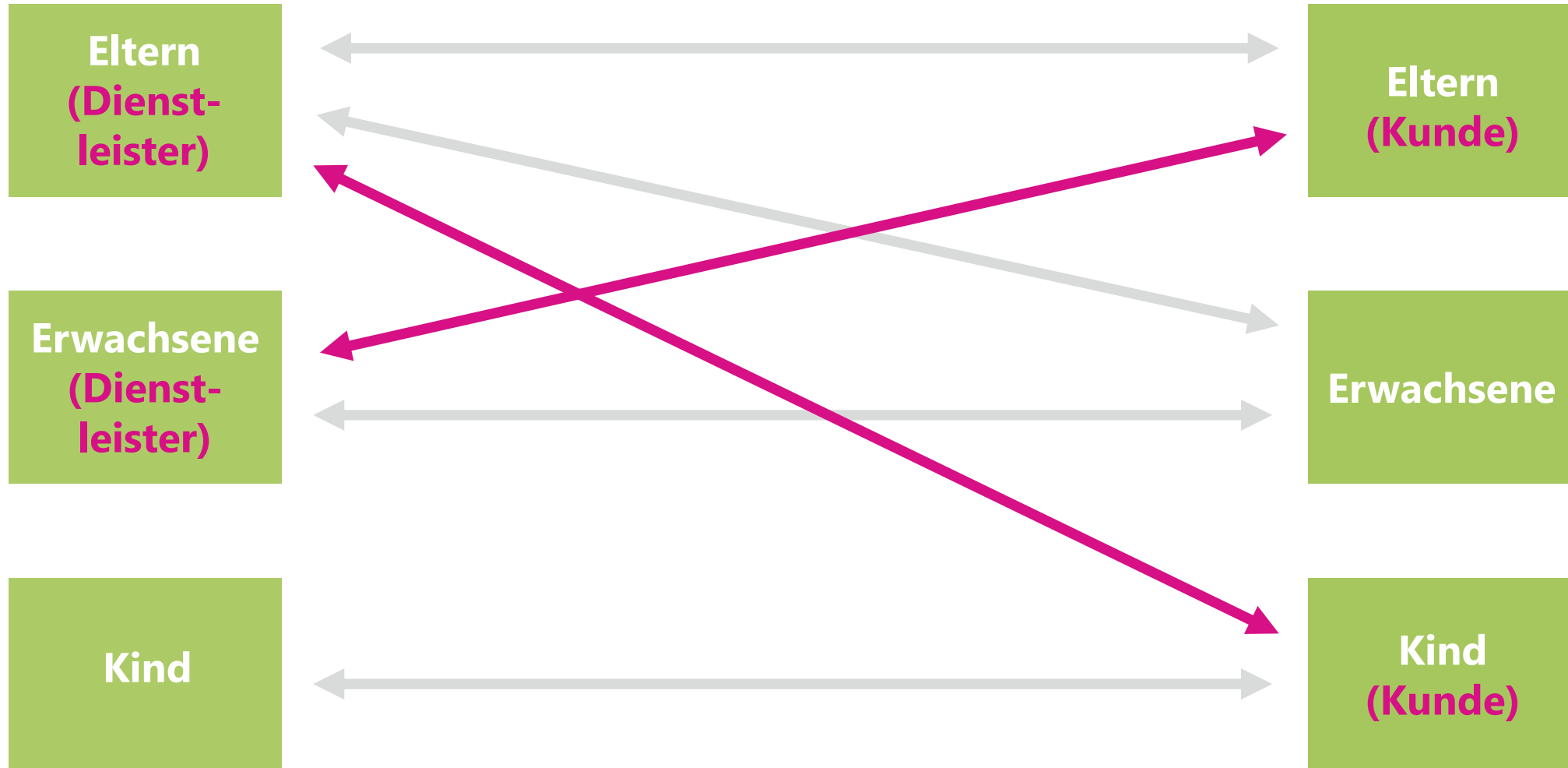


4. Aktion oder Ablenkung:
Welche Möglichkeiten
habe **ich** zur
Deeskalation?
→ Sprache,
Körperhaltung, Atmung,
Verhalten

Meine Einflussmöglichkeiten durch...



Kommunikationsmodell nach Eric Berne



Mögliche Ressource

Meine Ressourcen sollten aufgeladen sein!



A photograph of two men standing in front of a large window. The man in the foreground is older, with grey hair and a beard, wearing a grey suit, white shirt, and dark tie. He has his arms crossed and is looking off to the side. The man in the background is younger, with brown hair and a light beard, wearing a light blue button-down shirt. He is also looking off to the side. The background shows a blurred view of a modern building with large windows.

Körperhaltung / Embodiment

Verschiedene Körperhaltungen ausprobieren



Selbstinstruktion

Welche Sätze, Aussagen und Ansprachen von Kund*innen und Mitmenschen bringen mich auf die „Palme“?

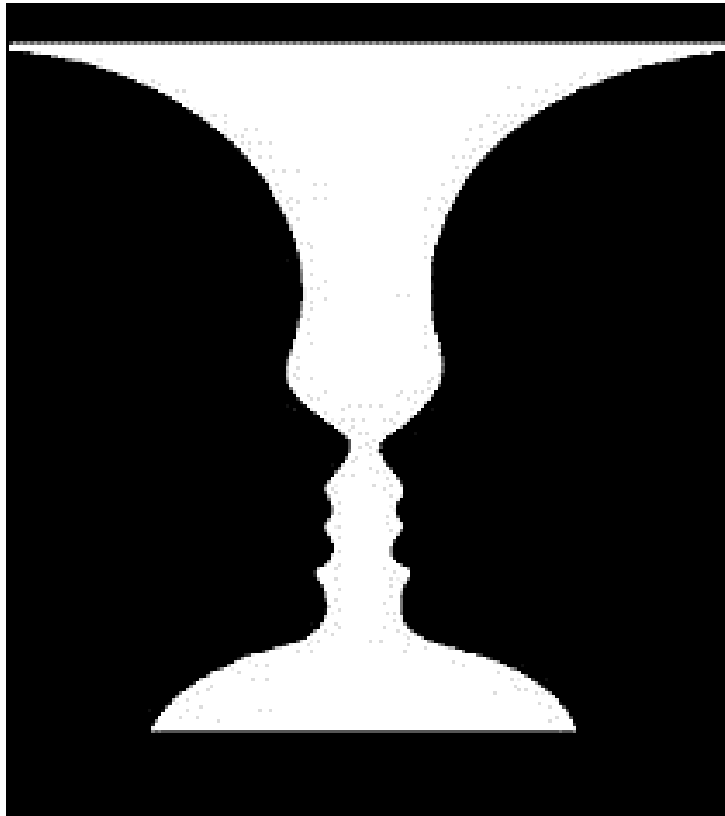
Welche Möglichkeiten der Auflösung habe ich?

Wenn ich sie kenne kann ich sie auflösen!

A close-up photograph of a snow globe. The globe is partially filled with a dark, textured liquid, possibly oil or a special effect liquid, which is illuminated from within by a bright, glowing light source. The light creates a strong, circular glow in the center of the globe, with a bright white ring at the top edge. The background is solid black, making the glowing globe stand out. The base of the globe is visible at the bottom, showing a dark, textured surface.

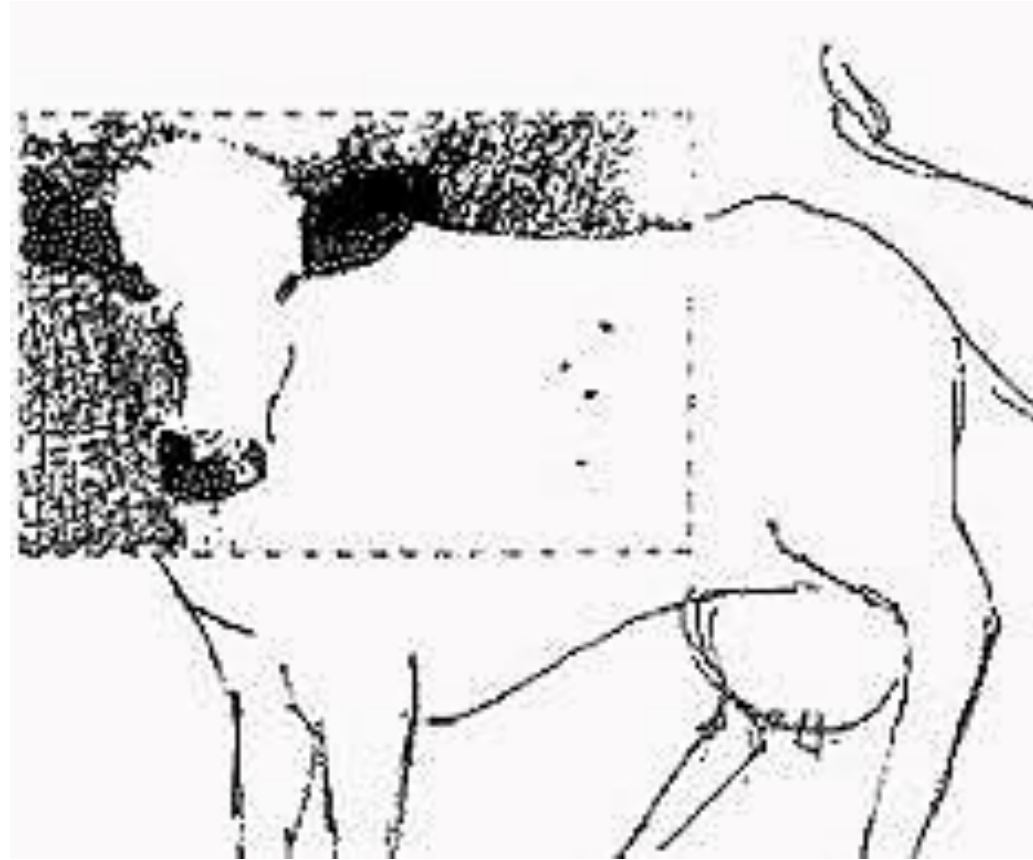
Meine innere Schneekugel

Perspektivwechsel





Ergeben die Punkte einen Sinn?



So funktioniert unser Gedächtnis. Wir legen Schubladen an!



Meine Anteile an Eskalation

Habe ich selbst Denkschubladen und Vorurteile ?

Mein Denken meine Haltung beeinflussen mein Verhalten?

Gleichzeitig bin ich selber Vorurteilen ausgesetzt:

Sprache / Akzent

Größe / Geschlecht / etc.

Mein Stress



Ich

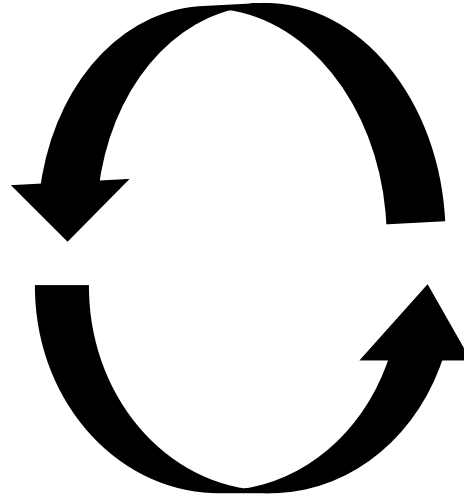


Innere Anspannung



Fallstricke

Der kommunikative Teufelskreis



Dein Stress



Gegenüber



Innere Anspannung



Unfreundlicher Tonfall

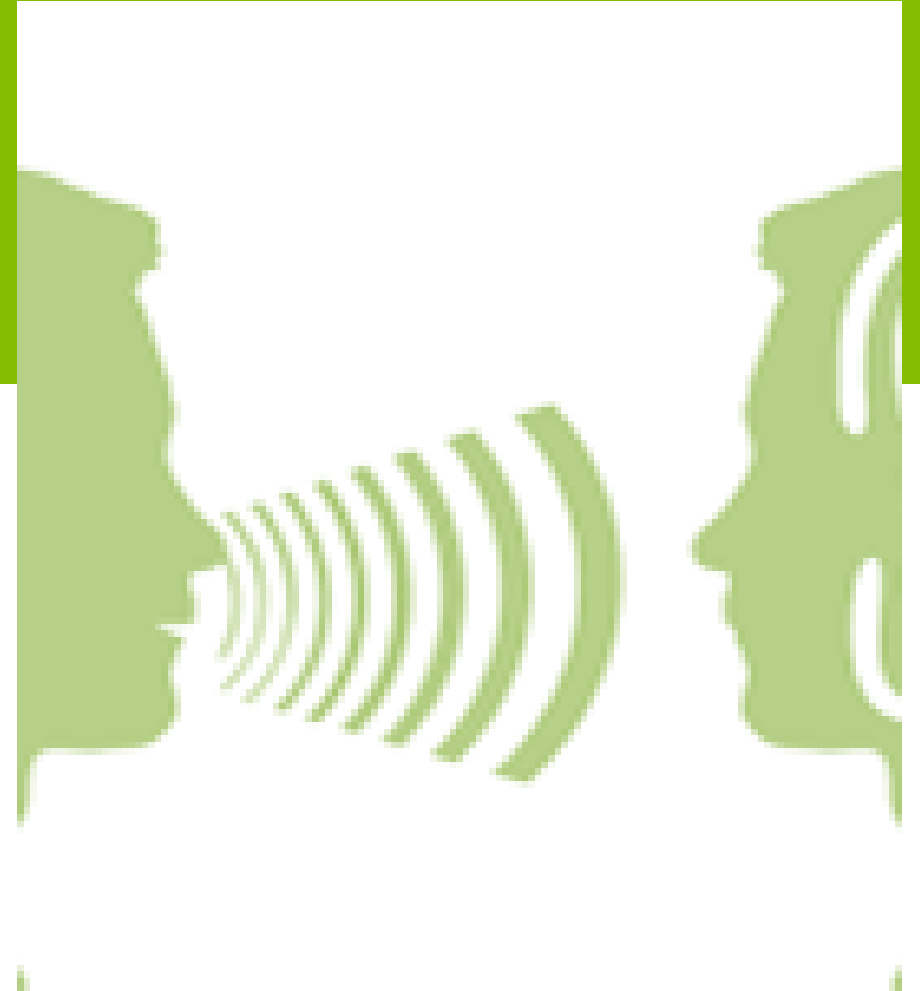
Hilfreiche Modelle

1. Aktives Zuhören
2. WIBR-Modell nach Prof. Lyman K. Steil
- ein Modell des Zuhörens –
3. Gewaltfreie Kommunikation
4. Millner/ Rollnick
Motivierende Gesprächsführung



Aktives Zuhören

Kommunikationsmodell



Aktives Zuhören ist die Basis

- dem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit schenken
Blickkontakt
- Interesse zum Ausdruck bringen
Kopfnicken, Bestätigungslaute
- Gesagtes in eigenen Worten zusammenfassen (schafft Klarheit)
„Sie meinen also ...“
- wahrgenommene oder vermutete Gefühle widerspiegeln
„es ärgert/verzweifelt sie sehr, dass ...“
- Richtigkeit des Verstandenen überprüfen
„Habe ich sie richtig verstanden, dass...“
- bei Unklarheiten nachfragen



WIBR-Modell nach Prof. Steil

Ein Modell des Zuhörens

1. „W“ wie Wahrnehmung: Hören, Begreifen und erfassen von Körpersprache und Gesichtsausdruck
2. „I“ wie Interpretation: Sinnliche Erfassung und Deutung aufgrund der eigenen Erfahrungen
3. „B“ wie Bewertung: Annahme oder Ablehnung aufgrund des eigenen Wissens oder der Wertvorstellungen
4. „R“ wie Reaktion: Die angemessene Reaktion auf das Gesagte (verbal oder nonverbal)

Gewaltfreie Kommunikation

Bedeutung



Beobachten, ohne zu bewerten



Gefühle wahrnehmen und ausdrücken



Bedürfnisse die Verantwortung für die eigenen Gefühle übernehmen



Bitten bewusst formulieren

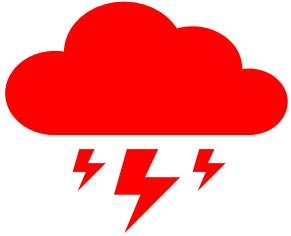


Millner/Rollnick

Aufdecken von Ambivalenzen



Ablauf Gespräch:



**Gespräch: Tirade,
Vorhaltungen,
Ärger, etc.**



**Filtern: Was genau möchte die Person?
Was ist die Absicht?
Wie kann ich sie abholen?
Ambivalenz erkennen**



**Lösungen:
Für mich: Entpersonalisieren
Für die Person:
Konkrete Lösungen anbieten.**

Ein Lösungsansatz:

1. Die Intention des Gegenüber erkennen
2. Die Ambivalenz des Gesagten (laut, aggressiv, etc.) filtern, mit Worten Sätzen wie, „Ich verstehe sie, gleichzeitig..., um zur Lösung zu kommen und die Eskalation aufzulösen.
3. Vereinbarung treffen.
4. Wiederholen und absichern.

Umgang mit Widerständen im Gespräch

Die „Sandwich-Methode“

Beginnen Sie positiv und diskutieren Sie dann das Negative. Greifen Sie das Positive zwischendurch und am Schluss wieder auf. Achten Sie darauf, dass nicht der Eindruck entsteht, Sie wenden eine Technik an. Gleichzeitig erhält der Andere Klarheit bezüglich des Inhalts. Das erfordert gute, aber nicht übertrieben ausführliche Begründungen.

Die „Gleichzeitig-Methode“

Das „aber“ entwertet teilweise das zuvor Gesagte. Deshalb ist es in vielen Fällen sinnvoll, das „aber“ durch ein „gleichzeitig“ zu ersetzen. Probieren Sie es einmal aus. Durch das „gleichzeitig“ heben Sie sprachlich hervor, dass das Positive neben dem Negativen bestehen kann und beides „gleich(zeitig)“ wichtig ist

Meine Aufgabe im Gespräch

Folgende Formulierungen möglichst meiden:

SOLL

MUSS

DARF NICHT

WILL

Stattdessen:

„Gleichzeitig/Und“ statt „aber“ nutzen.

In der „Ich und Wir Form“ kommunizieren



Umgang mit Bedrohungen

Exkurs

- Ruhig bleiben
- Atmen
- Sichere „gute“ Position einnehmen (Haltung, Körpersprache, Atmung, Abstand zum gegenüber)
- Distanz wahren (Entpersonalisieren, nicht auf die Person zugehen, sichere, angenehme Distanz wahren)
- Nicht in Opferrolle begeben





Umgang mit Bedrohungen

Maßnahmen

- Ruhig sprechen, „Gewaltfreie Kommunikation“
- Reden und Zuhören „Aktives Zuhören“
- Konkrete Handlungen anbieten, Argumente statt Meinung
- Nicht drohen oder beleidigen
- Holen Sie Hilfe / Unterstützung

A close-up photograph of a hand holding a small, white rectangular sign with a black border. The sign has the words "STAY" and "FOCUSED" written in a simple, black, sans-serif font, one above the other. The background is a blurred outdoor scene with green foliage and a hint of a path.

STAY
FOCUSED

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

BGM-Angebote für Firmenkunden

Interesse? Schreiben Sie uns:
bgm-strategie@barmer.de

Deeskalation – mental stark in Konfliktsituationen



Ziele:

- *hilft Haltungen und Verhalten erfolgreich zu hinterfragen*
- *Emotionen besser zu managen und mit mehr Sicherheit und Stabilität schwierigen Situationen zu begegnen*
- *Übungen zur emotionalen Steuerung ermöglichen neue Strategien auszuprobieren und zu erleben*

Format: Workshop (digital)
Dauer: 4 Stunden

Gewaltprävention in der Pflege



Ziele:

- *Persönliche Grenzen setzen und klar kommunizieren*
- *Kontrolle in schwierigen Situationen erlangen*
- *Auseinandersetzung mit den eigenen Emotionen*
- *Verschiedene Strategien und Techniken zum Umgang inkl. praktische Übungen*

Format: Workshop (vor Ort & digital)
Dauer: variabel

Unsere Kontaktmöglichkeiten



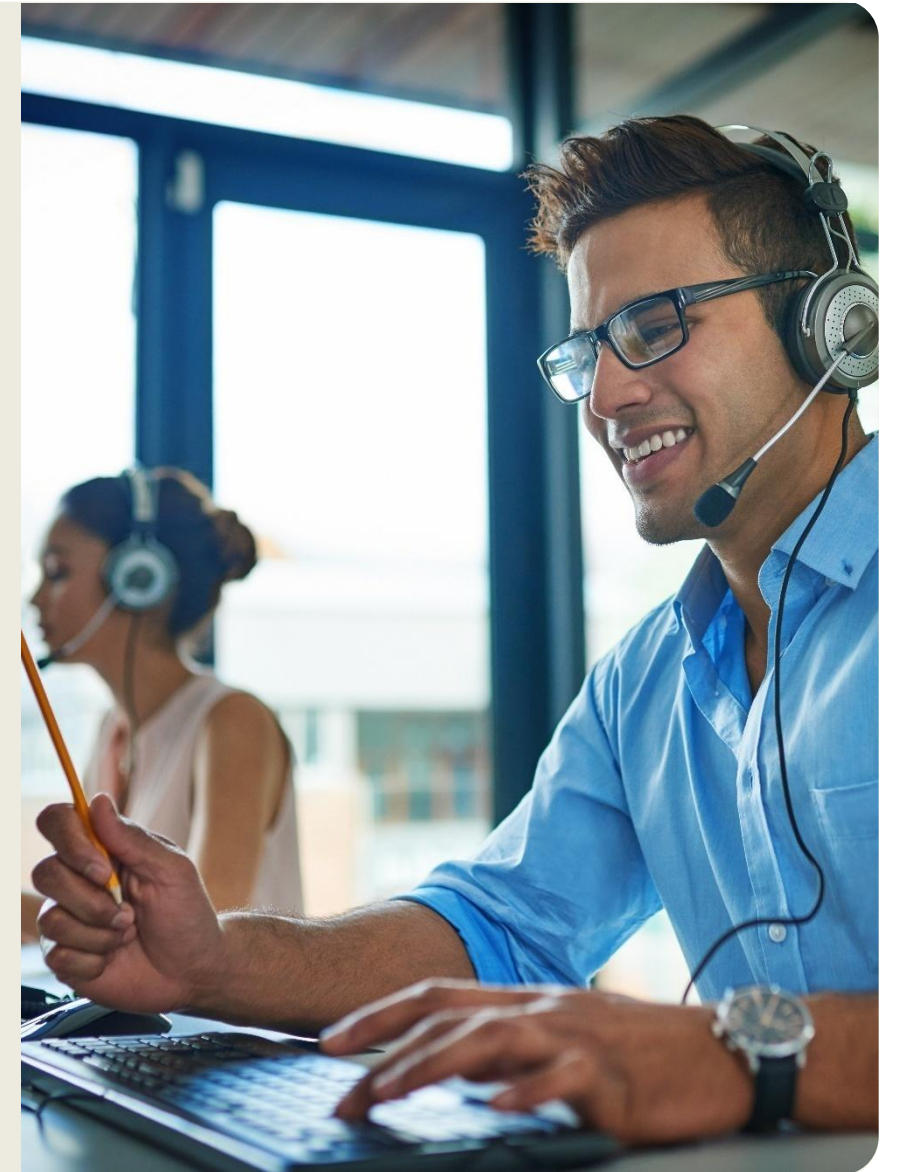
BARMER Telefon für Firmenkunden

Nutzen Sie das BARMER Telefon – wir kümmern uns um eine schnelle Lösung.
0202 568 333 0505



BARMER E-Mail

Sie benötigen ein Formular oder haben eine konkrete Frage? Senden Sie eine Nachricht an die BARMER über unser Kontaktformular unter www.barmer.de/firmenkontakt



Vielen Dank!

BARMER