

Deeskalation für sozialarbeiterische Berufe

April 2007

T. Bärsch

Verhalten in Bedrohungssituationen (Gewalt Akademie Villigst):

Vorbereiten!

Bereite Dich auf mögliche Bedrohungssituationen seelisch vor. Spiele Situationen für Dich allein und im Gespräch mit anderen durch. Werde Dir grundsätzlich darüber klar, zu welchem persönlichen Risiko Du bereit bist. Es ist besser, sofort die Polizei zu alarmieren und Hilfe herbeizuholen, als sich nicht für oder gegen das Eingreifen entscheiden zu können und gar nichts zu tun.

Ruhig bleiben!

Panik und Hektik vermeiden und möglichst keine hastigen Bewegungen machen, die reflexartige Reaktionen herausfordern können. Wenn ich „in mir ruhe“, bin ich kreativer in meinen Handlungen und wirke auch auf andere Beteiligte entspannend.

Aktiv werden!

Wichtig ist, sich von der Angst nicht lähmen zu lassen. Eine Kleinigkeit zu tun ist besser, als über große Heldentaten nachzudenken. Wenn Du Zeuge oder Zeugin von Gewalt bist: Zeige, dass Du bereit bist, gemäß Deinen Möglichkeiten einzugreifen. Ein einziger Schritt, ein kurzes Ansprechen, jede Aktion verändert die Situation und kann andere dazu anregen, ihrerseits einzugreifen.

Gehe aus der Dir zugewiesenen Opferrolle!

Wenn Du angegriffen wirst: Flehe nicht und verhalte Dich nicht unterwürfig. Sei Dir über Deine Prioritäten im Klaren und zeige deutlich, was Du willst. Ergreife die Initiative, um die Situation in Deinem Sinne zu prägen. „Schreibe Dein eigenes Drehbuch!“

Halte den Kontakt zum Gegner/Angreifer!

Stelle Blickkontakt her und versuche, Verständigung herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten.

Reden und Zuhören!

Teile Dich mit, sprich ruhig, laut und deutlich. Ein stummes, dumpfes „Etwas“ ist ein leichteres Opfer als ein Mensch, der sich bemerkbar macht. Höre zu, was Dein Gegner bzw. der Angreifer sagt. Aus seinen Antworten kannst Du Deine nächsten Schritte ableiten.

Nicht drohen oder beleidigen!

Mache keine geringschätzigen Äußerungen über den Angreifer. Versuche nicht, ihn einzuschüchtern, ihm zu drohen oder Angst zu machen. Kritisiere sein Verhalten, aber werte ihn nicht persönlich ab.

Hole Dir Hilfe!

Sprich nicht eine anonyme Masse an, sondern einzelne Personen. Dies gilt sowohl für Opfer als auch für Zuschauer, die eingreifen wollen. Viele sind bereit zu helfen, wenn jemand anders den ersten Schritt macht oder sie persönlich angesprochen werden.

Tue das Unerwartete!

Falle aus der Rolle, sei kreativ und nutze den Überraschungseffekt zu Deinem Vorteil aus.

Vermeide möglichst den Körperkontakt!

Wenn Du jemandem zu Hilfe kommst, vermeide es möglichst, den Angreifer anzufassen, es sei denn, Ihr seid zahlenmäßig in der Überzahl, so dass Ihr jemanden beruhigend festhalten könnt. Körperkontakt ist in der Regel eine Grenzüberschreitung, die zu weiterer Aggression führt. Wenn möglich, nimm lieber direkten Kontakt zum Opfer auf.

Aktives gewaltfreies Verhalten ist erlernbar:

Indem wir uns unsere Ängste und Handlungsgrenzen bewusst machen, erfahren wir gleichzeitig auch mehr über den Bereich, der zwischen diesen Grenzen liegt. Oft unterschätzen wir die Vielfalt unserer Möglichkeiten. In Rollenspielen und konkreten Übungen zum Umgang mit direkter Gewalt können wir neue Antworten auf Konfliktsituationen entdecken. Verhaltenstrainings bieten uns die Chance, bisher ungewohntes Verhalten auszuprobieren, zu verändern und einzuüben.

Biologisch gesehen, leitet der menschliche Körper in Gefahrensituationen (Stress) das Blut aus den Gedärmen in die Muskulatur. Der Körper wird durch Hormone schneller, schmerzempfindlicher und kann dadurch besser angreifen oder fliehen (fight or flight). Leider ist das Gehirn auch nicht mehr optimal durchblutet und der Mensch ist hauptsächlich zu diesen beiden Möglichkeiten fähig. Aus dem Tunnelblick heraus zu kommen, die Angelegenheit wieder zu überblicken, klar zu denken und die richtige Lösung zu finden erfordert Willen und Übung.

Es gibt drei **Phasen der Eskalation**, bevor es zu einer körperlichen Auseinandersetzung kommt:

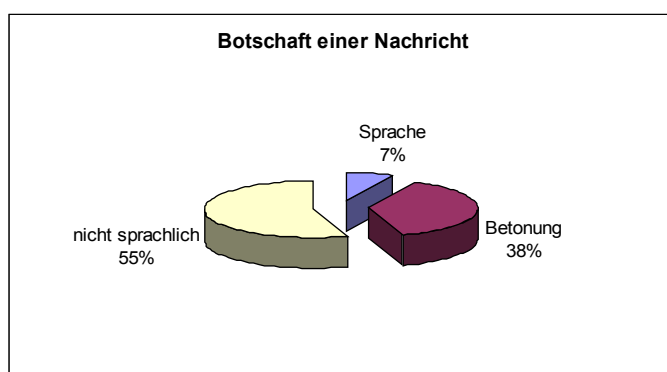
1. visuelle Phase: Mit Blicken arbeiten, u.a. um den anderen einzuschüchtern
2. verbale Phase: Drohungen, Beschimpfungen und Beleidigungen
3. taktile Phasen: Anrempeln, Anpacken, Schubsen und „Backpfeifen“

Umso früher Du deeskalierend tätig wirst, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit eines positiven Ausgangs.

Vereinfacht kann man sagen, dass es hauptsächlich zwei Gründe gibt, warum man angegriffen wird: Du wirkst wie ein Opfer oder wie eine Gefahr für das Gegenüber.

Sätze aus der **Kommunikationspsychologie** wie „Man kann nicht nicht kommunizieren“ oder „Die Botschaft einer Nachricht bestimmt der Empfänger“ machen es dem Sozialarbeiter schwer in allen Situationen deeskalierend zu reagieren. Es gibt leider keine Universallösung, aber es gilt auch hier der (Sozialarbeiter-) Satz „Prävention vor Intervention“.

Die Wirkung einer Botschaft ergibt sich nur zu etwa 7 Prozent aus ihrem sprachlichen Inhalt, zu 38 Prozent bestimmen Betonung und Sprechweise unsere Aussage und zu 55 Prozent sind es unsere Gesten und Bewegungen (Untersuchungen von Albert Mehrabian).



Die Geistes-haltung ist schon die erste Möglichkeit einer Deeskalation. Die positive Wertschätzung des Gegenübers ist wichtig, um mit dieser Person arbeiten zu können. Diverse Ansätze der Sozialen Arbeit sehen die Wertschätzung, die Empathie, den guten Kontakt, den Rapport, das positive Bankkonto usw. als wichtigsten Standpfeiler einer gemeinsamen Arbeit. Diese spiegelt sich auch in

der **Körper-haltung** („Handschuh der Seele“) wieder. Kurz beschrieben: Der Mensch macht sich klein (Kopf nach unten, krummer Rücken, Knie zusammen usw.), wenn er sich unwohl fühlt. Er macht sich groß (Brust raus, Beine mehr als hüftbreit usw.), wenn er imponieren möchte. Der neutrale und deeskalierende Stand befindet sich zwischen diesen beiden Extremen.

Die Schärfung der **Wahrnehmung** kann ebenfalls zur Deeskalation beitragen. Du solltest lernen, frühzeitig Warnsignale von anderen und Dir zu erkennen, die auf eine mögliche Eskalation hinweisen. Die eigenen Gefühle können genauso wie die Körpersprache des Gegenübers ein Warnsignal sein. Je früher Du eine Eskalation wahrnimmst, desto einfacher ist die Deeskalation. Achte dabei besonders auf Deine unguuten „komischen“ Gefühle, Deine Intuition.

Umso mehr **Wahlmöglichkeiten** Du in einer Stresssituation hast, desto effektiver kannst Du in einer solchen regieren. Einige erlernst Du durch Erfahrung, u.a. sind Rollenspiele eine gute Möglichkeit, dies im geschützten Rahmen auszuprobieren, z.B.:

- **Ignorieren** des Aggressors: Du nimmst keinen Kontakt zum Gegenüber auf, auch keinen Augenkontakt. Obwohl dieser Dich provozieren möchte, zeigst Du weder ein Opfer- noch ein Aggressionsverhalten.
- **Verwirren** des Aggressors: Du sprichst mit Dir selbst, stellst dem Gegenüber Fragen, begrüßt ihn wie einen alten Bekannten, fragst nach dem Weg, bekommst einen Hustenanfall usw. Hier ist der Kreativität keine Grenze gesetzt.
- **Neutraler Stand**: Du stellst Dich seitlich zum Gegenüber, bildest ihm gegenüber keine Front, bleibst ruhig und locker. Die Arme hängen neben dem Körper. Dein Gesicht zeigt weder Aggression noch Angst. Der Körpersprachetrainer Holger R. Schlafhost spricht von einer „entschiedenen Neutralität“, die Du Dir verinnerlichen und wie ein Programm abrufen können solltest.
- **Grenze ziehen**: Stelle Dich frontal zum Gegenüber und zeige, dass Du keine Angst hast. Nehme die Arme vor, berühre ihn aber nicht und zeig die offenen Handflächen.

Tipps zur eigenen Absicherung:

Büro

- Keine gefährlichen Gegenstände (z.B. Schere, Brieföffner) offen herum liegen lassen.
- Termine nach Möglichkeit in die Öffnungszeiten legen.
- Bei späteren Terminen die Kollegen darüber informieren.
- Einen unauffälligen Satz im Team ausmachen (z.B. Hole noch bitte den Antrag vom Fax.), der besagt: „Bitte bleibe in der Nähe!“ (Dies sollte auch in der Dienststelle eingeübt werden!)
- Lasse Schlüssel weder innen noch außen im Türschloss stecken oder offen herumliegen.
- Kenne die Fluchtwege und Möglichkeiten, wenn Wege abgeschnitten sind.
- Nutze geeignete Besprechungszimmer, u.a. mit mehreren Zugängen

Hausbesuch

- Erkundige Dich, wer sonst noch in der Wohnung lebt (z.B. EMA)
- Mache Hausbesuche nach Möglichkeit zu zweit. (auf jeden Fall bei Gefährdungssituationen, bei vorherigen Bedrohungen und Neufällen mit Gewalt)
- Sage oder schreibe auf, wohin Du zum Hausbesuch gehst.
- Nehme ein Mobiltelefon mit, welches die notwendigen Nummern eingespeichert hat.
- Setze Dich nach Möglichkeit im Gespräch so, dass Du den Ausgang schnell erreichen kannst.
- Bitte den Besuchten, Hunde und andere „gefährliche“ Tiere weg zu schließen.

Sonstiges

- Kleidung wie z.B. enge Röcke, Poms oder Schlappen sind für eine Deeskalation von Nachteil, weil Du weder stabil stehen noch weg rennen kannst. Halsketten könnten zum Festhalten oder Würgen missbraucht werden.
- Führe für Notfälle eine Trillerpfeife oder eine Heulalarm (Beschreibung siehe unten) mit Dir.
- Setze Dich mit den verschiedenen Kulturen auseinander, damit Du sie nicht unwissend und unnötig provozierst.
- Gebe Dich im Telefonbuch und im Internet nicht mit Namen, Adresse und Telefonnummer zu erkennen. Vermeide dienstliche Anrufe von privaten Telefonen oder unterdrücke Deine Rufnummer.
- Bei Briefen, Email und Faxen nicht den Vornamen angeben. (Dienstliche Email-Adresse ohne Vornamen)
- Nach Möglichkeit vermeiden, dass Kunden den privaten Pkw kennen.
- Bei Bedrohungsfällen über die Leitung EMA-Auskunftssperre beantragen.
- Umso weniger Informationen ein Kunde von Dir hat, desto schwieriger ist es weitere Details über Dich zu erfahren.

Achte auf Deine Kollegen und biete Deine Unterstützung an.

Der Heulalarm

Der Heul-, Taschen-, Schutz-, Personen- oder Schrillalarm ist eine einfach zu bedienende Alarmsirene, die auch in Paniksituationen problemlos zu aktivieren ist. Es gibt die Variante mit Knopfdruck (meist mit Austauschpatrone – bis ca. 110 db – Ein Düsenjet beim Start hat ca. 120 db) und mit herausziehbaren Metallstift (batteriebetrieben – bis zu 140 db). Die zweite Variante kann auch einfach nach dem Herausziehen des Stiftes weggeworfen werden und schrillt weiter. Zusätzlich gibt es Produkte mit grellem Blitzlicht, für Kinder, als Schlüsselanhänger, im Schirm integriert, mit Codierung nach Beendigung des Alarms, die auch als Minialarmanlage für Fenster oder Taschen genutzt werden können und welche, die einen unangenehmen Ton für Hunde erzeugen. Der Schrillalarm ist eine Kaufempfehlung der Kriminalpolizei. Sie rät ausdrücklich zum Einsatz von lauten, robusten, batteriebetriebenen, akustischen Alarmgeräten.



- Der laute Alarm erzeugt Aufmerksamkeit.
- Der Ton verwirrt oder erschreckt zunächst den Angreifer. Dies ermöglicht eine Flucht.
- Durch das unangenehme Geräusch werden Angreifer in die Flucht geschlagen (teilweise auch Hunde).
- Die Geräte sind klein, leicht und problemlos zu aktivieren.
- Sie geben Sicherheit.
- Sie gefährden körperlich weder den Angreifer noch den Verteidiger.

Literatur:

- Bücher, die Du bei der Edition Zebra bestellen kannst (www.gewaltakademie.de)
- Bongartz, Ralf / Meis, Mona Sabine / Rhode, Rudi: **Angriff ... ist die schlechteste Verteidigung**; Paderborn 2003
- Karkalis, André / Kernspecht, Keith R.: **Verteidige Dich³ - Selbstverteidigung für Frauen**; Burg / Fehmarn 2003
- Kumbier, Dagmar / Schulz von Thun, Friedemann (Hrsg.): **Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele**; Hamburg 2006
- Molcho, Samy: **Alles über Körpersprache**; München 2001
- Rosenberg, Marshall B.: **Gewaltfreie Kommunikation**; Paderborn 2004
- Schlafhorst, Holger R. u.a.: **Der Umgang mit Menschen**; Ingelheim 2003
- Schulz von Thun, Friedemann: **Miteinander Reden 1**; Hamburg 2006
- Stadt Essen: **Informationen zum Waffenrecht** unter www.jugend.essen.de