

DEESKALATION IN DER LEBENS- & SOZIABERATUNG



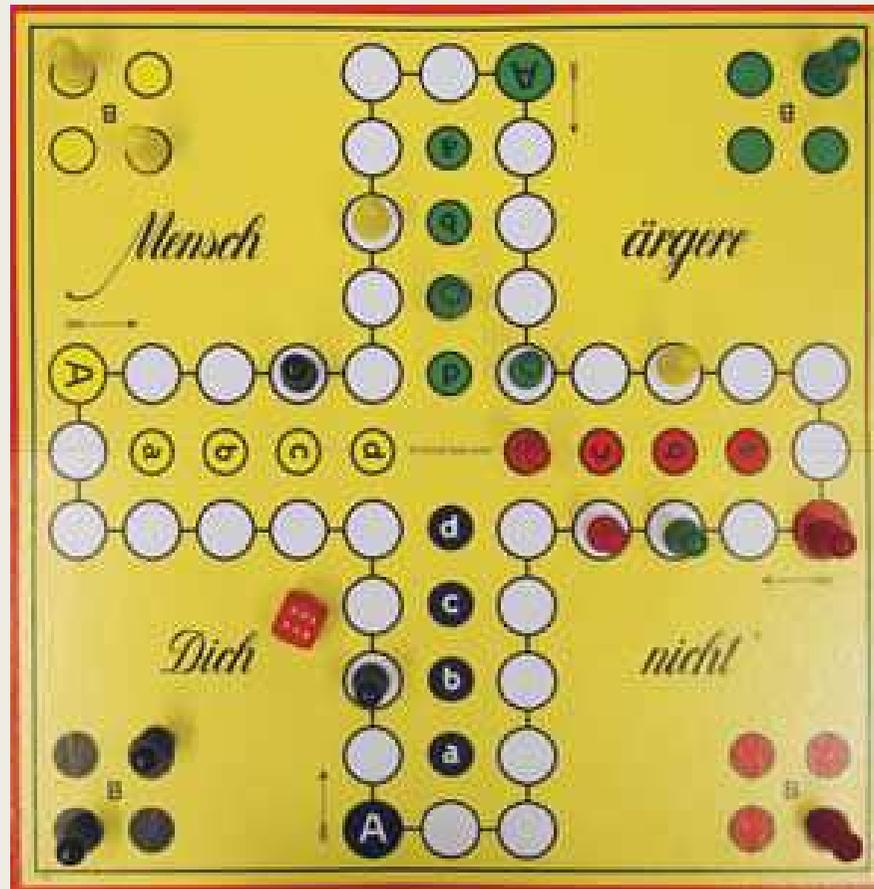
WIRTSCHAFTSKAMMER NIEDERÖSTERREICH
Personenberatung & Personenbetreuung



Kluschatzka
Coaching & Training

EINFÜHRENDE WÖRTE

Wie das Spiel so läuft...?



Oder wenn es gerade nicht so läuft...



TROUBLE MAKER



HERAUSFORDERNDE SITUATIONEN

- ✓ **in der eigenen Praxis**
- ✓ **Hilfe und Unterstützung für KundInnen**
- ✓ **Impulse für das Selbstmanagement**

UNSER MITEINANDER GESTALTEN



ZUM THEMA SELBST

DAS THEMA



MEINE

E
F
A
H
R
U
N
G
E
N





WAS WENN...?

- ✓ PRÄVENTION
- ✓ ATTENTION
- ✓ INTERVENTION





DEFINIEREN & DIFFERENZIEREN

DEFINITION

Aggression = ein körperliches oder verbales Handeln, das mit der **Absicht** ausgeführt wird zu **verletzen** oder zu **zerstören**.

Gewalt entsteht aus Aggression.

Gewalt = Aggression in ihrer extremen und sozial nicht akzeptablen Form. #Strafrecht





WICHTIGE WÖRTER

- ❖ Anspannung
- ❖ Erregung
- ❖ Subjektiv
- ❖ Situativ
- ❖ Krise
- ❖ Mensch \neq Verhalten



KRISE...

* Trauer

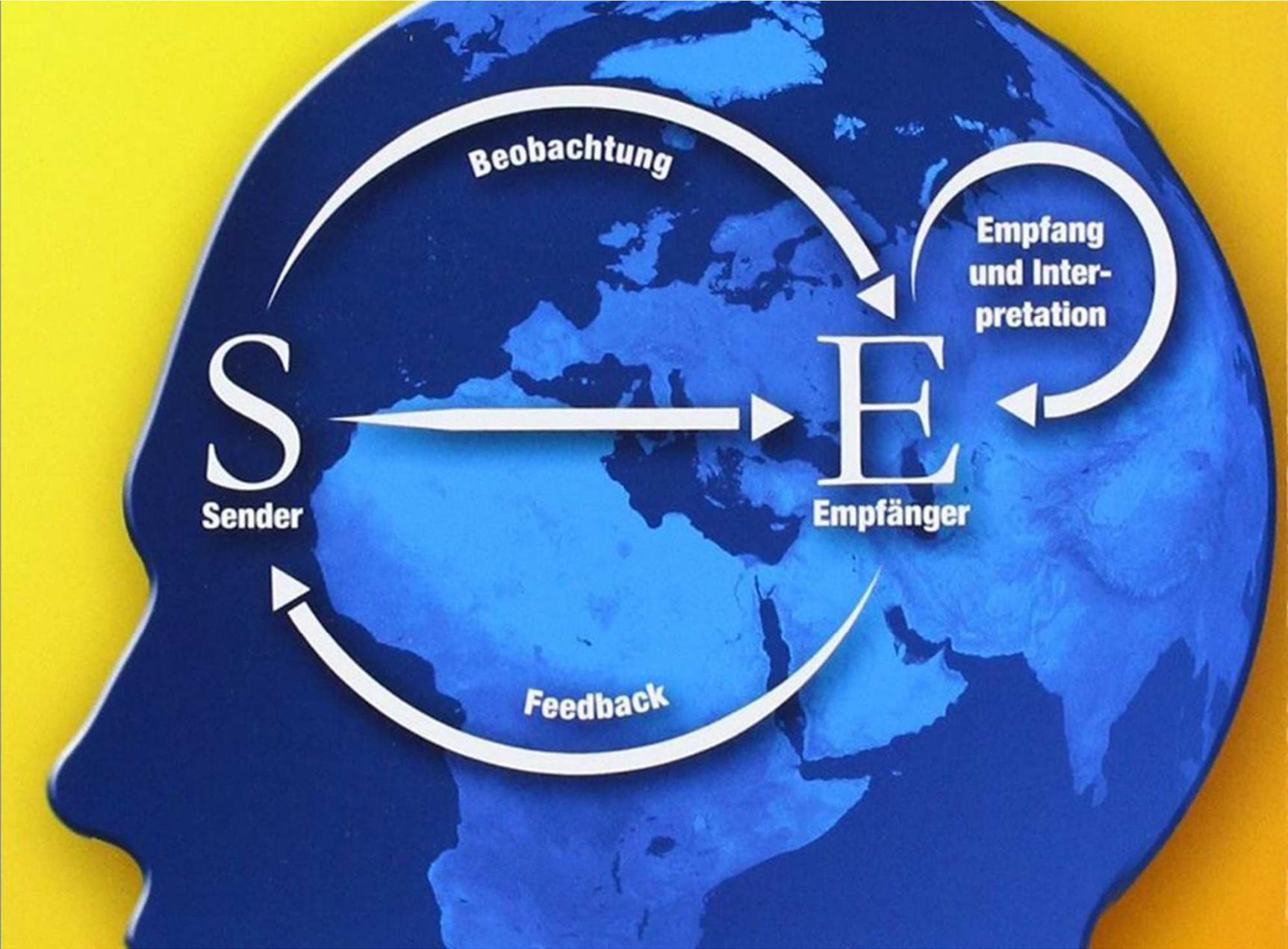
- * „traumatisch“
- * „chronisch“

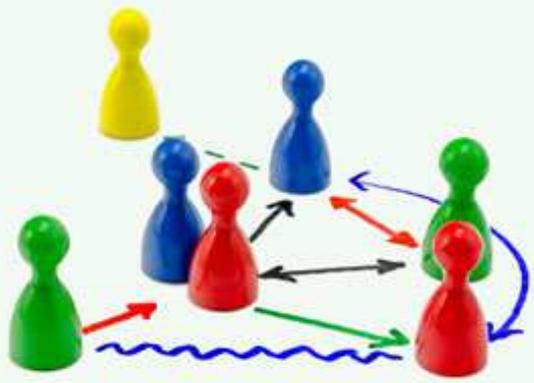
* Aggression

= akute Krise mit
Aggression / Gewalt

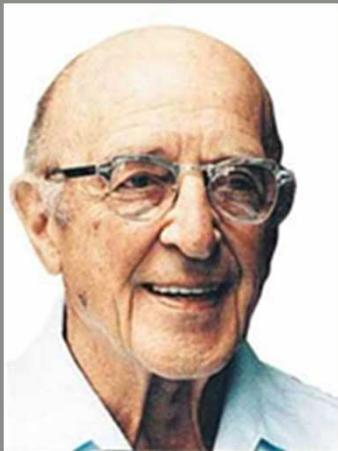


S
U
B
J
E
K
T
I
V





SITUATIV



Aktives Zuhören

Verbal

- Paraphrasieren
- Verbalisieren
- Nachfragen
- Zusammenfassen
- Unklares klären
- Weiterführen
- Abwägen
- Bestätigungslaute (ah, mhm, ach)

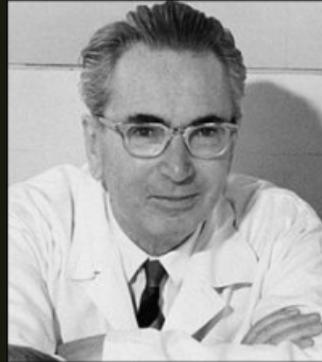
Nonverbal

- Blickkontakt
- Nicken
- Gestik / Hände & Arme
- Mimik
- Hinwendung des Oberkörpers und des Kopfes

Der Mensch ist
„OK“

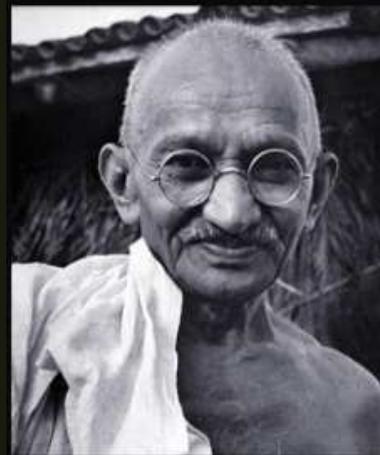
Wenn, dann ist
das Verhalten
„Nicht-OK“

DIFFERENZIEREN



Menschliches Verhalten wird nicht von Bedingungen diktiert, die der Mensch antrifft, sondern von Entscheidungen, die er selber trifft.

(Viktor Frankl)

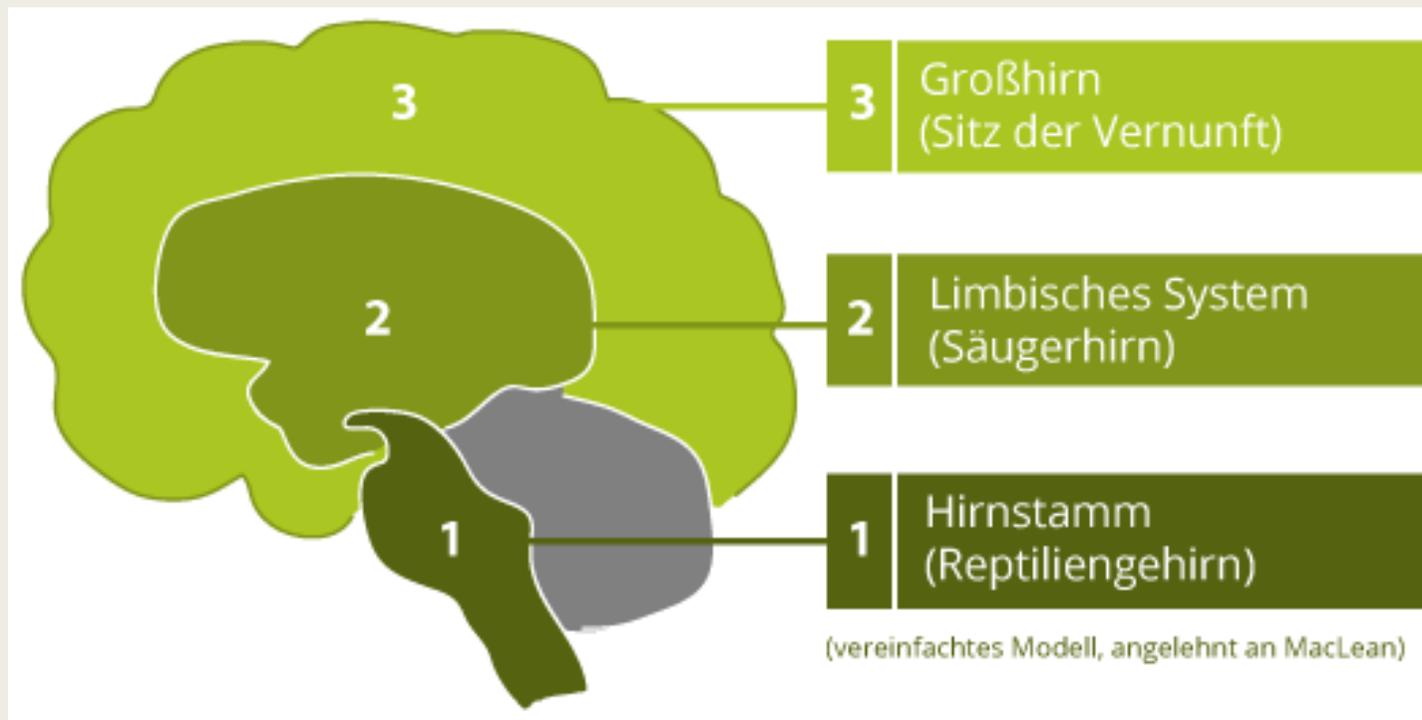


Sei du selbst die Veränderung, die du dir wünschst für diese Welt.

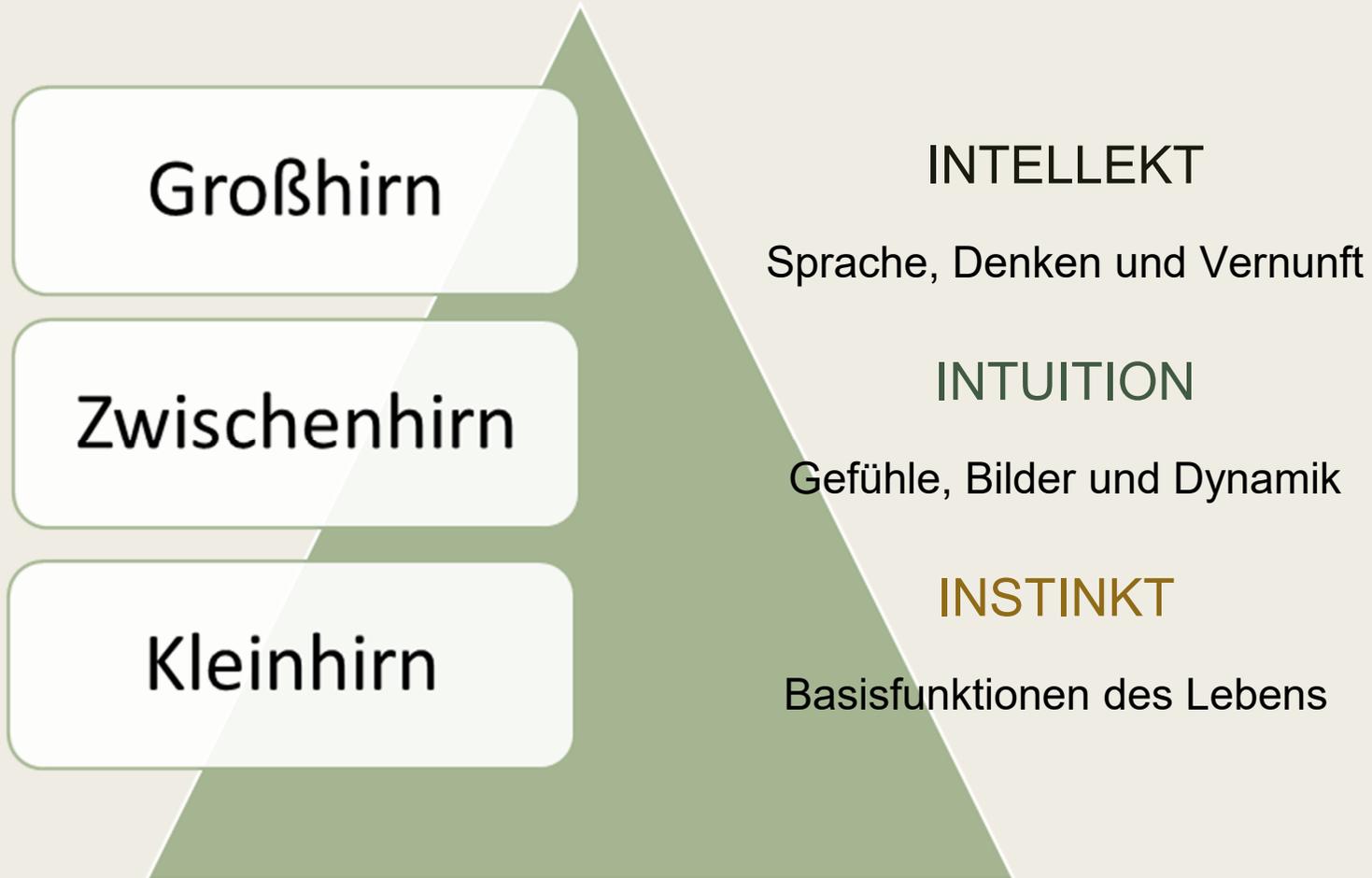
(Mahatma Gandhi)

WIE ES DAZU KOMMT

> 3-teiliges Gehirn // McLean <

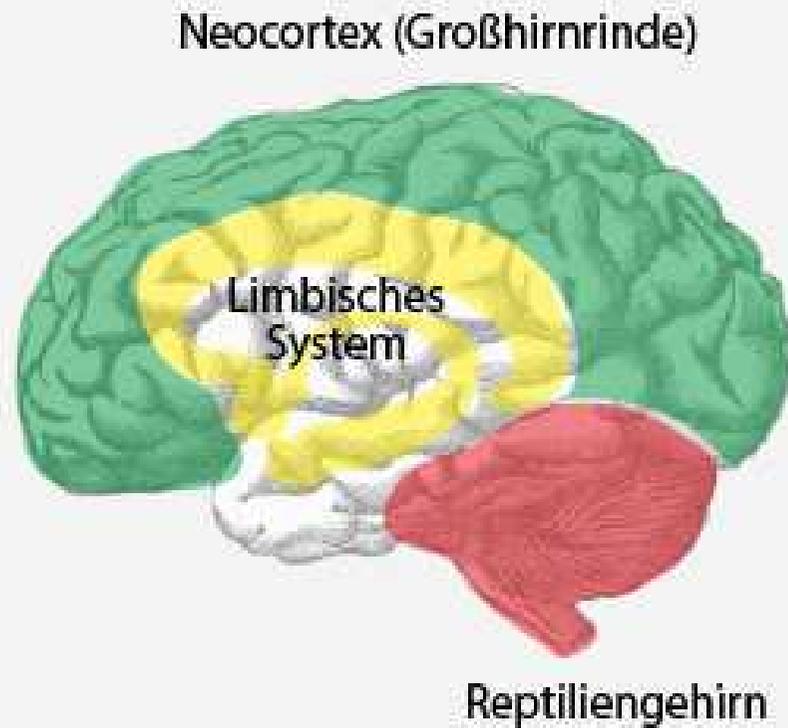


„3-teilige“ Funktion

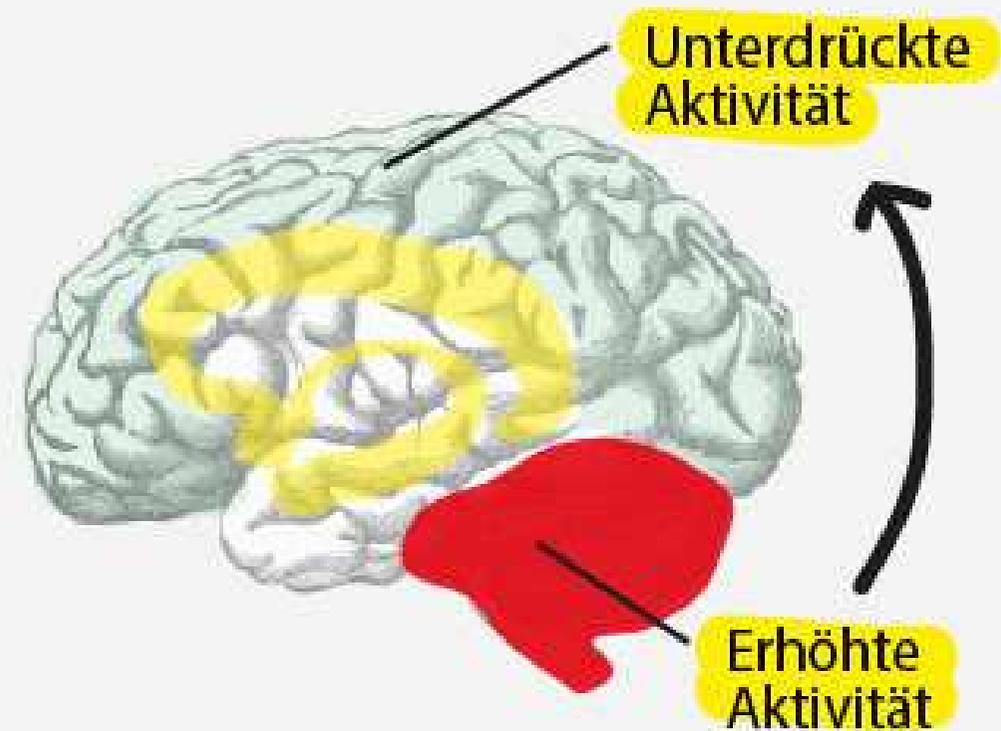


ROT SEHEN ... TUNNELBLICK ... DRUCK...

Normalzustand



Stresssituation



ARCHETYPEN IN DER REAKTION

„STAMMHIRN- & STEINZEIT-MENSCH“

FIGHT



FLIGHT oohlala!

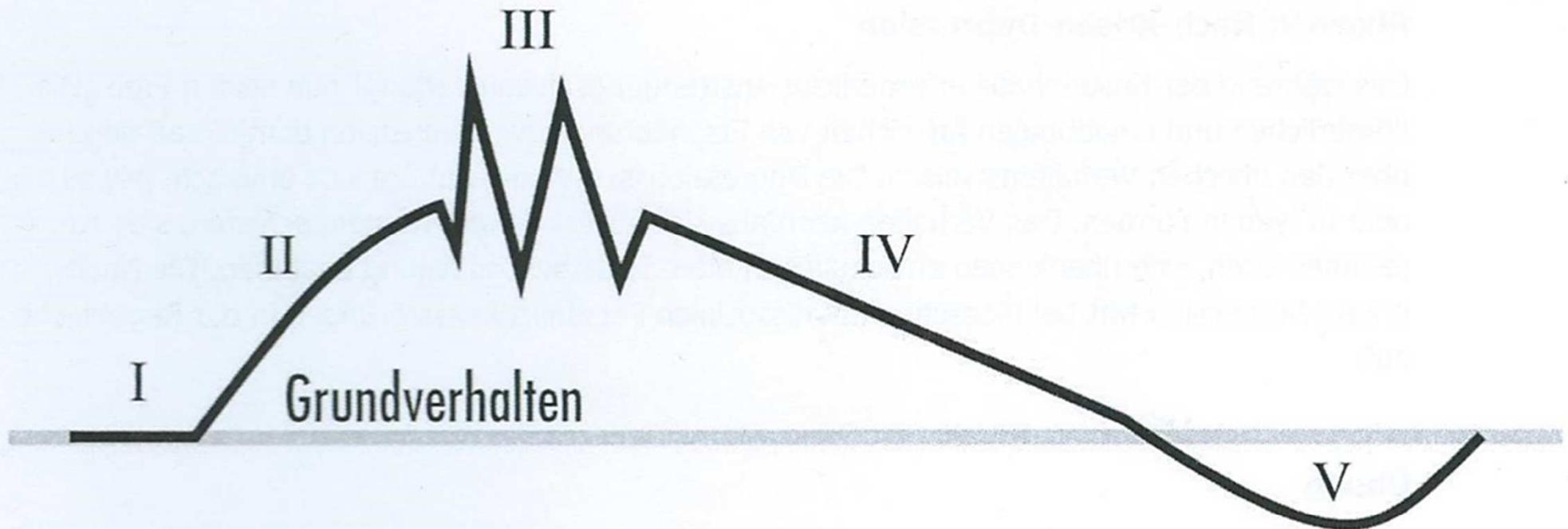


FREEZE



WAS DANN PASSIERT

ESKALATIONS-DYNAMIK



- Phase I: Auslösendes Ereignis
- Phase II: Eskalation
- Phase III: Krise
- Phase IV: Entspannung
- Phase V: Nach-Krisen-Depression

PROVOKATION

- **AUFBAU DER ANSPANNUNG**
- **KAMPFHORMONE**
- **VISUELL → VERBAL
→ TAKTIL**
- **ENGE, DRUCK ...**
- **ESKALATIONS-
DYNAMIK**



ENTLADUNG

- ❖ Abbau der Anspannung
- ❖ Katharsis (Freud)
- ❖ Lösungsversuch
- ❖ Alternativen möglich
- ❖ Hilfe vonnöten



UND JETZT ...?

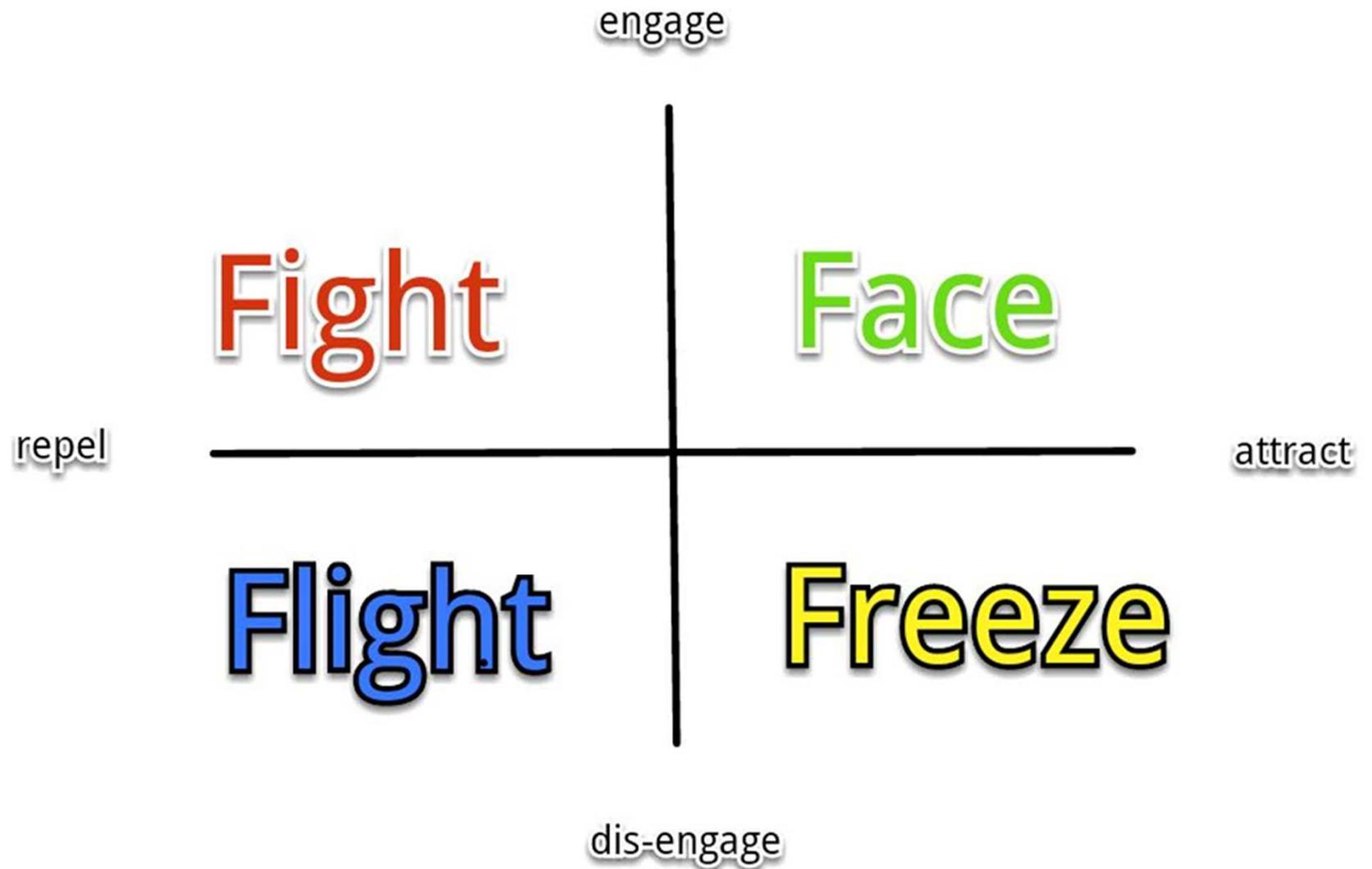
Ratschläge erteilen...?

**UND ICH RATE
IHNEN, EINEN
ANDEREN TON
ANZUSCHLA-
GEN, HÖRR
OBELIX!**

**DIE ZUKÜNFTIGE KÖNIGIN
UND ICH, WIR PFEIFEN AUF
DIE RATSCHLÄGE VON HÖRRN
ASTERIX! ÜBRIGENS ERTEILT
HÖRR ASTERIX VIEL ZU OFT
RATSCHLÄGE!**



**B
E
W
U
S
S
T**

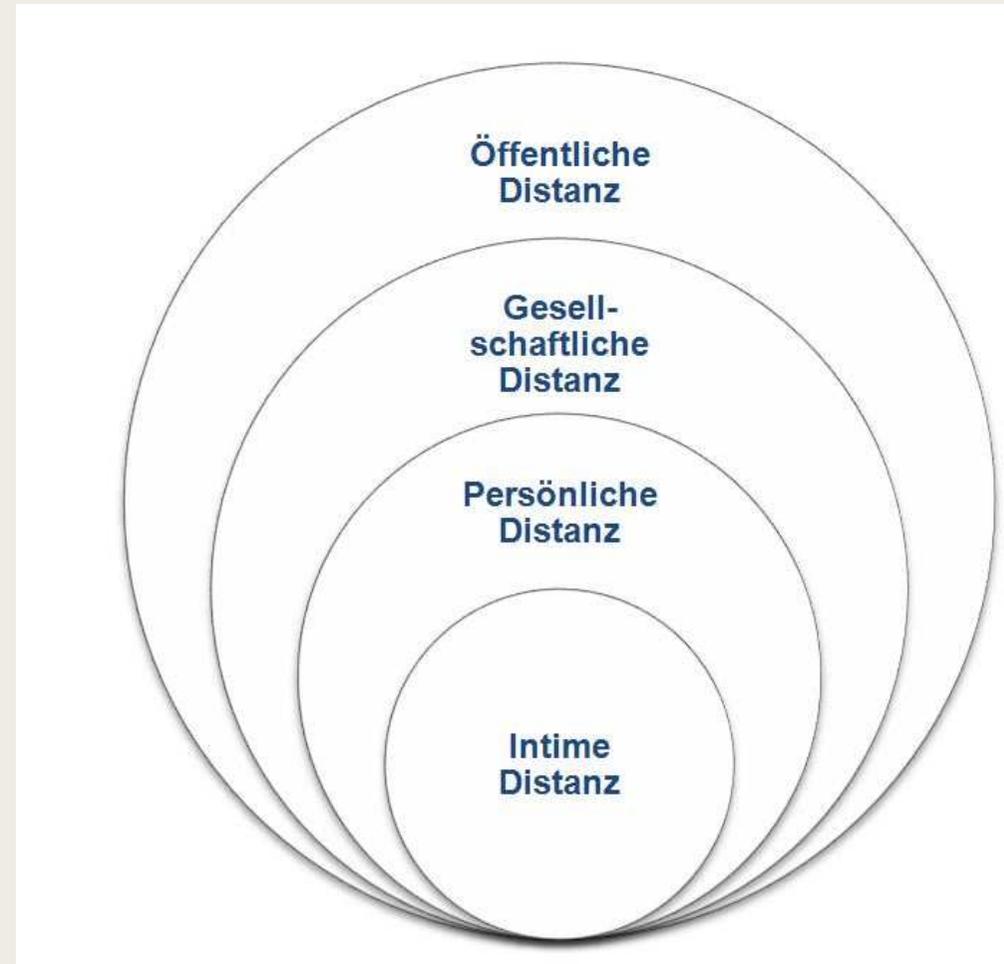


Beziehung durch Nähe/Distanz

- Intimdistanz (Armreichweite)
- persönliche Distanz (1,5x AR)
- gesellschaftliche Distanz (3m)
- öffentliche Distanz (ab 3m)

RAUM & BEZIEHUNG

Distanzzonenmodell



„TRICK 17“

*FOKUS AUF DIE
AUSATMUNG*

*HAND AUF DEN
BAUCHNABEL*

*FÜSSE AM
BODEN SPÜREN*



SOFORTHILFE

* UNTERBRECHEN

SIE DIE DYNAMIK

* ZERBRECHENDES

GLAS ... HUUUUPS



SOFORTHILFE

* *UNTERBRECHEN*

SIE DIE DYNAMIK

* *TRILLERPFEIFFE /*

AKKUSTISCHE

STÖRUNG



SOFORTHILFE

!!! STOP !!!

„HEY! HALT! MOMENT!“

„ICH HÖRE SIE JA!“

„BRAUCHEN SIE?“

„WIE GEHT ES JETZT
WEITER?“



ENTSPANNUNG (gönnen / anbieten)

Lebens- & Sozialberatung

- ✓ *Positive & entspannende
Praxisatmosphäre*
- ✓ *Konflikte vorwegnehmen*
- ✓ *Ausstiegsszenarien
vorab vereinbaren*





KONTAKT

www.rek.co.at

office@kluschatzka.at

info@rek.co.at

+43 664 / 23 60 371

Mag. Ralf Eric Kluschatzka

LEBENS- & SOZIALBERATER