

Deeskalation – schwierigen Situationen in Pflege und Sozialarbeit begegnen

Kerstin Rehage

Nicht alles gefallen lassen...

Wir wohnten im dritten Stock mitten in der Stadt und haben uns nie etwas zu Schulden kommen lassen, auch mit Doerfelts von gegenüber verband uns eine jahrelange Freundschaft, bis die Frau sich vor dem Fest unsere Bratpfanne auslieh und nicht zurückbrachte. Als meine Mutter dreimal vergeblich gemahnt hatte, riss ihr eines Tages die Geduld, und sie sagte auf der Treppe zu Frau Muschg, die im vierten Stock wohnt, Frau Doerfelt sei eine Schlampe. Irgendwer muss das den Doerfelts hinterbracht haben, denn am nächsten Tag überfielen Klaus und Achim unseren Jüngsten, den Hans, und prügeln ihn windelweich. Ich stand grad im Hausflur als Hans ankam und heulte. In diesem Moment trat Frau Doerfelt drüben aus der Haustür, ich lief über die Straße, packte ihre Einkaufstasche und stülpte sie ihr über den Kopf. Sie schrie aufgeregt um Hilfe, als sei sonst was los, dabei drückten sie nur die Glasscherben etwas auf den Kopf, weil sie ein paar Milchflaschen in der Tasche gehabt hatte. Mittagszeit, und da kam Herr Doerfelt mit dem Wagen angefahren. Ich zog mich sofort zurück, doch Elli, meine Schwester, die mittags zum Essen heimkommt, fiel Herrn Doerfelt in die Hände. Er schlug ihr ins Gesicht und zerriss dabei ihren Rock. Das Geschrei lockte unsere Mutter ans Fenster, uns als sie sah, wie Herr Doerfelt mit Elli umging, warf unsere Mutter mit Blumentöpfen nach ihm.

Von Stund an herrschte erbitterte Feindschaft zwischen den Familien. Weil wir nun Doerfelts nicht über den Weg trauen, installierte Herbert, mein ältester Bruder, der bei einem Optiker in die Lehre geht, ein Scherenfernrohr am Küchenfenster. Da konnte unsere Mütter, . waren wir anderen alle unterwegs, die Doerfelts beobachten. Augenscheinlich verfügte diese über ein ähnliches Instrument, denn eines Tages schossen sie von drüben mit einem Luftgewehr herüber. Ich erledigte das feindliche Fernrohr dafür mit einer Kleinkaliberbüchse, an diesem Abend ging unser Volkswagen unten im Hof in die Luft. Unser Vater, der als Oberkellner im hochrenommierten Cafe Imperial arbeitete, nicht schlecht verdiente und immer für den Ausgleich eintrat, meinte, wir sollten uns jetzt an die Polizei wenden. Aber unserer Mutter passte das nicht, denn Frau Doerfelt verbreitete in der ganzen Straße, wir, das heißt unsere gesamte Familie, seien derart schmutzig, dass wir mindestens zweimal jede Woche badeten und für das hohe Wassergeld, das die Mieter zu gleichen Teilen zahlen müssen, verantwortlich wären. Wir beschlossen also, den Kampf aus eigener Kraft in aller Härte aufzunehmen, auch konnten wir nicht mehr zurück, verfolgte doch die gesamte Nachbarschaft gebannt den Fortgang es Streites.

Am nächsten Morgen schon wurde die Straße durch ein mörderisches Geschrei geweckt. Wir lachten uns halbtot, Herr Doerfelt, der früh als Erster das Haus verließ, war in eine tiefe Grube gefallen, die sich vor der Haustür erstreckte. Er zappelte ganz schön in dem Stacheldraht, den wir gezogen hatten, nur mit dem linken Bein zappelte er nicht, das hielt er fein still, das hatte er sich gebrochen. Bei alledem konnte der Mann noch von Glück sagen - für den Fall; dass er die Grube bemerkt und umgangen hätte, war der Zünder einer Plastikbombe mit dem Anlasser seines Wagens verbunden. Damit ging kurze Zeit später Klunker - Paul, ein Untermieter von Doerfelts, hoch, der den Arzt holen wollte.

Es ist bekannt, dass die Doerfelts leicht übel nehmen. So gegen zehn Uhr begannen sie, unsere Hausfront mit einem Flakgeschütz zu bestreichen. Sie mussten sich erst einschließen, und die Einschläge befanden sich nicht alle in der Nähe unserer Fenster. Das konnte uns nur Recht sein, denn jetzt fühlten sich auch die anderen Hausbewohner geärgert und Herr Lehmann, der Hausbesitzer, begann um den Putz zu fürchten. Eine Weile sah er sich die Sache noch an, als aber zwei Granaten in seiner guten Stube krepitierten, wurde er nervös und gab uns den Schlüssel zum Boden. Wir robbten sofort hinauf und rissen die Tarnung von der Atomkanone. Es lief alles, wie am Schnürchen, wir hatten den Einsatz oft genug geübt, die werden sich jetzt ganz schön wundern, triumphierte unsere Mutter und kniff als Richtkanonier das rechte Auge fachmännisch zusammen.

Als wir das Rohr genau auf Doerfelts Küche eingestellt hätten; sah ich drüben gegenüber im Bodenfenster ein gleiches Rohr blinzeln, das hatte freilich keine Chance mehr, Elli, unsere Schwester, die den Verlust ihres Rockes nicht verschmerzen konnte, hatte zornroten Gesichts das Kommando "Feuer!" erteilt. Mit einem unvergesslichen Fauchen verließ die Atomgranate das Rohr, zugleich fauchte es auch auf der Gegenseite. Die beiden Geschosse trafen sich genau in der Straßenmitte.

Natürlich sind wir nun alle tot, die Straße ist hin, und wo unsere Stadt früher stand, breitet sich jetzt ein graubrauner Fleck aus. Aber eins muss man sagen, wir haben das Unsere getan, schließlich kann man sich nicht alles gefallen lassen. Die Nachbarn tanzen einem sonst auf der Nase herum.

(Gerhard Zwerenz)

Übung: „Stuhl - Gasse“

Gasse aus Stühlen bilden, am Ende einen Gegenstand hinlegen, davor ein/zwei TN stellen, die

den Weg versperren, provozieren, beleidigen, nicht nachgeben, ... wenn jemand durch die Gasse kommt (je nach Eskalationsstufen auch bis hin zu Bedrohen mit „Messer“ und abstechen); wenn jemand nicht durch die Gasse kommt und einen anderen Weg wählt, dann darf er/sie den Gegenstand Ball holen (und Erfolg haben).

Reflexion:

Jeden fragen „welchen Weg hast du gewählt“ und „Warum?“ Wie hoch ist dein Herzschlag, dein Puls? Wie geht es dir, was hast du erlebt?

Schluss - Reflexion in der Gruppe: Was habt ihr beobachtet?

Mögliche Erkenntnisse:

- Bei Anspannung und Stress hab ich oft nur noch den Tunnelblick und kann nicht mehr nach links oder rechts gucken
- es gibt unterschiedliche Typen: Was bin ich für ein Interventionstyp (kommunikativ, aggressiv, Außenansicht)
- auf meine Körpersignale hören: Flucht oder Angriff?
- Spielt es eine Rolle, ob ich einem Mann oder einer Frau begegne, ob ich selber Mann oder Frau bin? Andere möglichen Kategorien: Rolle, Beruf, Alter, Größe, Erfahrungen, Situationen,...
- Bin ich erst einmal in der Gasse, ist ein „Umkehren“ (= andere Strategien überlegen schwierig); es wird immer schwieriger, umso mehr ich mich auf die Situation einlasse
- Was ist mein Ziel? Und was bin ich bereit, dafür zu tun?

Weil
Gewalt
keine
Lösung
ist ...

Die Eskalationsspirale

(„cool bleiben“ vej e.V.
Hannover)

Schlagen

Schubsen

Nah Herantreten

Beleidigen

Sich provoziert fühlen



**Eskalations-
ebenen**

Physische Gewalt

Distanzreduktion

**Verbale
Gewalt**

Interpretation

Lauter Zicken und Schläger-weiber?!

[KB] Kerstin Brockamp
Dipl.-Pädagogin
Deeskalationstrainerin

Weitere Eskalationsfaktoren:

- Widersprechen
- Kritisieren und belehren
- Nahe kommen
- Berühren
- Lügen
- Sarkastisch und zynisch sein

- Auslachen
- Unterbrechen
- Verbessern
- Missverstehen
- Auf Fehler aufmerksam machen
- Mit falschem Namen ansprechen
- Sätze mit „Nie machst du...“, „Immer machst du...“ anfangen
- Ignorieren
- Seufzen und nörgeln
- Schreien oder extrem leise sprechen
- Immer auf dem eigenen Standpunkt beharren
- Gerüchte verbreiten
- Beleidigen und fluchen
- Viele Ratschläge geben
- Von oben herab schauen
- Niemals aufhören, nicht ausweichen und nicht nachgeben

(abgewandelt nach Bärsch, Tim/ Rohde, Marian: „Kommunikative Deeskalation“ Norderstedt 2008)

Was wirkt in Gesprächen eskalierend, was deeskalierend?

(Quelle: Günther Gugel: Zivilcourage lernen, in: Bundeszentrale für polit. Bildung/ Landeszentrale für polit. Bildung Baden-Württemberg, 2004, S. 311)

Hilfreich und deeskalierend wirken	Wenig hilfreich und eher eskalierend wirken
Begrüßung/Verabschiedung	Keine Begrüßung/Verabschied.
Blickkontakt	Kein Blickkontakt
Argumentieren und begründen	Rechtfertigen
Auf den anderen eingehen	Anschuldigen/beschuldigen
Überzeugen können	Abwiegeln
Um Zustimmung werben	Am anderen vorbeireden
Nachfragen	Überreden wollen
Eigene Betroffenheit zeigen	Kein Interesse zeigen
Ausreden lassen	Ins Wort fallen
Zusammenfassen	Persönliche Angriffe
Reizwörter vermeiden	Reizwörter gebrauchen
Humor	Humorlos, verbittert sein
Zeit haben	Keine Zeit haben

Gegenargumente ernstnehmen	Nur die eigene Seite sehen
Person und Sache trennen	Falsche Behauptungen
Zugewandte, offene Körperhaltung	Abgewandte, geschlossene Körperhaltung

Wichtig:

- Abstand herstellen
- Ruhig bleiben (Atemübungen, Entspannungstechniken,...)
- Notfallplan entwickeln, bekanntmachen und einhalten!
- Authentisch bleiben
- Situation und eigenes Ziel im Blick behalten

Deeskalierende Kommunikation

(abgewandelt nach Bärsch, Tim/ Rohde, Marian: „Kommunikative Deeskalation“ Norderstedt 2008)

- den Gegenüber nicht als Feind sehen
- Ich – Botschaften senden
- Klare und deutliche Botschaften senden
- Den Gegenüber ernst nehmen und dies durch Körperhaltung, Wiederholung seiner Äußerungen, ... deutlich machen
- Eine Sprache benutzen, die der Gegenüber versteht
- Die Bedürfnisse des Gegenübers hören
- Auf die eigenen Bedürfnisse achten
- Eigene Fehler zugeben
- Keine Schuldzuweisungen, auch keine Selbstvorwürfe
- Offen für neue Ideen sein
- Sich in die Lage des Gegenübers versetzen
- Andere Meinungen bestehen lassen
- Eigene Behauptungen begründen
- Kurze und verständliche Sätze bilden
- Gegenüber mit Namen ansprechen
- Offene Fragen stellen
- Selber offen und ehrlich sein

Interventionsstrategien

(abgewandelt nach Bärsch, Tim/ Rohde, Marian: „Kommunikative Deeskalation“ Norderstedt 2008)

- Hinsehen und sich einmischen
- Konkret Stellung beziehen und konkret benennen, was nicht gewollt wird
- Auf die eigene Sicherheit achten
- Als Team zusammenhalten
- Streitende räumlich trennen
- Interventionsmaßnahmen erst beenden, wenn die Situation deeskaliert ist – keine Bagatellisierungen akzeptieren; Verantwortlichkeit und Konsequenzen erst deutlich machen
- Konsequenzen müssen umgesetzt werden