

Deeskalation im (Eltern-)Chat

Austauschbeiträge, Vortragsfolien + ergänzende Folien



Referent: Lars Mechler - mechler@wellenbrecher.de

- Es beschränkt sich auf das „Wesentlichste“
- Beschränkung auf Orga...klappt manchmal...
- Es fehlen die „lenkenden“ Autoritäten
- Sind oft ungesteuert
- Lehrer*innen sind oft nicht aktiv involviert

...

...

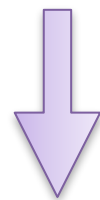
Grundlegende Faktoren

Strukturen, Wahrnehmung, Haltungen, Wertung

- Keine Körpersprache bei Text
- Eingeschränkte Körpersprache bei Sprache
- Wertung sehr abhängig von der Interpretation der Empfänger
- Weniger Hemmung
- Oft eine „öffentliche“ Kommunikation
- Kein direkter / emotionaler Kontakt
- Begrenztheit der Nachrichten
- Keine Gleichzeitigkeit
- Nebenchaträume - Intransparenz
- Evtl können nicht alle mitmachen

- Verzögerung der Reaktion leicht möglich -> erst denken...dann handeln
- Selbstberuhigung / Reflexion vor Reaktion möglich
- Sicherung von „Beweisen“
- Kommunikation im Schutzraum möglich
- Ich kann meine Beiträge prüfen, bevor ich sie sende

Situationseinschätzung / Risikoeinschätzung



Emotionale
Deeskalation

Grenzziehung

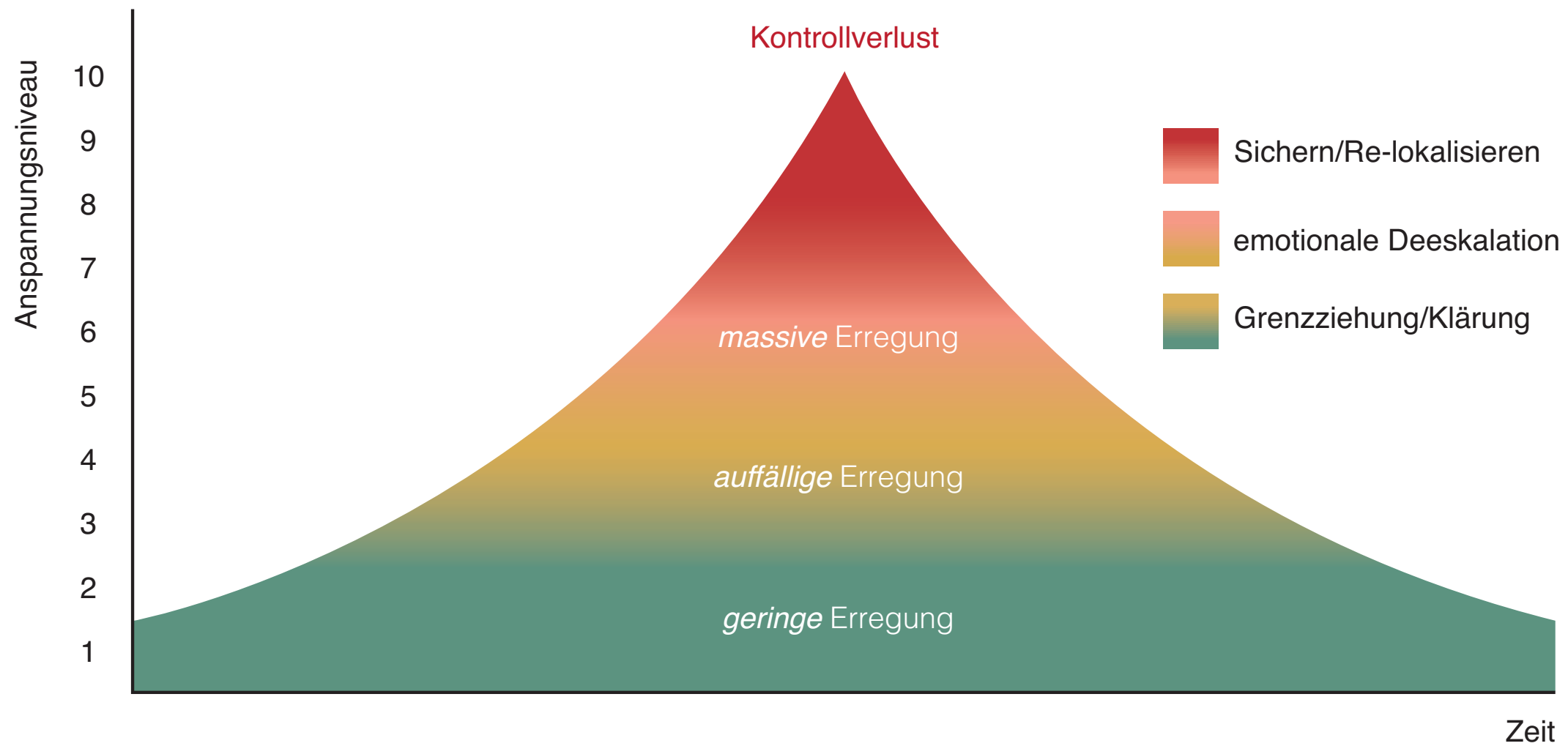
Rückzug /
Verzögerung

Hilfe Holen

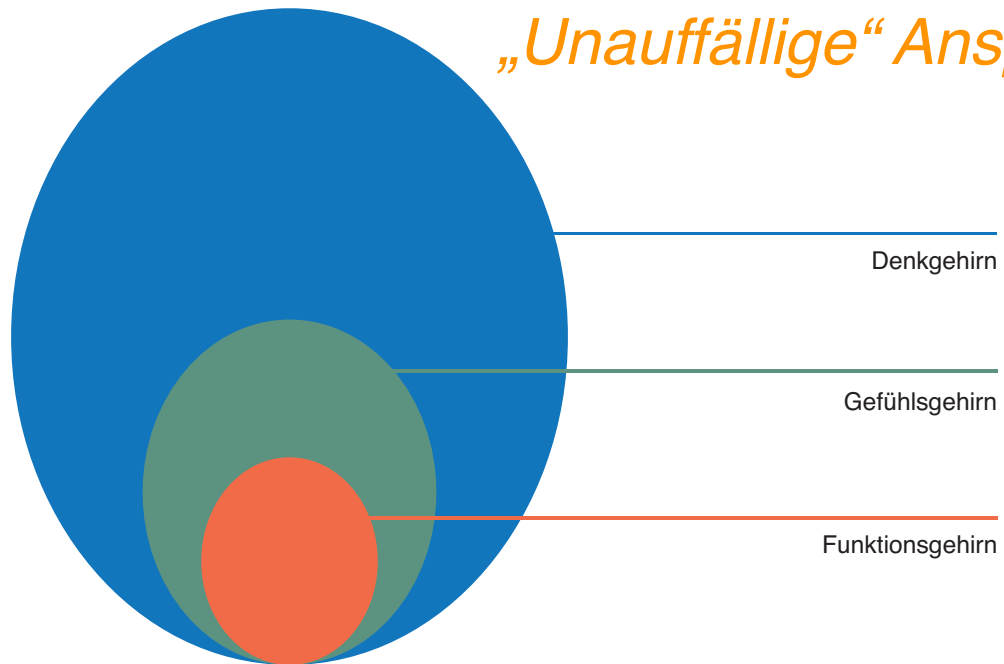
„Notwehr“


ggf. kombinieren

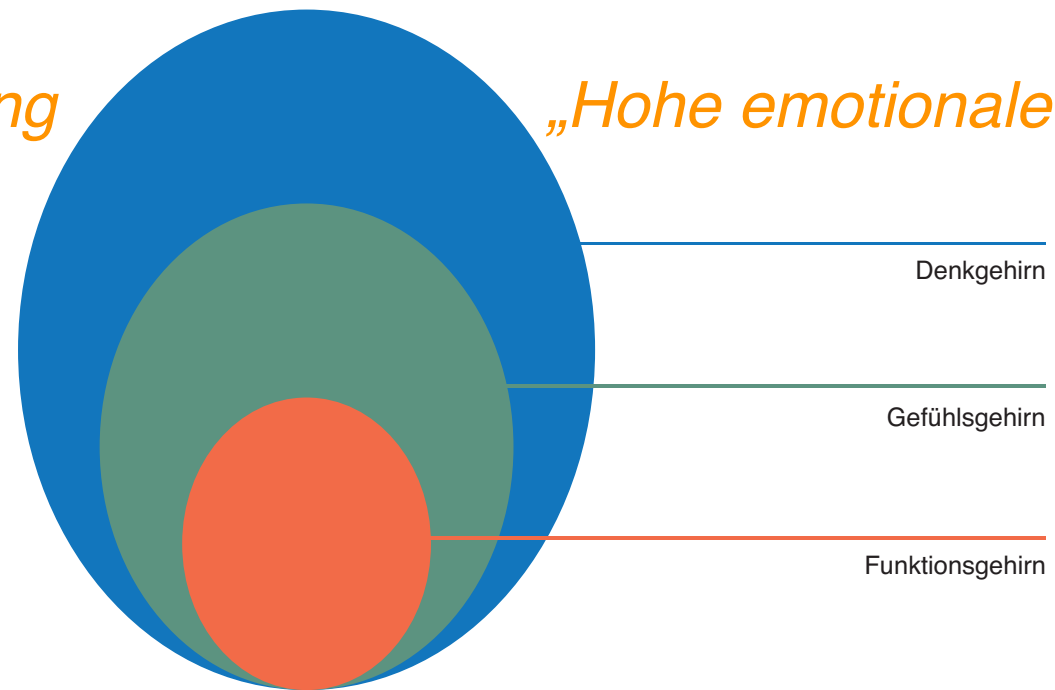
- Zwischen wem geschieht die Eskalation?
- Gegen wen richten sich die „Aggressionen“?
- Worum geht es (in der Sache)?
- Welche Vorgeschichte hat die Eskalation?
- Wie schätze ich die Emotionalität der Beteiligten ein?
- Wie emotional bin ich selber betroffen?
- ...?



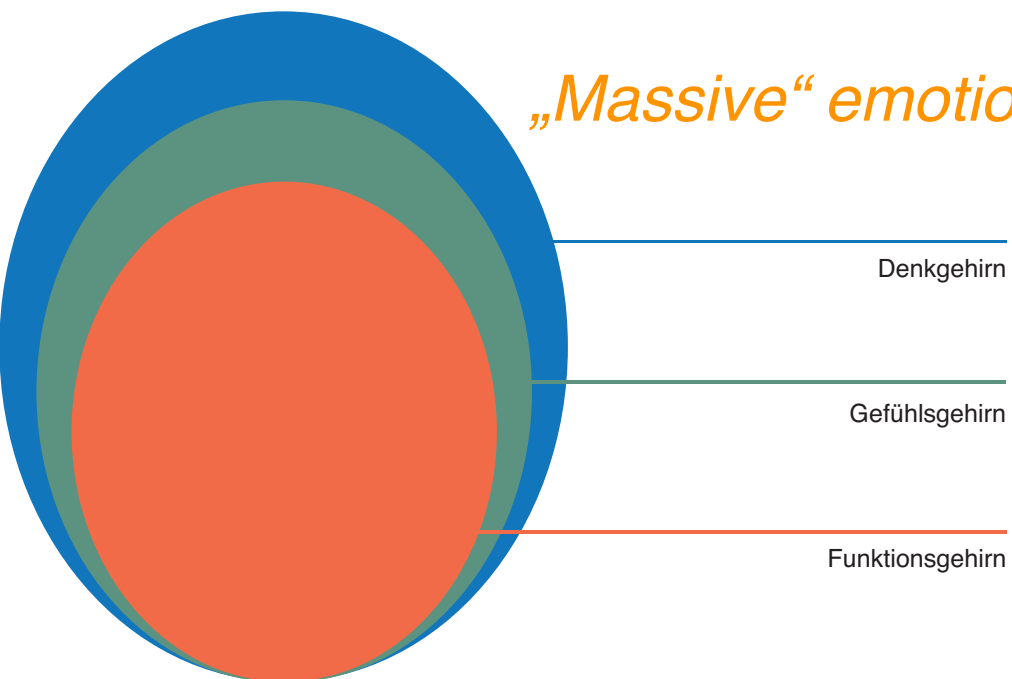
„Unauffällige“ Anspannung



„Hohe emotionale“ Anspannung



„Massive“ emotionale Anspannung



Kurzvideo zur Polyvagal-Theorie nach Stephen Porges

<https://youtu.be/2hc9PPN7L2c>

➔ **Durch welche (Re-)Aktion können Sie die Eskalationsdynamik intensivieren?**

- Belehrungen
- Maßregelung
- Sarkasmus
- Passivität von „Autoritäten“
- Drohungen
- Vorwürfe / Beschuldigung
- Herunterspielen von Emotionen

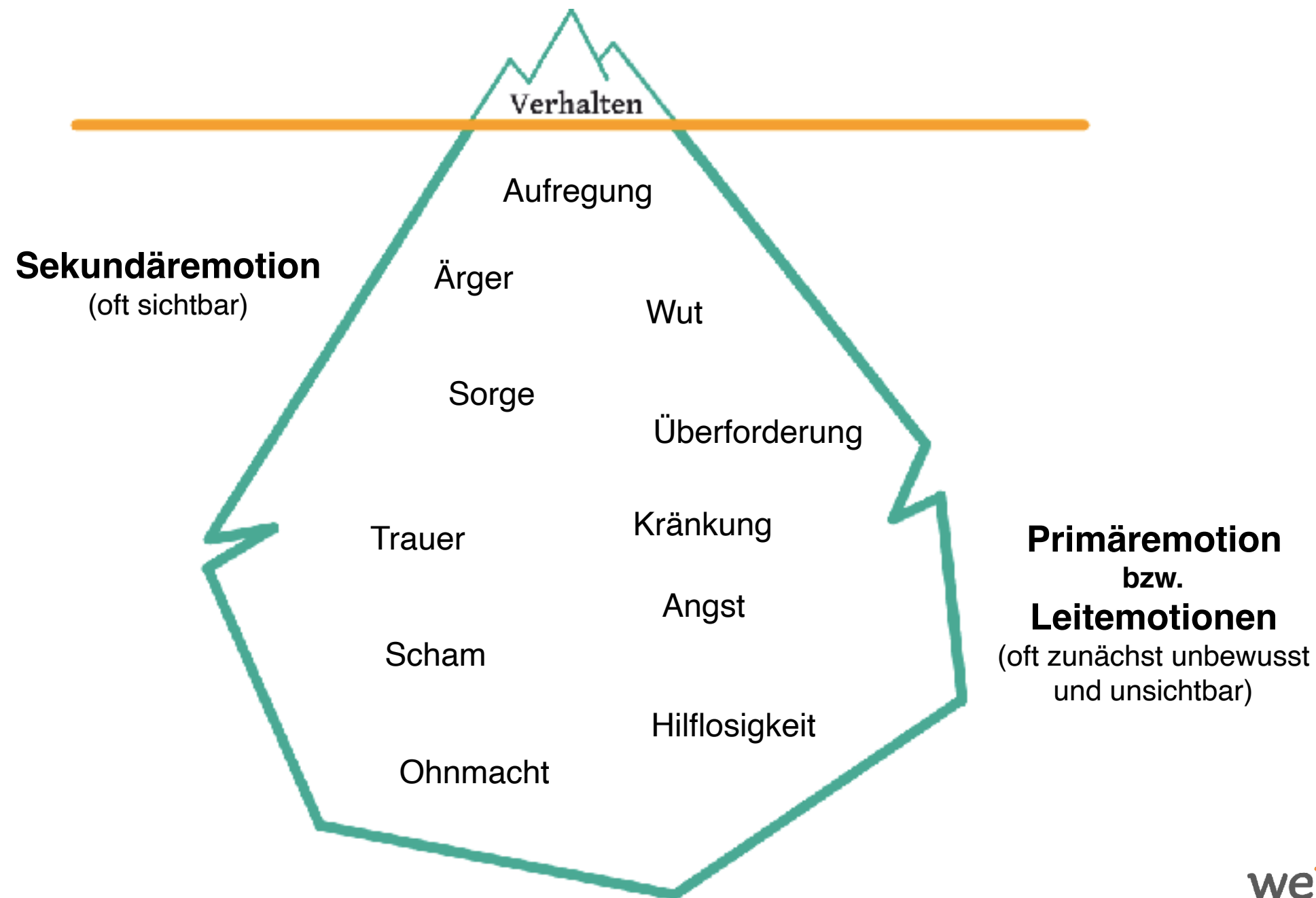
Bitte vermeiden

 **Was hilft dabei Eskalationen zu beruhigen?**

- Sachliche und subjektive Darstellung der Konfliktsituation
- Sachliche und subjektive Darstellung von Grenzverletzungen
- Verzicht auf „Öffentlichkeit“ -> Einzelgespräch
- Gesprächs- und Vermittlungsangebote
- Verzögerung der Reaktion
- Unterstützung einholen (Austausch, Reflexion, Verarbeitung)
- Wertfreie Widerspiegelung von wahrgenommenen Emotionen

Warum (re-)agieren Menschen emotional-aggressiv?

- ➔ Die Wahrnehmung von Menschen ist subjektiv
- ➔ Jegliches Verhalten ist Kommunikation
Also ist herausforderndes und aggressives Verhalten auch ein Versuch sich mitzuteilen und Beziehung zu gestalten.
- ➔ Menschen verteidigen sich, wenn sie sich angegriffen fühlen



„Aggression“ als Reaktion auf:

- ➔ Ärger und Wut
- ➔ Angst
- ➔ Überforderung
- ➔ Verletzung / Kränkung
- ➔ Krankheit, Schmerz, Trauer
- ➔ Hilflosigkeit / Ohnmacht
- ➔ Selbstwertverlust / Minderwertigkeitserleben
- ➔ Kontroll- und Autonomieverlust
- ➔ Mangelndes Ausdrucks- und Kommunikationsvermögen
- ➔ Innere Ambivalenzen / Verzweiflung
- ➔ Sucht

KONTRENZIER DICH



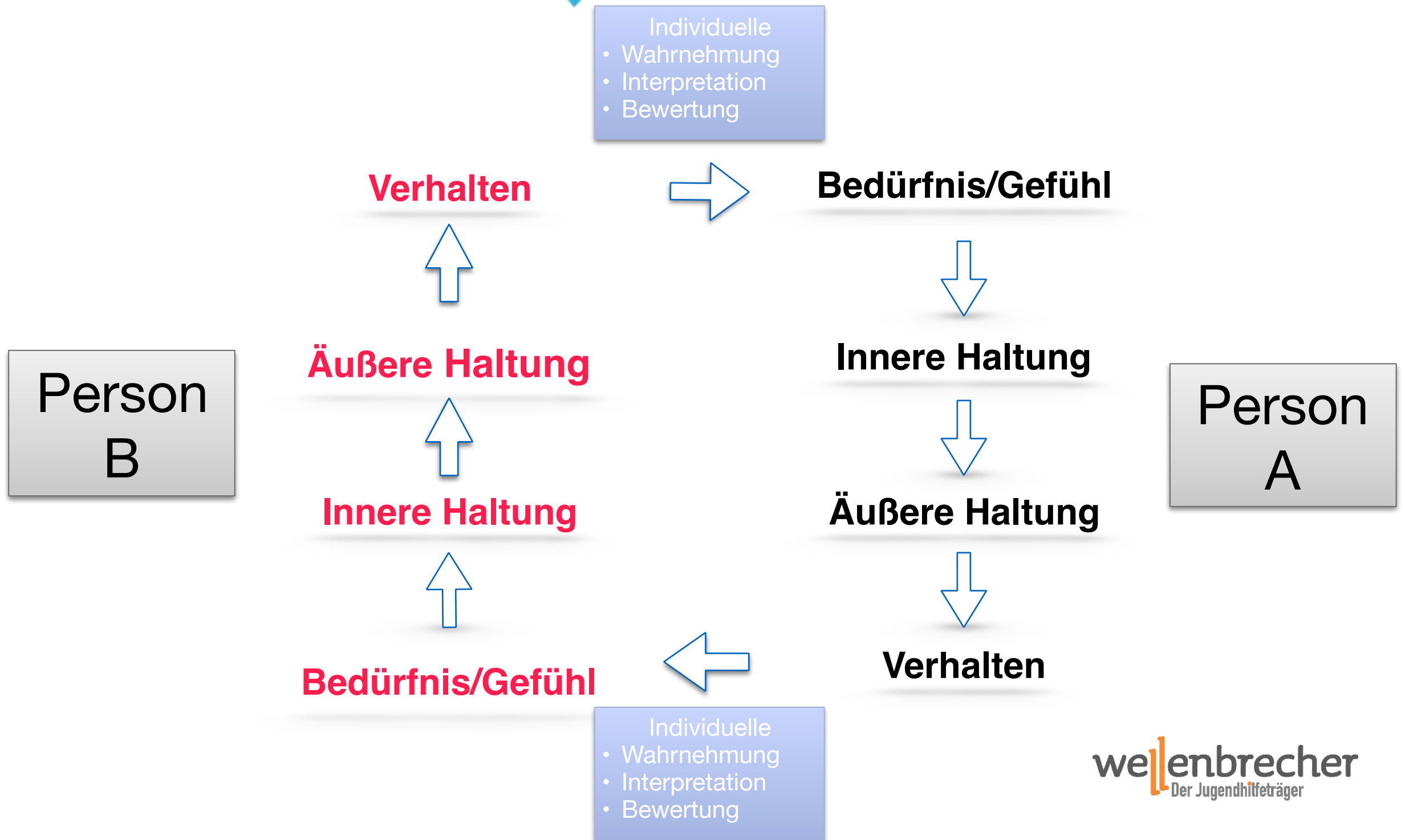
Selbsttest bzgl. Wahrnehmung:

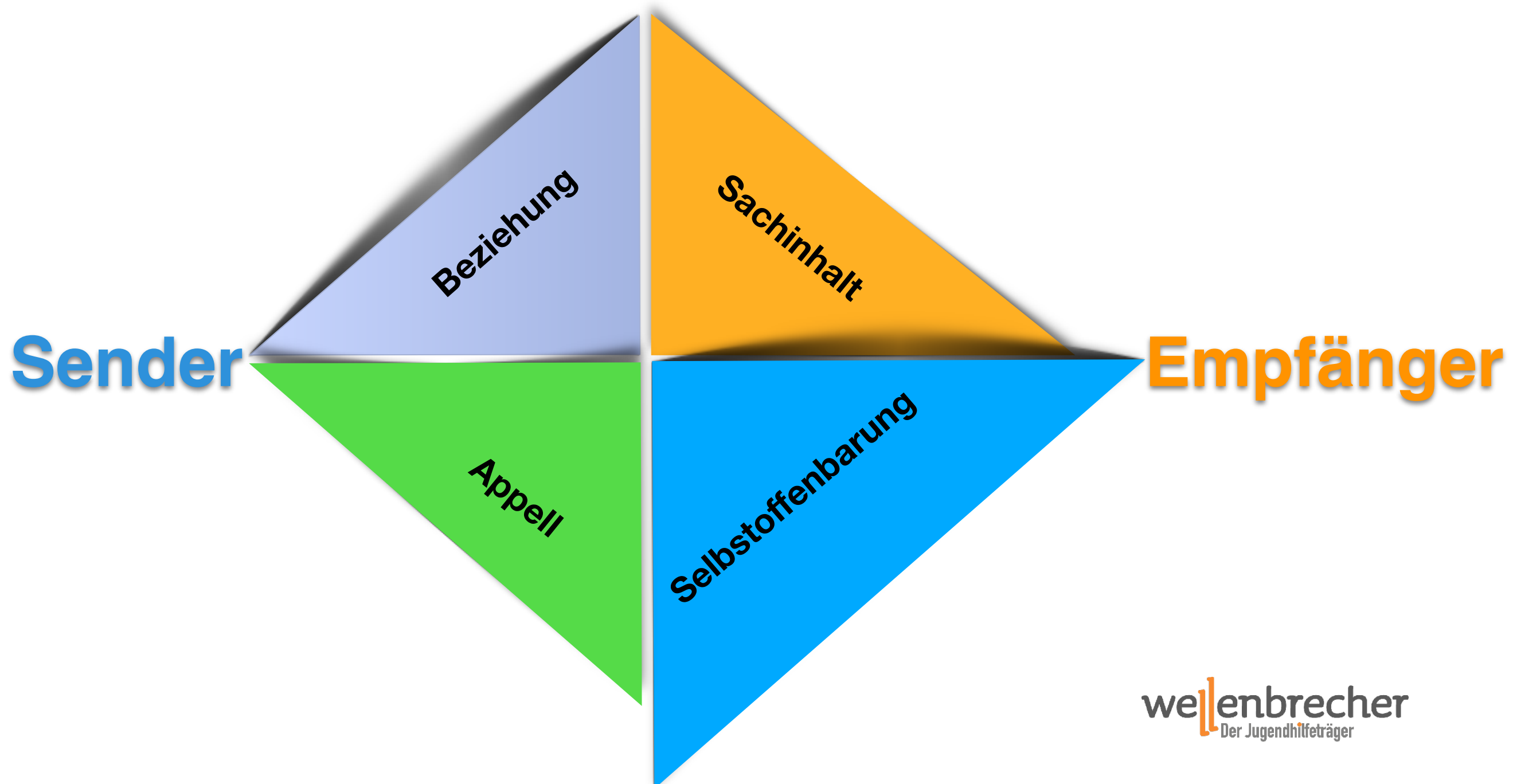
<https://www.youtube.com/watch?v=Ahg6qcgoy4>

„Ein wesentlicher Teil des menschlichen Verhaltens wird durch die Wahrnehmung bestimmt, womit sie auch die wichtigste Grundlage für zwischenmenschliche Beziehungen wird. Dass ein Mensch sich so und nicht anders verhält, hängt zu großen Teilen davon ab, wie er die ihn umgebende Welt wahrnimmt.“ (Antons, 2000)

 Dabei bleiben ca. 99,9999% der Reize unbewusst

(Quelle: Verra, Stefan, 2016 (Seite 117). Hey, dein Körper spricht! Hamburg: Edel Books)





Deeskalation emotionaler Eskalationen

verbale und non-verbale Kommunikationstechniken

Emotionale Deeskalation

Selbstberuhigung

Unterbrechen / Kontaktaufbau

Emotionaler Zugang zur „eskalierenden“ Person

Spannungsreduktion

Stabilisierung / Lösung

...durch wertfreie
Widerspiegelung

...durch emotionale
Deeskalation

Emotionale Deeskalation im Chat????

NEIN!!!!!!

- Sachliches Benennen ihrer Eskalationswahrnehmung
- Sich nicht mehr im Chat äußern
- „Öffentlichkeit“ reduzieren
- Sachliche Grenzsetzung
- Vorwurfsfreie Benennung der eigenen „Emotion“ / „Betroffenheit“
- In Einzelkommunikation eintreten

Prinzipien deeskalative Konfrontation / Grenzziehung

- „Problem“ oder Störung benennen („Ich...“)
- „Problem“ oder Störung erklären („Weil...“)
- Das persönliche Bedürfnis benennen
- evtl. die Bedürfnisse des Handelnden erfragen
- Veränderungserwartung/ -wunsch benennen
- wenn nötig potentielle Konsequenzen aufzeigen
- evtl. Gesprächsangebot machen

Video zu Gewaltfreier Kommunikation

<https://www.youtube.com/watch?v=B0GjlaC7qtl>

 **Emotionalen Zugang herstellen durch...**

- **Wertfreie** Verhaltens- / Situations- / Emotionswiederspiegelung

„Sie sind massiv unzufrieden...!“

„Sie machen sich große Sorgen um...!“

„Sie sind sehr wütend!“

-> Kernbotschaft: Ich nehme ihre Emotion wahr und ernst!!!

- ➔ **Emotionaler Dialog („Genauern“ + „Legitimation der Leitmotiven)**
- ➔ Ablenken vom Thema
- ➔ Schweigende Begleitung
- ➔ ...?

*Das größte Kommunikationsproblem ist,
dass wir nicht zuhören um zu verstehen!!*

Wir hören zu um zu antworten!!

(Unbekannt)

- Eigene Lösungsideen durch Fragen provozieren
- Bei intelligenzgeminderten Menschen, ist der Einsatz von Entscheidungsfragen machmal passender!
- Erstmal kurzfristige /akute Lösungsideen / Zwischenlösungen
- Haben Sie keine Lösungsidee, dann verbalisieren Sie das!
- Ggf. Mediation einbinden
- Machen Sie keine unsicheren Versprechungen

- Gibt es Empfehlungen die man Eltern für die Strukturierung und Gestaltung von Chatgruppen geben kann??
- Wo finde ich Unterstützung bei Mediation und Konfliktklärung wenn es „schon heftig“ eskaliert ist?
- Vertiefende Fortbildung zu Deeskalation

Deeskalierende Kommunikation weicht von „Alltags-Kommunikation“ ab. Sie ist trainierbar!
Fortbildung hilft entsprechende Techniken zu lernen und im Bedarfsfall abrufen zu können!

<https://wellenbrecher.de/praevention-training-beratung>