

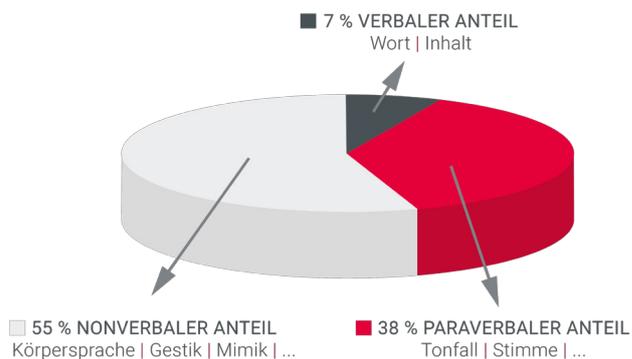
DEESKALATION

Warum bist du, wie du bist?

Akzeptiere die Gefühle des Anderen

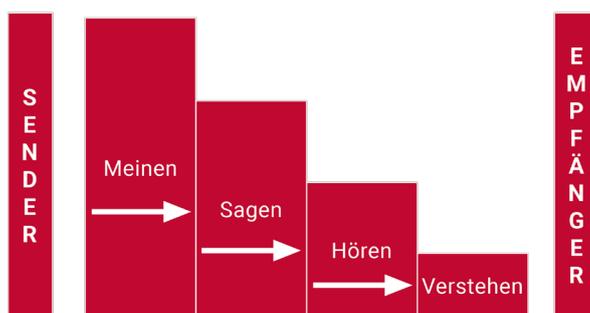
- Ängste
- Befürchtungen
- Gruppendynamiken
- Bedürfnisse
- Kontrollverlust

Woraus besteht Kommunikation



Verwenden Sie Körpersprache (aufrechter Stand, langsame Anweisungen, offene Hände) zur Unterstützung der Sprache.

Kommunikation



Sender meint etwas und muss es sagen -
Empfänger muss es hören und verstehen.

Je mehr Stress desto eingeschränkter ist das Verständnis.
Klare, einfache Sätze verwenden und wiederholen lassen was Sie meinen und sagen.
Erst wenn Empfänger wiederholt ist die Möglichkeit höher das er Sie richtig verstanden hat.

DEESKALATION

Grundprinzipien der Krisenkommunikation

1. Schnelle und aktive Information
2. Transparente und wahrheitsgetreue Information
3. Verständliche, einfache und klare Anweisungen
4. Koordinierte und kontinuierliche Information

Die wichtigsten Kommunikationsregeln

1. Besser in der Ich-Form sprechen
2. Blickkontakt halten - das Gegenüber ansehen
3. Ruhig, deutlich, klar und nicht aggressiv sprechen
4. Keine Verallgemeinerungen verwenden
5. Machen Sie einen Lösungsvorschlag
6. Bieten Sie Alternativen an
7. Verständnis für die Situation des Anderen zeigen

Konfliktfähigkeit

- Ist die Fähigkeit eine Auseinandersetzung aufzunehmen, erfolgreich zu bewältigen und nach Möglichkeit schon im Vorfeld zu vermeiden.
- Eine geringe Konfliktfähigkeit besteht wenn die Betroffenen sachliche und emotionale Unstimmigkeit aufweisen. Die emotionale Seite überwiegt.

DEESKALATION

Konfliktbewältigung (Teil 1)

- **Akzeptieren Sie den Konflikt**
 - Nicht beschönigen oder leugnen
 - Aber auch nicht dramatisieren
- **Erkennen Sie den Konflikt (Diagnose)**
 - Filtern Sie die unterschiedlichen Bedürfnisse heraus und sprechen Sie sie an
- **Bleiben Sie freundlich und sachlich**
 - Auch wenn Sie sich unfair behandelt fühlen
- **Seien Sie Selbstbewusst**
 - Stehen Sie zu Ihren Entscheidungen

Konfliktbewältigung (Teil 2)

- Vermeiden Sie die Schuld dem Gegenüber zu zuschieben
- Suchen Sie nach Lösungen und nicht nach Schuldigen
- Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Gegenübers
 - Zeigen Sie Verständnis
- Versuchen Sie die Motive des Gegenübers zu verstehen
 - Dem Gegenüber zuhören, selbst wenn es schwer fällt
- Sagen Sie offen, was Sie fühlen
 - Aber vermeiden Sie Beleidigungen und Unterstellungen

Konfliktbewältigung (Teil 3)

- Fragen Sie den Konfliktgegner, welchen Vorschlag er für die Lösung des Konflikts hat. Lassen Sie sich seine Lösung genau erklären. Offerieren Sie eine Alternative, wenn die vorgeschlagene Lösung nicht akzeptabel oder durchführbar ist
- Nehmen Sie, wenn vorhanden und notwendig, Unterstützung an
- Eine Bereitschaft von allen Konfliktparteien zu einer konstruktiven Auseinandersetzung muss jedoch gegeben sein

DEESKALATION

Wir erstellen einen Plan! (Teil 1)

- **Aufklärung des näheren Umfeldes**
 - wo gibt es Selbsthilfebases
 - wo ist der nächste Arzt / Apotheke
 - wo gibt es Essen / Trinken / Schlafmöglichkeiten
- **Sammeln von Adressen und Wegbeschreibungen**
 - wie kommen Menschen die Hilfe benötigen am schnellsten Weg dort hin
- **Einbeziehen der Gemeinde/Stadt in die Vorbereitung**
 - Ist eine Gemeinde Vorbereitet, sollte ich dort Antworten bekommen

Wir haben einen Plan! (Teil 2)

- **Wiederkehrende Kommunikation der aktuellen Lage**
 - auch wenn noch nichts Näheres bekannt ist
- **Kommunikation des Problems**
 - es handelt sich um einen Blackout
- **Wir haben einen genauen Notfallplan**
 - „Orientierungsmappe Sicherheit“
- **Kommunikation der nächsten Schritte**

Problemsammelstellen einrichten

- Zentrale Problemsammelstelle einrichten
- Probleme ernst nehmen und nicht bagatellisieren
- Probleme aufnehmen und schriftlich festhalten
- Ehrliche Einschätzung der Lösungswahrscheinlichkeit
- Probleme priorisieren - nach der Dringlichkeit
- Dringliche Probleme nach Möglichkeit abarbeiten

DEESKALATION

Eskalationsphase (Teil 1)

- Aggressive Sprache oder Handlungen verstärken sich
- Aufgeregtes Hin- und Hergehen des Betroffenen
- Die Sprache wird lauter und schneller
- Fragen werden zumeist ignoriert
- Das Gegenüber konzentriert sich auf ein Thema
- Der Abstand wird verringert - aggressive Körperhaltung

Eskalationsphase (Teil 2)

Reaktion:

- Wechsel des Themas bzw. der Umgebung
- Falls notwendig:
Kooperation zeigen und vorerst auf die Forderungen eingehen
- **VORSICHT:**
jede Reaktion kann zur Erhöhung der Eskalation beitragen

Maßnahmen:

- Ablenkungsmanöver sind zumeist noch möglich
- Vermittlungen durch Entgegenkommen noch möglich

Angriffsphase

- Keine eskalierenden Maßnahmen setzen -
Ausgenommen: Hilfe holen, Rückzug oder Flucht.

Maßnahmen:

- Entfernen aus dem Gefahrenbereich
- Rückzug in Richtung der Fluchtwege
- Gegenüber nicht aus den Augen verlieren
- Falls erforderlich - Deckung suchen
- Auf gefährliche Gegenstände achten (Waffen,
Wurfgegenstände, Schlaggegenstände, Waffen, etc.)
- Unbeteiligte auffordern sich zu entfernen

DEESKALATION

Erholungsphase

- Gefährliche Phase, hier geschehen oft viele Fehler
- Bis zu 1,5 Stunden kann die vorangegangene Krise zurückkehren.
- Alle deeskalierenden Maßnahmen sind für diese Zeit weiter durchzuführen!

Depressionsphase

- Nachlassendes Verhalten setzt ein
- Person öffnet sich für Vermittlungen und Erklärungen
- Erst jetzt sollte wieder die geordnete Lösungsfindung beginnen

Zusammenfassung

Auslöser

- Stress, Angst, Aggressivität - „Blackout“

Eskalation

- Stimmung gespannt, Abstand wird verringert
- Deeskalation noch möglich

Angriff

- Verlust der Kontrolle, ein Angriff ist möglich, keine Vermittlung mehr möglich
- Hilfe holen - geordneter Rückzug

Erholung

- Bis zu 1,5 Stunden ist ein Rückfall möglich
- Vermittlung und Erklärungen möglich, aber Gefahr eines Rückfalles

Depression

- Vermittlungen und Lösungsfindungen möglich

DEESKALATION

Distanz

- Abstand zu Gegenüber sollte mindestens eine Armlänge betragen (nach Möglichkeit 1,5 Meter)
- Der Abstand ermöglicht eine rechtzeitige Reaktion
- Lassen Sie sich nicht Anfassen, Ergreifen und Berühren
- Achten Sie auf die Hände des Gegenübers
- „Hochrisikobereiche“ (z.B. Bereich von mehreren aggressiven Personen) nicht direkt betreten
- Halten Sie sich den Rücken frei

Gewalttätige Angriffe

Gewalttätige Angriffe sind oft brutal, aggressiv und dynamisch.

Der Angreifer benötigt für die Tat:

1. Den Willen zur Tat
2. Die Mittel - zB. Waffen, körperliche Überlegenheit...
3. Die Gelegenheit - seine Chance
4. Zumeist auch eine Abwägung des Risikos
(außer bei **Affekttaten**, Terror und Amoktaten)

**Fehlt einer der Faktoren 1-3,
ist ein Angriff unwahrscheinlich**

DEESKALATION

Erkennen von bevorstehenden Angriffen

- Starke Stimmungsschwankungen
- Keine Reaktion mehr auf Fragen und Vorschläge
- NEIN wird nicht mehr akzeptiert
- Provokante Blicke / Unruhe / Nervosität
- Scannen der Umgebung
- Verbergen der Hände / Griff in die Tasche
- Griff nach zufällig herumstehende Gegenstände
- Geballte Fäuste
- Gewichtsverlagerung in ihre Richtung
- Geistige Abwesenheit / Trance

Nutze deine Stimme und „Sag“:



Halten Sie die Hände nach oben und zeigen Sie die offene Handfläche.
Sagen sie Stopp oder Halt.

Distanz zum Gegenüber - Situationsbezogen

- Feindliches Gegenüber 😞
- Unkooperatives Gegenüber 😐
- Freundliches Gegenüber 😊

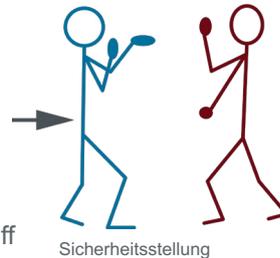
Distanz ist Sicherheit.
Erhöhen Sie je nach Situation den Abstand.
Bei einem bedrohendem Gegenüber 1,5 Meter und mehr, besser ein Gegenstand zB. Tisch dazwischen.

DEESKALATION

Taktische Sicherheitsstellung

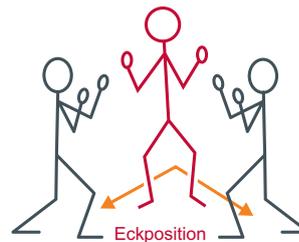
Vorteile:

- Sicherer Stand - gutes Gleichgewicht
- Offene Handflächen unterstützen das Gesagte
- Hände vor dem Oberkörper und Kopf
- Schnelle Reaktionsmöglichkeit bei Angriff
- Beweglichkeit in alle Richtungen
- Möglichkeit zum Schutz
- Verdeckte Sicherheitsstellung



Dreiecksposition

- Eine Person führt das Gespräch
- Zweite Person übernimmt die Sicherung
- Dreieck bilden
- Auf den richtigen Abstand sowie die Sicherheitsstellung achten



Dadurch ist es für das Gegenüber nur schwer möglich beide Personen gleichzeitig zu beobachten bzw. überraschenden anzugreifen.

(Das Gegenüber müsste sich für eine Person entscheiden.)

Eigensicherung

- Abstand halten
- Auf eigene Körpersprache achten
- Fluchtwege offenlassen
- Auf körperliche Aggressionssignale des Gegenübers achten
- Ausgesprochene Bedrohungen nicht ignorieren - Gesprächsbereitschaft nur bei Beruhigung signalisieren
- Bei schwerwiegenden oder körperlichen Bedrohungen auf Kooperation wechseln und langsam Rückzug antreten
- Falls erforderlich - sofortiger Rückzug