

Aus  
der  
Praxis  
für  
die  
Praxis

Heidi Prochaska

# SICHERHEIT UND DEESKALATION

Was das Leben besser macht.



**LESEPROBE  
BUCHNEUERSCHEINUNG!**

ab Dezember 2020 erhältlich

Atlatus  Verlag

## **Erhältlich ab Dezember 2020!**

Im Buchhandel unter [www.atlatus.de](http://www.atlatus.de) oder [www.amazon.de](http://www.amazon.de).

ISBN 978-3-9813203-6-7 (Print)

ISBN 978-3-9813203-7-4 (E-Book)



**Heidi Prochaska** ist Inhaberin der Ändere Dich GmbH, zertifizierter Coach, Trainerin und Autorin. Wie man mit Sicherheit und Deeskalation umgeht, weiß sie aus eigener Erfahrung. Sie war lange Jahre Personenschützerin. Heute lebt sie in Stuttgart und gibt ihr Wissen in Seminaren, Vorträgen und Coachings weiter.

Von der Autorin sind bereits die beiden Erzählenden Ratgeber „ÄNDERE DICH! Der Weg zum Erfolg“ und „ENTSCHEIDE DICH! Der Weg zum Ziel“ im Atlatus Verlag, Stuttgart erschienen.

Heidi Prochaska

# **SICHERHEIT UND DEESKALATION**

Was das Leben besser macht.

**Atlatus  Verlag**

# Einleitung

## 1. Lernen Sie mich kennen

Meine Lebensgeschichte ist der Grund, warum ich ein Buch über zwei Themen schreibe, Sicherheit und Deeskalation. [...] Ich startete meine berufliche Laufbahn zunächst im Gesundheitsbereich, nicht ahnend, dass Eskalation vor keiner Branche halt macht.

*„Was Sie mir hier vorsetzen, ist ein echter Fraß.“* Der füllige Mann funkelte mich an, nahm das orangefarbene Essenstablett und warf es in hohem Bogen aus dem Fenster. Ich war wie vom Donner gerührt, unfähig etwas zu sagen oder einzugreifen. Ich arbeitete als Ernährungsberaterin in einer Klinik und lebte in der Vorstellung, meinen Patienten mit meinem diätetischen Fachwissen zu helfen. [...]

[...] Mein Dornröschenansatz sowie der Glaube ans Gutmenschentum wurden durch dieses Erlebnis nachhaltig erschüttert. Es prägte mich und beschäftigte meinen Kopf, so dass ich begann, Fragen zu stellen. Was wollten meine Patienten wirklich? Was bewegte sie? Was waren sie bereit zu verändern und was hatten sie davon? Fragen, die ich nicht nur ihnen stellte, sondern auch mir selbst. Was zum Teufel wollte ich eigentlich?

Patienten gute Ratschläge zu geben war so viel einfacher als mit mir selbst und meinen Themen zurechtzukommen. Zum richtigen Zeitpunkt fand ich eine Art Coach. [...] Ich nutzte die Chance, meinen bisher eingeschlagenen Weg zu überdenken. Eines wusste ich recht schnell: Ich musste unbedingt meinen Blickwinkel erweitern und begann konkrete Ziele zu setzen. [...]

Ich bewarb mich weg. Doch gut dotierte Stellen waren rar. Frustriert schaute ich Fernsehen. Zufällig sah ich einen Film über eine Frau, die eine Personenschutz Ausbildung machte. [...] Der Gedanke, als Personenschützerin zu arbeiten, verfolgte und beschäftigte mich. Eine Ausbildungsstätte wollte unbedingt eine Frau ausbilden, ich absolvierte eine 3-tägige Aufnahmeprüfung und stand schließlich vor einer großen Entscheidung. [...] Das Ausbildungsjahr gehörte zu den härtesten meines Lebens. Eine Achterbahnfahrt zwischen Respekt und Provokation, Härte und Nachgiebigkeit, Präsenz und Zurückhaltung. [...]

[...] Ich ging nach Österreich. Die Frau eines Konzernchefs suchte eine Personenschützerin, die bereit war, sich auf eine komplette Schutzfamilie

einzulassen. Ich arbeitete Tag und Nacht, hatte plötzlich drei pubertäre Berufskinder und gefühlt tausend neue Herausforderungen. [...]

[...] Ich hatte es den lieben langen Tag mit Personen zu tun, die forderten. Die Ansprüche haben mir damals teilweise die Luft zum Atmen genommen, heute nenne ich sie interessant.

Weil ich auf gar keinen Fall untergehen wollte, blieb mir nur eins: Lernen, mich zu ändern und die Anforderungen nach und nach zu bewältigen. [...] Ich trainierte nicht nur Muskeln, sondern vor allem meinen Kopf und Geist.

Nicht zu werten, entpuppte sich als eine meiner Hauptaufgaben. Wie oft nahm ich Dinge persönlich. Doch nach und nach lernte ich, mich zu stoppen und zu distanzieren. Ich ließ all das los, was nicht funktionierte und übte mich darin, Gedanken und Gefühle separat zu betrachten, statt sie sofort zu vermischen. [...] Das Leben und mein Alltag verlangten einen rationalen, kühlen Kopf und keine emotionalen Schaukelspiele. [...]

Nach 8 Jahren stieg ich aus dem operativen Personenschutz wieder aus und machte mich selbstständig. „Coaching und Seminare“ steht nun auf meiner Visitenkarte. [...]

Vier Themen ziehen sich durch mein Leben: Änderungen, Entscheidungen, Sicherheit und Deeskalation.

## **2. Das erwartet Sie**

Das Buch hat zwei große Hauptthemen, Sicherheit und Deeskalation. Im ersten Teil stelle ich Ihnen unterschiedliche und voneinander unabhängige Sicherheitsthemen vor, mit denen ich auch im Personenschutz zu tun hatte. [...]

Meine ausgewählten Inhalte betreffen alle Menschen, die sich um ihre Sicherheit Gedanken machen. Dazu gehört zum Beispiel der Umgang mit inneren Widerständen, Zeitplanung, das Bedürfnis nach Freiheit, der Einfluss unserer Gedanken und inwieweit Hunger sicherheitsrelevant ist. [...]

Der zweite Teil des Buches ist aus einem Guss. Erleben Sie nachvollziehbar und exemplarisch die Funktionsweisen und Auswirkungen von Deeskalationstechniken. Hier geht es ans Eingemachte. [...]

# Teil 1

## Sicherheit

***„Sicherheit ist paradox.  
Sicherheit ohne Freiheit ist wie  
Freiheit ohne Sicherheit.“***

*Heidi Prochaska*

# 1. Bedürfnisbefriedigung

## - *Hunger schlägt Sicherheit*

Menschen haben Bedürfnisse. Jede Menge sogar. Sie lassen sich definieren und in eine hierarchische Struktur bringen. Manche sind fürs Überleben wichtig, andere befriedigen unsere sozialen oder gesellschaftlichen Belange. [...]

Zurück zu den Grundbedürfnissen: Wie gut geht es Ihnen, wenn Sie morgens zur Arbeit gehen und nur 3 Stunden geschlafen haben? Und dann fällt auch noch das Frühstück aus. [...]

Nicht gut? Sind Sie vielleicht sogar gereizt und brummig? Oder latent aggressiv? Und dann platzt ein Kunde ohne Begrüßung in Ihr Büro und will sofort eine Entscheidung haben. [...]

Für eine verlässliche und stabile Reaktion brauchen wir zunächst Bedürfnisbefriedigung auf der ersten, also der niedrigsten Stufe der Bedürfnispyramide. Ist das grundlegende Bedürfnis nach Essen und Schlaf nicht ausreichend gestillt, werden wir auf Dauer dünnhäutig. Manche Menschen können sich eine Weile zusammenreißen, doch dann, ein falsches Wort, ein unpassender Tonfall und uns platzt der Kragen. [...]

Erst danach klopft unser Bedürfnis nach einem sicheren Rahmen für unser Handeln an. Sicherheit, Stabilität und Vorhersehbarkeit sind umgeben von Grundsätzen, Vorschriften und Gesetzen. [...]

In der dritten Stufe folgen die sozialen Bedürfnisse. Kommunikation ist, auch wenn es im Zeitalter der sozialen Medien merkwürdig klingt, kein Bedürfnis, welches das Überleben Erwachsener sichert.



### Handlungsoptionen

Was sagt uns das jetzt über den Umgang mit Menschen? Schauen Sie zunächst auf sich selbst. Checken Sie kurz, wie gut Ihre aktuelle Bedürfnisbefriedigung ist. Brauchen Sie vor dem nächsten Gespräch erst noch eine Tasse Kaffee? [...]

**Satte Menschen schimpfen seltener.**



### 3. Realitäts-Check

#### **– Erschaffen oder herbeiglauben?**

[...] In unserem Alltag handhaben wir Realitäten meist subjektiv. Wir erschaffen sie oder glauben sie herbei. Wie das funktioniert? Relativ einfach. Nach spätestens 3 gleichen Informationen aus 3 unterschiedlichen Quellen sind die meisten überzeugt, dass Wahrheit gesprochen wird.

Der Nachbar sagte es erst letzte Woche: „Menschen, die einem nicht in die Augen schauen, kann man nicht trauen.“ Gestern stand in der Zeitschrift: „Der Blickkontakt zwischen Menschen ist nicht zu unterschätzen. Wenn er fehlt, können Sie zu 80 % davon ausgehen, dass Ihr Gegenüber es nicht ehrlich mit Ihnen meint.“ Die Körpersprache-Expertin aus dem You-Tube-Video warnte erst letztes vor Menschen, deren Blickkontakt nicht klar und offen ist. Spätestens jetzt wissen wir sicher: Menschen, die uns nicht anschauen, können wir nicht trauen. Wahrheit ist entstanden.

Je nachdem, was Sie hören, lesen und mit welchen Menschen Sie sich umgeben, ist Ihre Stadt wie ein sicherer Hafen oder einer der gefährlichsten Orte im Umkreis von 1000 Kilometern.

Wer sich nicht von 3 Aussagen überzeugen lässt, versucht es jetzt mit Statistiken. Sie bieten uns ausreichende Realitätsgrundlagen. Vor allen Dingen, wenn wir aus „75,34% Wahrscheinlichkeit“ im Kopf „fast alle“ machen.

Sollten Sie schon einmal wissenschaftlich gearbeitet haben, wissen Sie, dass Statistiken auch dafür genutzt werden, die Vorstellungen der Auftraggeber zu bestätigen. Statistiken zu denselben Themen können gleiche oder bis zu 100 % unterschiedliche Ergebnisse liefern. [...]

Zum Schluss noch eine beliebte Vorgehensweise im Umgang mit Statistik. Der ein oder andere neigt dazu, die Anwendbarkeit von Statistiken zu individualisieren, also zu glauben, dass er die rühmliche Ausnahme bildet.

- Laut Statistik der Weltluftfahrtorganisation IATA liegt die weltweite Unfallquote bei 0,61 Totalverlusten pro 1 Millionen Flüge. Das Flugzeug ist also laut Statistik das sicherste Verkehrsmittel der Welt. Trotzdem will Klaus mit dem Auto 2232 km in 21 Stunden ohne nennenswerte Pausen von Stuttgart nach Lissabon fahren, weil der Sohn eines Bekannten seiner Nachbarin vor 3 Jahren mit dem Flugzeug abgestürzt ist. Das soll ihm nicht passieren.
- Immermehr Menschen machen Abitur. Doch Mark bricht die Schule ab, weil er im Internet gelesen hat, dass John D. Rockefeller ohne Schulabschluss Milliardär geworden ist. Damit hat sich seine Vorstellung bestätigt, dass ein höherer Schulabschluss unnötig ist.



## Handlungsoptionen

Ich nehme noch einmal die zweite Frage des Kapitels auf: Woran orientieren wir uns? Ich schlage Ihnen einen Realitäts-Check vor. Das bedeutet, die eigene Perspektive zu erweitern und nach Belegen dafür zu suchen. Was dann übrig bleibt, ist funktionierende Realität. Damit können wir arbeiten und aufgrund dieser Basis entscheiden oder uns positionieren. [...]

**Erweitern Sie Ihren Blickwinkel  
und suchen Sie nach Belegen.**

## 7. Innere Haltung

### - Mehr als Kalenderweisheiten

Arbeiten Sie gerne? Die Antwort auf diese Frage dient nicht nur Ihrer Karriere und Motivation – sie beeinflusst auch stark Ihre Wirkung nach außen. Und die ist sicherheitsrelevant. Wer am liebsten heimlich eine Bombe werfen würde, weil ihm die Arbeit, die Kunden, die Kollegen und der Chef mächtig auf die Nerven gehen, ist eine tickende Zeitbombe mit kurzer Zündschnur. Niemand weiß, welcher Funke, also welche unerwartete Situation oder Änderung, eine Explosion auslöst, deren Folgen nicht vorhersehbar sind. [...]

Unsere Gedanken haben mehr Einfluss auf uns selbst, als wir es oft für möglich halten. Daher können wir mit bewusst eingesetzten inneren Haltungen schwierige Situationen proaktiv, also bereits im Vorfeld, beeinflussen, noch bevor überhaupt etwas Unangenehmes geschieht. Das ist die eleganteste Art und Weise, mit Schwierigkeiten umzugehen. Sie lässt sie erst gar nicht entstehen. Frei nach dem Motto: Der beste Kampf ist der, der nicht stattfindet.

Lassen Sie uns nun 5 innere Haltungen beleuchten, die Ihren Kontakt zu einem Gesprächspartner sicher verbessern. [...]

#### 7.2 Ich bin im Job professionell freundlich

Aktivieren Sie gerade im Job Ihre Haltung, professionell freundlich zu sein. „*Freundlichkeit kostet nichts*“, sagt der Volksmund. Stimmt, sie kostet kein Geld, aber sie kostet Überwindung. Und zwar genau dann, wenn Ihnen nicht danach zumute ist. Zudem gibt es noch die Tatsache, dass Sie in allen Dienstleistungsberufen dafür bezahlt werden. Ja, Sie lesen richtig. **Für professionelle Freundlichkeit werden Sie bezahlt.** Ich behaupte, dass Sie mindestens 300 Euro dafür bekommen, inkludiert in Ihr Gehalt. Führungskräfte bekommen mehr, denn sie sind Vorbild und ihr Verhalten hat bewusst und unbewusst Einfluss auf das ihrer Mitarbeiter. [...]



#### Handlungsoptionen

Vorsicht bei Übertreibungen. Überzogene und aufgesetzte Freundlichkeit ist unangenehm. Das mögen wir gar nicht. Die Überschrift heißt „Innere Haltung“ und nicht „Schauspielerei“ oder „Die Kunst, den Mund zu verziehen“.

Freundlichkeit ist keine angeborene Charaktereigenschaft. Freundlich zu sein setzt eine bewusste Entscheidung voraus. Zu Anfang fühlt es sich immer komisch an, zu lächeln, gerade, wenn Sie es nicht gewohnt sind. Üben Sie es! Jeden Morgen 3 Minuten vor dem Spiegel. [...]

## Freundlichkeit schlägt Unhöflichkeit 1:0

# 10. Ego

## - *Unsere stärkste Kraft*

[...] Das Ego ist verantwortlich für unser großes Bedürfnis, alles beim Alten zu lassen, nichts zu ändern sowie für die Illusion, dass Dinge, die wir kennen, gut und sicher sind. Unser Ego will SSV – sicher, stabil und vorhersagbar. Wir wollen das, was wir gewohnt sind, beibehalten, konservieren, als Standard festschreiben. Alles, was davon abweicht, lehnen wir ab und es verunsichert uns.

Unterschätzen Sie nicht die Kraft Ihres Egos! **Es ist sein unbedingter Wille**, mit dem, was es meint, denkt, fühlt und glaubt, **recht haben zu wollen – und zwar ums Verrecken!** Im wahrsten Sinne des Wortes. Ziel kann nur sein, sich nicht vom Ego verführen zu lassen. Dazu müssen wir genau hinschauen und mit der nötigen Distanz überprüfen, ob die Dinge in unserem Leben wirklich funktionieren.

Ein pragmatischer und lebenserfahrener Zen-Mönch hat dazu eine anschauliche Buddha-Geschichte verfasst, die er mir für dieses Buch zur Verfügung stellt. Sie beschreibt den sichersten aller Zustände. Und gleichzeitig schildert sie, warum nur so wenige Menschen ihn erreichen. Surfen Sie gerne? [...]

### Der surfende Buddha

Ich stand am Strand. Mir fiel eine Gestalt auf, die scheinbar mühelos auf einem Surfbrett durch hohe Wellen schwebte. Der Surfer war groß, rundlich und braungebrannt. Er hatte ein strahlendes Lächeln, das mir irgendwie vertraut war. Etwa so wie die Buddhas in den Chinarestaurants. Er faszinierte mich und ich schwamm in seine Richtung. Im Wasser waren bereits viele Menschen, die damit beschäftigt waren, ihren Kopf

über Wasser zu halten. Die Wellen waren stark und deshalb klammerten sich einige an herumschwimmende Holzplanken, um nicht unterzugehen. Das tat ich auch.

Regelmäßig schlug eine Welle über ihren Köpfen zusammen. Manche gingen unter, andere tauchten prustend wieder auf, um sich bis zur nächsten Welle in Sicherheit zu wiegen. Was waren das für Planken? Ich sah sie mir näher an und stellte fest, dass sie alle mit einer feinen, fast unsichtbaren Schrift beschrieben waren. Auf manchen stand „Sicherheit“ oder „Geld“, auf weiteren „Partnerschaft“ oder „Besitz“. Auf den anderen „Macht“, „Einfluss“ und „Freiheit“.

Mein Blick richtete sich wieder auf den Surfer. Er surfte gelassen durch diesen Tumult und beobachtete aufmerksam das Geschehen. Immer, wenn einer der Treibenden Gefahr lief, seine Planke zu verlieren, war der Buddha zur Stelle. Kurz verharrte er bei dem Betreffenden, bevor er weitersurfte.

Ich sah den Buddha an und fragte ihn verwundert: *„Warum lässt du die Leute weiter im Wasser treiben? Warum nimmst du nicht einfach eine Person mit aufs Board und zeigst ihr, wie das Surfen funktioniert?“* Mild lächelnd antwortete er: *„Manchmal biete ich den Menschen an, auf dem Surfboard mitzufahren. Die meisten lehnen ab. Die fast einhellige Antwort beginnt mit den Worten ‚Eigentlich würde ich ja schon ganz gerne, aber ...‘. Irgendwie scheinen sie sich mit ihren Planken sicherer zu fühlen. Sie wollen sie nicht loslassen.“* [...]



## Handlungsoptionen

Je weniger wir der Vergangenheit nachtrauern und je weniger wir uns vor der Zukunft fürchten, desto mehr leben wir in der Gegenwart. Das ist das Ziel. Handeln, also etwas tun, geht nur im Hier und Jetzt. [...]

**Haben wir unser Ego im Griff,  
haben wir unser Leben im Griff.**

# Teil 2

## Deeskalation

***„Deeskalation ist Druck managen  
statt sich ihm ausliefern.“***

***Heidi Prochaska***

## 4. Das Rattenrennen

Was ist der Kick, uns auf eine Eskalation einzulassen, statt aufzugeben oder auszusteigen? Wir glauben, dass wir das verbale Duell gewinnen können und dabei den anderen in seine Schranken weisen. Wir sind davon überzeugt, intelligenter zu sein, die besseren Begründungen und logischeren Argumente zu haben und die Dinge aus der einzig richtigen Perspektive zu sehen: Wir wissen es einfach besser. Und wer besser ist, gewinnt, 100%ig. Das lernen wir von klein auf. Außerdem haben wir die Ehre, die Moral, die Pädagogik, die Gesetze, beziehungsweise unseren Chef oder unsere Ehefrau auf unserer Seite.

Das nicht zu verteidigen fällt uns schwer, sehr schwer sogar. Wir wollen das letzte Wort haben und dem Gegner eine Lektion erteilen: Wir können es nicht verkraften, dass der andere mit seinen Verstößen gegen unser eigenes oder das offizielle Wertesystem durchkommt. Also lassen wir uns auf Provokationen ein und werden Mitspieler im Eskalationsspiel. [...]

**Der Klügste steigt ins Rattenrennen  
gar nicht erst ein.**

## 5. Mit Trugschlüssen aufräumen

Manche Vorstellungen von Deeskalation sind Trugschlüsse, mit denen ich hier aufräumen will. In ihnen steckt das Potenzial zum Anheizen, statt den Gesprächspartner abzukühlen.

**Erster Trugschluss:** Der andere muss deeskalieren, nicht wir. Schließlich will er ja etwas von uns. Er muss als Erster nachgeben.

Wir werden herausgefordert, provoziert, beleidigt und verunglimpft. Das sind die Methoden des anderen, das zu bekommen, was ihm seiner Meinung nach zusteht. Auch wenn es uns nicht immer bewusst ist, sind wir Teil dieses Prozesses. Selbst dann, wenn wir nur zufällig, ungeplant oder unverschuldet in die Eskalation hineingeraten sind. Wir können der sogenannte Stein des Anstoßes sein oder der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt. Menschen ziehen uns in ihr Problem hinein. Und dann greifen sie uns auch noch verbal an. Wir sind empört und fragen uns, was wir tun können, um den anderen in den Griff zu bekommen.

Stopp! Das ist die falsche Frage. Die entscheidende Frage lautet: Wie bekommen Sie sich selbst in den Griff? Denn Sie sind Teil der Lösung. Diese Antwort macht nicht glücklich – ja, ich weiß – aber sie macht Sie unabhängig. Sie sind der Teil des Prozesses, auf den Sie direkt Einfluss nehmen können. Geben Sie nicht einfach nur den gewohnten Gefühlen nach, sondern steuern Sie bewusst dagegen. Behalten Sie das Steuerrad in der Hand und lernen Sie, die heranrollenden Gefühlswellen zu nutzen, statt unterzugehen. Mit funktionierenden Deeskalationstechniken können Sie sogar Vorbild sein, für Beobachter und den gegenwärtigen Aggressor.

**Zweiter Trugschluss:** Deeskalation funktioniert mit den richtigen Argumenten oder Begründungen.

Menschen, die sich aufregen, sind in einer akuten Stresssituation. Im Stress ist unser Gehirn vernebelt. Strukturiertes und klares Denken ist laut Hirnforschung nicht mehr möglich. Kampfhormone blockieren die geistige Aufnahmefähigkeit. In dieser Situation sind Menschen für Argumente völlig unzugänglich. Halten Sie sich in dieser Phase mit Ratschlägen und Belehrungen zurück, bleiben Sie ruhig und hören Sie zu. Erst, wenn Ihr aufgebracht Gesprächspartner sich wieder in einen friedlichen Gesprächspartner verwandelt, fallen Ihre Argumente auf fruchtbaren Boden und machen im weiteren Gesprächsverlauf Sinn. [...]

**Infragestellen lohnt sich.**

## **6. Deeskalieren ist alles andere als klein beizugeben**

Wie in jedem Gespräch transportieren Sender und Empfänger gleichzeitig Informationen und Gefühle, die miteinander verwoben sind. Bei aggressiv-emotionalen Menschen überwiegen die Gefühle und sind Zündstoff für Eskalationen. Sie wählen einen unangenehm scharfen Tonfall, knallen uns Sachen auf den Tisch, so als wären wir ihre Untergebenen oder der Hund, dem sie am liebsten noch einen Tritt geben würden. Sie lassen ihren Gefühlen freien Lauf.

Mein halbes Leben war ich der Ansicht, Deeskalation hieße klein beizugeben. Somit gewänne beim Deeskalieren immer der andere. Eine ziemlich frustrierende



Sache. Verständlich, dass wir mit diesem Gedanken das Thema Deeskalation zur Seite schieben. In den darauffolgenden Jahren änderte sich meine Auffassung grundlegend. Ich spürte, welche Lenkungskräfte in der Deeskalation stecken, wie stark ich emotional aufgeheizte Gespräche durch Deeskalationsstrategien wieder entspannen konnte und wie gut es mir dabei selbst ging. Das Gleiche spürten viele Kunden, die erfolgreich deeskalierten. Im Nachhinein waren sie alle stolz auf sich und drehten Gespräche, die ohne ihre Deeskalationsfähigkeiten böse ausgegangen wären.

Welche Macht und welchen Einfluss sie durch deeskalierende Kommunikation auf die scheinbar ausweglose Situation hatten, überraschte sie sehr. [...]

**Deeskalisieren können nur Menschen, die sich im Griff haben. Herumkrakeelen kann jeder.**

## **10. Strategie 1: Der Königsweg – Wir geben nach oder stimmen zu**

Die Strategie umfasst 5 unterschiedliche Methoden:

### **10.1 Wir geben dem anderen recht**

Viele Menschen sind tendenziell großzügig. Sie setzen sich für andere ein und teilen gerne. Allerdings gibt es eine Ausnahme. Beim Bedürfnis recht zu haben hört die Großzügigkeit auf.

Unsere Vorstellungen zu den Themen Korrektheit, Fairness, Anstand stellen wir nur ungern zur Diskussion. Wir sind höchstens geneigt, denen zuzuhören, deren Ansichten mit unseren fast deckungsgleich sind. Mark Twain hat dies sehr treffend formuliert: „*Wir schätzen die Menschen, die frisch und offen ihre Meinung sagen – vorausgesetzt, sie meinen dasselbe wie wir.*“ [...]

Rechthaben verbinden wir mit gewinnen. erinnern Sie sich an das Kapitel „Rattenrennen“? Alle wollen gewinnen und niemand möchte verlieren, denn Verlierer haben im allgemeinen unrecht. Sollten wir aber aus irgendeinem Grund trotzdem verlieren, können wir besser damit leben, wenn der andere auch verliert. Immerhin wäre es ausgeglichen, und was ausgeglichen ist,

ist gerecht. Daher kommen viele Menschen mit Gleichbehandlung zurecht. Auch das haben Sie bereits in Kapitel 17 des ersten Teils gelesen. „Wie du mir, so ich dir“ oder „Auge um Auge, Zahn um Zahn“ sind Redensarten, die uns dieses Ausgleichsbedürfnis bestätigen. [...]

Das ist in unseren Augen ausgeglichen und gerecht. Die Waagschalen sind im Gleichgewicht oder auf einer sogenannten Null-Ebene. Daher nennt sich dieses Ausgleichsbedürfnis auch „Nullsummenspiel“.

Einen interessanten, neuen Aspekt bekommt das Nullsummenspiel, wenn es sich nicht um Geldsummen oder Gegenstände handelt, die wir ins Gleichgewicht setzen wollen, sondern um Abstraktes oder Ideelles ohne Limitierung. Was heißt das nun schon wieder?

Nehmen wir mal die Selbstsicherheit. Stellen Sie sich vor, Sie sind eine selbstsichere Person und treffen auf eine zweite selbstsichere Person. Was passiert jetzt? Vielleicht schauen Sie sich gegenseitig ganz genau an und wägen ab. Ist diese Person wirklich so selbstsicher wie Sie oder tut sie nur so? Halt, war da nicht gerade etwas Unsicherheit in ihren Formulierungen zu hören? Aber der Blickkontakt ist schon sehr selbstsicher. Ist der besser oder schlechter als Ihr eigener? Im Handumdrehen startet unsere innere Vergleichsmaschinerie. Jedes Plus beim anderen bringt Ihnen ein gefühltes Minus. Und umgekehrt: Ihr Wert lässt sich nur steigern durch Mängel beim anderen. [...]

**Zeigen Sie königliche Haltung,  
indem Sie auch anderen Größe zugestehen.**

## **15. Unverschämt, aber wahr!**

### **– Verbale Angriffe und deeskalierende Antworten**

[...]

#### **15.1 Persönliche Angriffe und Beleidigungen**

[...]

„Sie sind doch viel zu jung!“

- *„Stimmt, ich bin jung und ich gebe mein Bestes. Was kann ich für Sie tun?“*
- *„Danke fürs Kompliment.“*
- *„Stimmt. Ich bin jung und jetzt für Sie da. Was kann ich für Sie tun?“*

„Wer sind Sie überhaupt?“

- *„Ich bin derjenige, der Ihnen hier weiterhelfen kann.“*
- *„Oh, Entschuldigung. Ich habe mich bei Ihnen gar nicht vorgestellt. Mein Name ist ...“*
- *„Mein Name ist ... Ich bin Ihr Ansprechpartner in dieser Abteilung.“ [...]*

„Ich will jemanden sprechen, der Ahnung hat.“

- *„Glück gehabt. Da sind Sie bei mir genau richtig.“*
- *„Derjenige sitzt vor Ihnen.“*
- *„Reichen Ihnen 10 Jahre Berufserfahrungen?“*
- *„Ich habe einen Kollegen, der ist Experte auf dem Gebiet. Ich hole ihn gerade dazu.“*
- *„Die Experten sitzen nicht hier, sondern in Frankfurt. Wollen Sie dort anrufen?“*

[...]

**Verbal gewappnet für selbstbewussteres  
Auftreten in kritischen Situationen.**

## **16. Schlusswort**

[...] Trotz Wissen und Erfahrung wird Ihr Temperament Sie nicht davon abhalten, es auch mal eskalieren zu lassen. Seien Sie dann gütig zu sich selbst. Alle Profis sind durch tausende von Fehlern gegangen. Daher freuen Sie sich auf die nächste Übungschance. Sie wird kommen, ganz gewiss.

Grundlegendes Wissen zum Thema menschliches Verhalten habe ich in meinen ersten beiden Büchern verarbeitet. Sie behandeln die Themen, mit denen ich täglich zu tun habe. „ÄNDERE DICH! Der Weg zum Erfolg“ und „ENTSCHEIDE DICH! Der Weg zum Ziel“. Es sind erzählende Ratgeber mit autobiografischen Aspekten. [...]

## Kleiner Einblick der Inhaltsangabe

### Einleitung

- 1. Lernen Sie mich kennen ..... 13
- 2. Das erwartet Sie ..... 15

### Teil 1: Sicherheit

- 1. Bedürfnisbefriedigung – Hunger schlägt Sicherheit ..... 20
- 2. Definitionen – Aus Erfahrung gut ..... 22
- 3. Realitäts-Check – Erschaffen oder herbeiglauben? ..... 25
- 4. Aufmerksamkeit – Besonderheiten im Fischernetz ..... 28
- 5. Routinen – Einfach machen statt PLING ..... 34
- 6. Ernährung – Körper und Geist stärken ohne Sport ..... 37
- 7. Innere Haltung – Mehr als Kalenderweisheiten ..... 40
- [...]
- 8. Freiheit – braucht Grenzen ..... 50
- 9. Intuition – Das Gold vom Schlamm befreien ..... 53
- 10. Ego – Unsere stärkste Kraft ..... 59
- [...]

### Teil 2: Deeskalation

- 1. Motivierende Worte ..... 106
- 2. Reine Definitionssache ..... 107
- 3. Was führt zur Eskalation? ..... 110
- 4. Das Rattenrennen ..... 113
- 5. Mit Trugschlüssen aufräumen ..... 114
- 6. Deeskalieren ist alles andere als klein begeben ..... 116
- 7. Der Weg der Deeskalation ..... 117
- 8. Informationen und Gefühle trennen ..... 120
- 9. Vier Strategien der Deeskalation ..... 122
- 10. Strategie 1: Der Königsweg – Wir geben nach oder stimmen zu ..... 124
- [...]

## Erste Rezensionen

*„Gut portioniert, übersichtlich und humorvoll serviert die Autorin Ihr Wissen. Als besonders hilfreich empfinde ich die praxisnahen und reellen Beispiele aus Alltag und Beruf. Ich habe viele wertvolle Impulse zur Veränderung entdeckt! Danke.“*

S. Apelt, apelt consults

*„Mit diesem Buch bin ich ganz sicher sicherer unterwegs. Mit logischen Tipps, die sich einfach (naja nicht immer) umsetzen lassen, kann ich Druck rausnehmen. Und das sowohl im privaten als auch beruflichen. Ein echter Geheimtipp für Unternehmen.“*

C. Wörner, yes or no Media GmbH

*„Durch neue Sichtweisen und konkrete Tipps kann ich meinen Schulalltag jetzt souveräner meistern. Meine Buchempfehlung für alle Lehrer und andere pädagogische Fachkräfte in herausfordernden Gesprächssituationen.“*

G.Prochaska, Studienrätin

## **SICHERHEIT UND DEESKALATION**

### **Was das Leben besser macht.**

Autoren schreiben entweder ein Buch über Sicherheit oder über Deeskalation. Ich habe beides getan. Als ehemalige Personenschützerin stand ich auf der Seite der Sicherheit. Dass ich dabei Drucksituationen und auch mich selber deeskalieren musste, hat mich erst irritiert, dann herausgefordert. Daher bilden meine eigenen Erfahrungen, sowie die zahlreicher Seminarteilnehmer und Kunden die Grundlage für dieses Buch.

Auf der Suche nach funktionierenden Lösungen bin ich auf Fragen gestoßen, die zunächst kaum einen Bezug zu beiden Themen vermuten lassen.

Was ist der Unterschied zwischen dominanten und arroganten Menschen? Warum wehren sich Menschen gegen Sicherheit, obwohl sie Angst vor Unsicherheit haben? Ist auf Intuition Verlass? Braucht Sicherheit auch persönliche Planung? Was ist eigentlich das Ego? Wieso muss ich mich dauernd zusammenreißen, obwohl es um die anderen geht? Was mache ich mit diesen ewigen Rechthabern?

Antworten und konkrete Tipps auf diese und weitere Fragen finden Sie in 35 kompakten Kapiteln.