Strategien zur Konfliktvermeidung und zur Deeskalation

maxeggeling

beratung | betreuung | bildung

Vorbemerkung

Ich bin selbst schon Opfer von verbaler und körperlicher Gewalt geworden. Sowohl im Arbeitsleben, als auch im Dienst der freiwilligen Feuerwehr. Es gibt kein „Geheimrezept“, das Gewalt verhindert.

Heute geht es – kurz – um zwei Settings:

A) Den Umgang mit Angehörigen/indirekt Betroffenen von Einsatzereignissen
B) Handlungsstrategien zum Umgang mit Personen, die den Einsatz stören

Grundthese

Ich glaube:
Menschen wollen anderen Menschen in den seltensten Fällen verletzen. Durch Gewalt sollen Menschen dazu gezwungen werden, etwas bestimmtes zu tun oder zu unterlassen, was im Interesse des Täters ist.

Das bedeutet: Gewalt ist für manche Menschen in manchen Situationen eine ultima ratio um **handlungsfähig** zu bleiben.

Folgerungen

Wenn es uns in Einsatzsituationen gelingt, Handlungsspielräume zu ermöglichen, vermeiden wir Übergriffe auf uns.

Problem: Die Rahmenbedingungen des Einsatzes erlauben uns das oft gar nicht (bspw. das Betreten der Einsatzstelle zu ermöglichen)

Abhilfe schaffen kann hier die Betreuung von Angehörigen/Beteiligten durch **erfahrene** Einsatzkräfte oder die Notfallseelsorge/PSNV. Wir nehmen dadurch die Sorgen, Nöte und Ängste der Betroffenen ernst und versorgen sie mit **gesicherten** Informationen. Voraussetzung dafür ist die Bildung und Einbindung derartiger Strukturen im Vorfeld und die Alarmierung im Einsatzfall.

Professionelle Herangehensweise in Einsätzen

Vorschläge für Ausbildungsthemen/Einsatzvorbereitung:

- Grundhaltung: „Eine nicht normale Reaktion auf ein nicht normales Ereignis ist normal."
- Für unser Gegenüber handelt es sich um eine Extremsituation, für die er/sie keine Handlungsstrategien entwickeln konnte. Wir sind ausgebildete Profis – außerdem sind wir emotional in der Regel vom Geschehen distanziert.
- Maßgeblich für uns ist der Einsatzerfolg. Wir können den **realistisch möglichen Erfolg** besser einschätzen und **deuten, was wir erleben.** „Nichtprofis" können das für gewöhnlich nicht.
- Wenn wir die Motivation unseres Gegenübers erkennen/lesen können, kann uns dies in der Kommunikation helfen (bspw. Angst um Angehörige oder Hab und Gut)

Kommunikation unter Stress/ Gewaltprävention

Anregungen für Vorbereitung/ Ausbildung:

- Umgebung wahrnehmen und beurteilen (Altersheim oder Karateschule?)
- Eigene Bekleidung (Auswirkung auf meine Beweglichkeit? Was strahlt meine Kleidung aus?)
- Beobachtung (Was nehme ich warum wahr? Wem melde ich das ggf.?)
- Selbstkontrolle (Kann ich mich beherrschen? Bin ich schnell wütend? Was reizt mich besonders?)
- Tagesform (Fühle ich mich in der Lage, an einem Einsatz teilzunehmen? Wie ist meine Stimmung?)
- Welche Einstellung habe ich zu
  - Direkt Betroffenen?
  - Indirekt Betroffenen?
  - Schaulustigen?
  - Bestimmten Gruppen? (bspw. Wohnungslose)

„Klausurrelevant“

1. Es geht nicht darum, den Menschen zu beherrschen, sondern darum, die Situation zu beherrschen.
2. Von Pöbeln zu körperlicher Gewalt ist es ein großer Schritt.

Handlungsoptionen

Wir haben fast immer die Möglichkeit einen Konflikt zu **eskalieren** oder zu **deeskalieren:**
„Der beste Kampf ist der, der nicht stattfindet." (Bruce Lee) oder „Feuer mit Benzin löschen."

Ich glaube, dass unsere Grundhaltung ein entscheidender Faktor ist, wie wir reagieren. Wenn wir ganz grundsätzlich davon überzeugt sind, dass sich – auch im Konflikt – Menschen begegnen, die im Grunde ihres Wesen okay/gut sind, können wir die Motivation und das Bedürfnis des Gegenübers begreifen und darauf reagieren.

Dadurch können wir steuernd auf Menschen einwirken.

Handlungsoptionen

Prinzipiell wollen wir erreichen, dass eine Person etwas tut oder unterlässt. Wir müssen uns dabei bewusst sein, dass ein faktisches Machtgefällt besteht: Wir haben einen hoheitlichen Auftrag, dessen Verzögerung möglicherweise Menschenleben oder hohe Sachwerte bedroht.

Ich stelle zwei konkrete Techniken vor, die zum Einsatz gebracht werden können, wenn das normale, kurze Gespräch nicht erfolgreich ist.

KISS – Keep It Short and Simple (Kurz und Einfach)

Menschen, die aufgebracht sind, haben Schwierigkeiten, komplexe Sätze zu befolgen und zu verstehen. Daher gilt: Möglichst kurze Hauptsätze, die keine Interpretation erlauben

z. B. „Treten Sie von der Absperrung zurück." oder „Fahren Sie durch die Parallelstraße."

Dabei sollte der Ton **angemessen** und respektvoll sein. Höflichkeiten („Bitte") sind nicht nötig, weil sie die Sätze verlängern. Wir halten hier bereits einen Abstand der über eine Armlänge beträgt.

Es ist kein Raum für Diskussionen, bevor unsere Anweisung erfüllt wird.

Don‘t and do – (Tun und Lassen)

Einen Schritt weiter geht diese Technik:
Wir machen deutlich, was eine Person unterlassen soll und, was sie **stattdessen** tun soll.

z. B. „Fassen Sie das Gerät nicht an und treten Sie hinter die Absperrung!“ oder „Steigen Sie wieder in den Wagen und fahren Sie langsam an dem Unfall vorbei.“

Auch hier gilt: Wir diskutieren unsere Anweisung nicht. Sofern unsere Anweisung nicht befolgt wird ist es ratsam, Kolleg:innen oder die Polizei hinzuzuziehen.

Selbstschutz - nicht nur in „aufgeladenen“ Situationen

- Eigenschutz geht vor
- Wir berühren niemanden und wahren Abstand – notfalls weichen wir zurück
  - Schubsen kommt meistens kurz vor dem Zuschlagen – sofort(!) und schnell zurückweichen
- Zwang und körperliche Gewalt darf, wenn überhaupt, nur die Polizei anwenden (Notwehr oder Nothilfe stellen Sondersituationen dar)
- Wir siezen konsequent, sind höflich und professionell
- Wenn wir uns überfordert fühlen, holen wir Hilfe dazu oder verlassen die Situation

Es geht nicht darum, den Menschen zu beherrschen, sondern darum, die Situation zu beherrschen.
Wir haben gewonnen, wenn alle sicher und gesund zu Hause angekommen sind.

maxeggeling

beratung | betreuung | bildung