Gewalt gegen Helferinnen und Helfer - Konflikte in der Flüchtlingshilfe

Symposium Interkulturelle Kompetenz im Bevölkerungsschutz

Stiftung Hilfe für Helfer/BBK 12.05.2016 Fulda

Katharina Wieland Müller / pixelio.de

Baden-Württemberg

LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Ich weiß nicht, ob es besser wird, wenn es anders wird. Aber es muss anders werden, wenn es besser werden soll." (Georg Christoph Lichtenberg)

SCHLAG-Zeilen

19.07.2015 Jugendliche attackieren Flüchtlingshelfer mit Steinen
Sechs Jugendliche haben an einer Flüchtlingsunterkunft in Halberstadt Steine auf DRK-Helfer geschleudert. Mehrfach wurde "Ausländer raus" skandiert. Eine Mitarbeiterin wurde verletzt.

02.10.15 Zu viele auf zu engem Raum Gewalttätige Konflikte unter Flüchtlingen nehmen zu
Jeden Tag kommen in Deutschland bis zu 10.000 neue Flüchtlinge an. Die Unterkünfte platzen aus allen Nähten. Das trägt dazu bei, dass die Lage in den überfüllten Räumen immer häufiger eskaliert: Die Zahl der gewaltsamen Übergriffe nimmt in den vergangenen Wochen stark zu.

10.11.15
Gewalt in Deutschland: Flüchtlingshelfer werden auch von Rechten attackiert
In Deutschland ist wieder ein Anstieg rechter Gewalt zu verzeichnen und nun werden auch Hilfsorganisationen zur Zielscheibe. Flüchtlingshelfer werden bedroht und die Organisiatonen sind alarmiert. "Es ist ein gefährlicher Trend", so Timo Reinfrank, Geschäftsführer der Amadeo-Antonio-Stiftung: "Allein in diesem Jahr sprechen wir von 20 körperlichen Angriffen gegen Unterstützer in Deutschland. Aber wir müssen davon ausgehen, dass die Dunkelziffer viel höher ist.“

04.11.2015
Gewalttätige Übergriffe gegen Flüchtlinge u. Helfer
Die Gewalt gegen Flüchtlinge und ihre Unterstützer nimmt nicht ab.
In Freital wurde ein Asylsuchender von einer Sprengladung verletzt, in Meerane blockierten Asylgegner Busse mit Flüchtlingen.

10. November 2015
Gewalt gegen Flüchtlingshelfer - Entflammter Hass
Im brandenburgischen Neuhardenberg zünden Unbekannte Autos von Einwohnern an, die Flüchtlingen helfen.

© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

SCHLAG-Zeilen

02. Oktober 2015, Gewalt zwischen Flüchtlingen ist leidvoller Alltag. Gewaltsame Auseinandersetzungen zwischen Flüchtlingen nehmen zu.
In Suhl, Dresden, Calden bei Kassel, Ellwangen oder Donaueschingen und jetzt Hamburg prügelten sich zum Teil hunderte aufgebrachte Flüchtlinge. Menschen wurden verletzt, erhebliche Sachschäden verursacht.

Oktober 2015
Konfliktpotenzial in Asylunterkünften: Trauma, Enge, Nichtstun. Gewalt unter Flüchtlingen Wenn sich Wut entlädt. Gedränge vor der Essensausgabe - und schon kann es krachen.

Mannheim: 23.11.2015
Polizei verhindert Gewalt unter Flüchtlingen
Ein Großaufgebot der Polizei hat am Sonntagabend eine Schlägerei unter Flüchtlingen in den Mannheimer Spinelli-Baracks verhindert. Wie die Beamten mitteilten, hatten sich rund 50 Afghanen mit Holzlatten und Bettgestellteilen ausgerüstet und versucht, in einen anderen Gebäudetrakt einzudringen.

September 2015
Vorfälle in und um Landeserstaufnahmeeinrichtungen in BW (August 2014 bis August 2015)
Polizeieinsätze insgesamt 1.870
Ermittlungsverfahren insgesamt 1.934
davon Staatsanwaltschaftliche Ermittlungsverfahren gegen in Erstaufnahmeeinrichtungen lebende Menschen 737
... wegen Eigentumsdelikten 278
... wegen Straftaten gegen die körperliche Unversehrtheit und die Gesundheit 148
... wegen Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung 4
... wegen Propagandadelikten 4
erledigte Ermittlungsverfahren 76
Quelle: SWR

November 2015
Deutschland erlebt eine Welle der politisch motivierten Gewalt. Flüchtlinge werden überfallen, ehrenamtliche Helfer angegriffen, Polizisten, Politiker und Journalisten attackiert. Straftaten gegen Asylbewerber und Helfer nehmen stark zu.

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

In verschiedenen Lebensbereichen sind wir zunehmend mit einer wachsenden Gewaltbereitschaft konfrontiert.

Aggression und Gewalt gegenüber Rettungskräften und ehrenamtlichen Helfern nehmen spürbar zu.
Alltäglich bewegen sich inzwischen Feuerwehr und Rettungsdienste wie die Polizei in in einem Spannungsfeld zwischen Bedrohung und Hilfeleistung.

Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS)

2012: **349 Fälle von Widerstand gegen gleichgestellte Personen** (also Rettungs- und Feuerwerkräfte)
Seit der Einführung der sog. „Geschädigtenspezifik“ (2011) werden auch Rettungskräfte als **Opfer von Gewaltdelikten** erfasst.

Schlüssel	Opfer insgesamt (Vollstreckungsbeamte und Rettungsdienst/Feuerwehr)	Davon Rettungsdienst-/Feuerwehrkräfte
Gef. / schwere KV	4.083	213 = 5,2 %
Leichte KV	13.305	751 = 5,6 %
Bedrohung	3.890	258 = 6,6 %

LEHRSTUHL FÜR KRIMINOLOGIE, KRIMINALPOLITIK UND POLIZEIWISSENSCHAFT 3 Ruhr-Universität Bochum

© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

"Nicht alles was zählt kann gezählt werden und nicht alles was gezählt werden kann zählt“ (Albert Einstein)

Straftaten von Flüchtlingen

in Baden-Württemberg, vom 1. Januar bis 30. November 2015, insgesamt 27 255 Straftaten

(ohne Verstöße gegen Asylverfahrens- und Aufenthaltsgesetz)

Darunter waren:

Ladendiebstahl	7577
Schwarzfahren	4929
vorsätzliche leichte Körperverletzung	2194
Rauschgiftdelikte	1806
gefährliche/schwere Körperverletzung	1080
Wohnungseinbruchsdiebstahl	707
Straftaten gg. die sexuelle Selbstbestimmung	228

BZ-Grafik/Re Quelle: Innenministerium BW

Quelle: Badische Zeitung 15.01.16

© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

Übergriffe können aus Nichtigkeiten heraus entstehen, beginnen dann oft mit verbalen Attacken und können sich u.A. bis zu körperlicher Gewalt steigern:

Verbale Gewalt 98 % „Gewalttätiger Übergriff“ 59 %

- Schaulustige u. Bystander
- Filmen und Fotografieren
- Anpöbeln
- Beleidigungen
- Verbale Drohungen
- Verbale Störungen des Rettungs- o. Hilfsablaufes
- Teilweise Behinderungen des Hilfs- u. Rettungsablaufes
- Blockieren von Hilfsmaßnahmen
- Zerstören und Beschädigen von Rettungs- bzw. Hilfsgerät

- Anspucken
- Bedrohung mit Schlagstock
- Mit Absperrpfosten beworfen
- Bewurf mit Steinen
- Faustschlag ins Gesicht
- Tritte
- Angriff mit Glasscherbe
- Angriff mit Stangen
- Mit Möbelteilen angegriffen
- Angriff mit Messer

© 2016 LFS BW

Einsatzkräfte und Helfer vermehrt im Spannungsfeld.
Mit verminderter Einflussmöglichkeit?

individuelle Einflussmöglichkeiten

teilweise individuelle Einflussmöglichkeiten

kaum individuelle Einflussmöglichkeiten

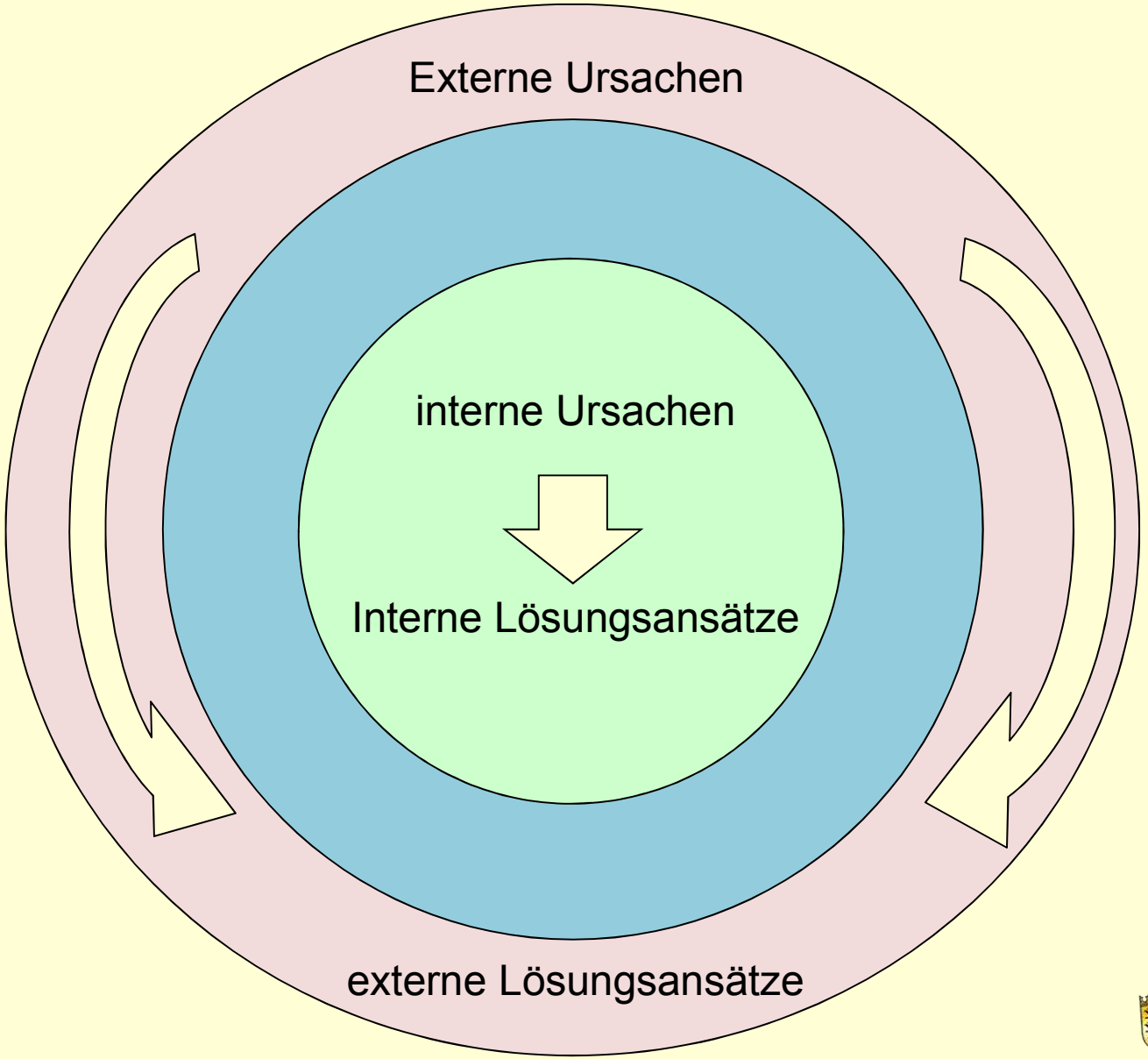
Erleben:
Verbale Gewalt 98 %
„Gewalttätiger Übergriff“ 59 %

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Wir können Probleme nicht mit den gleichen Denkmustern lösen, die zu ihrer Entstehung geführt haben“ (Albert Einstein)

Versuche nie den anderen zu kontrollieren, Du kontrollierst Dich selbst am Besten



Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist" (Henry Ford)

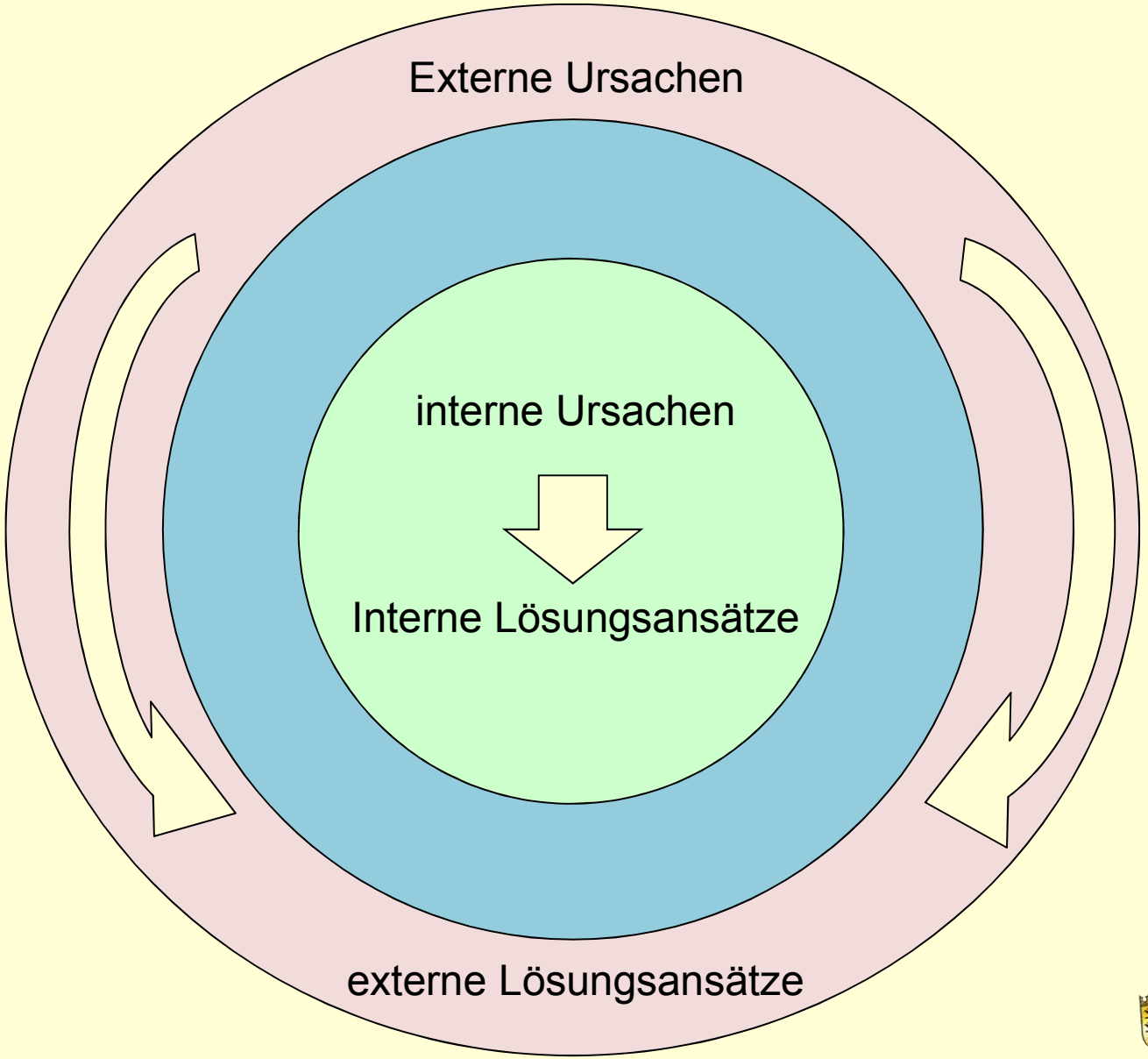
Einige „externen“ Ursachen für Übergriffe auf Einsatz- u. Hilfskräfte

- Wegen der feststellbar zunehmenden Gewaltbereitschaft liegt hier u. A. ein generelles Problem in der Gesellschaft vor.
- Weitere Ursache ist die Medikamentenzugänglichkeit gerade bei Suchtpatienten oder Personen mit psychischen Störungen.
- Übergriffe auf Rettungs- u. Hilfskräfte sind in Großstädten häufiger und gehen oftmals von den Patienten oder Umstehenden selbst aus.
- Es handelt sich beispielsweise um hilflose Personen im öffentlichen Raum oder psychiatrische Notfälle im häuslichen Umfeld.
- Ort des Geschehens sind häufig soziale Brennpunkte wie Bahnhöfe, aber auch Gaststätten und Diskotheken und deren Umfeld.
- Im Flüchtlingskontext liegen teilweise Orte mit hohem Crowdingfaktor und wenig Privatsphäre vor.
- Kommunikationsprobleme zwischen den Sprachen und den Kulturen führen zu Missverständnissen und damit zu Aggressionen des Gegenübers oder anderen Personen

Bei allen externe Konfliktelementen, müssen wir uns als Helfer auch fragen, ob es auch negativ begünstigende Elemente in uns selber gibt.

© 2016 LFS BW

Versuche nie den anderen zu kontrollieren, Du kontrollierst Dich selbst am Besten



Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist" (Henry Ford)

Einige „internen“ Ursachen für Übergriffe auf Einsatz- u. Hilfskräfte

- Vorliegen von sog. Unaufmerksamkeitsblindheit als „*Verhinderer*“ des rechtzeitigen Erkennens von kritischen Situationen.
- Ein unangemessene Helfereinstellung (Helfersyndrom) führt zu Helferzwang oder übersteigertem Helferdrang (Konflikt zwischen Anspruch und Wirklichkeit).
- Im Aktions-Drang oder Handlungszwang als Helfer helfen zu wollen, werden viele „*gefährliche*“ Randbedingungen im Einsatzfeld „*übersehen*“ bzw. können auch stressbedingt nicht wahrgenommen werden.
- Unsere „*Helfer-Drang*“ bzw. „*Helfer-Zwang*“ lässt uns unseren Fokus fast ausschließlich alleine auf „*helfer-technische*“ bzw. „*helfer-fachliche Elementen*“ legen. Wir sind quasi blind geworden gegenüber anderen „*Gefahren-Elementen*“.
- Wenn im Einsatz eigene/anderer „*geistige(r) Windstille*“ durch „operative Hektik“ ersetzt wird und man sich davon anstecken lässen, also wenn „Machen“ um des “*Machens*“ willen als Ventil für mangelnde Stresskompetenz dient.
- Dies alles kann den Umstand begünstigen, dass wir fast blind sind gegenüber anderen Gefahrenelementen, wie z.B. aggressive Menschen oder ansteigenden kritischen Situationen.

Dies kann man „*Unaufmerksamkeitsblindheit*“ nennen und erfordert das Aneignen eines sog. „*Gefahrenradars*“

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

Das Phänomen der Unaufmerksamkeitsblindheit

Wenn wir uns unsere „*Unaufmerksamkeitsblindheit*“, sozusagen also blinden Flecken bewusst machen, können wir kritische Situationen und Personen rechtzeitiger wahrnehmen und angemessener handeln.
Wir reagieren nicht, wir agieren!

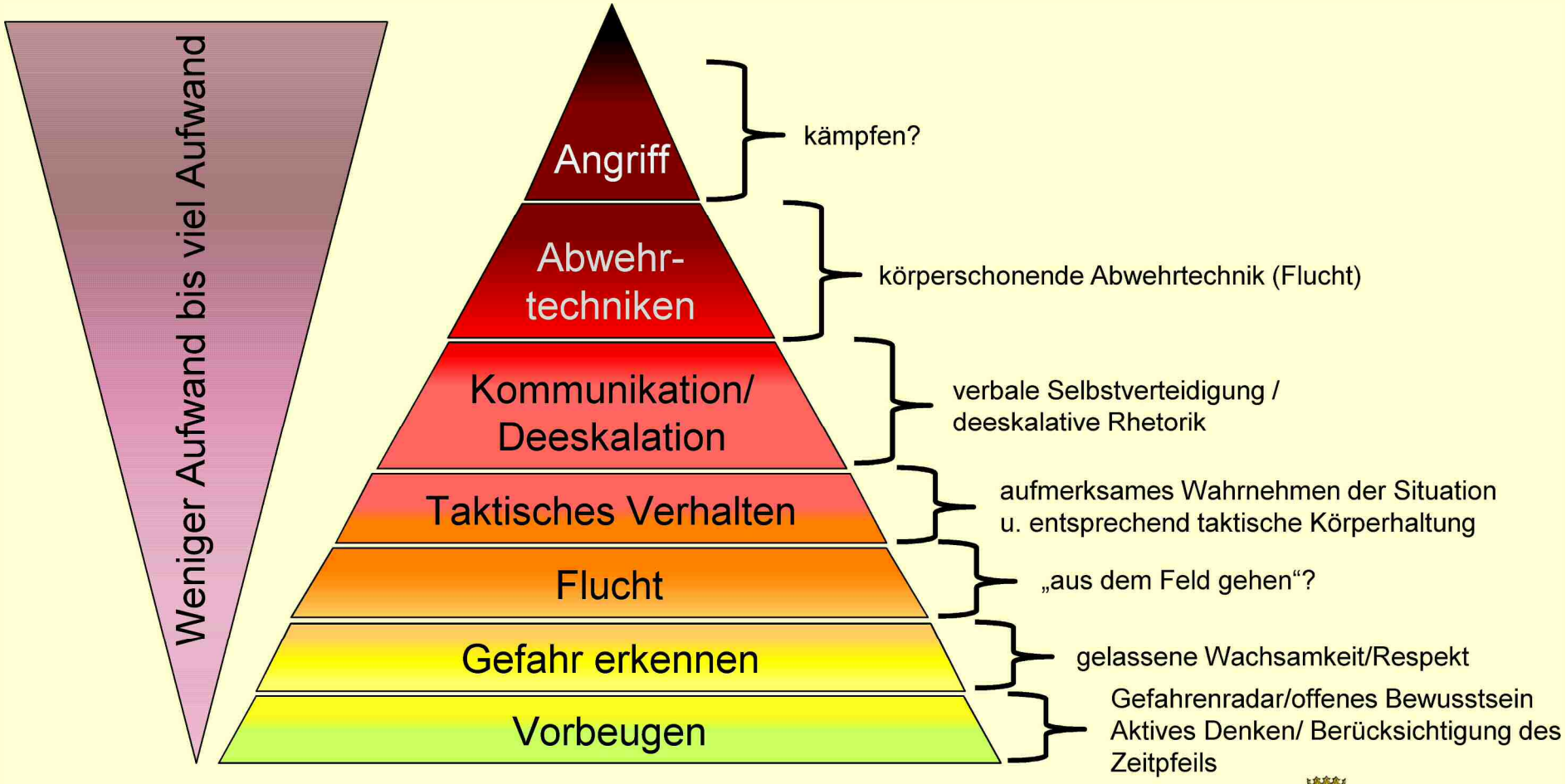
Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

"Eine Chance zu sehen ist keine Kunst. Die Kunst ist, eine Chance als Erster zu erkennen “ (Benjamin Franklin

© 2016 LFS BW

Die richtige Lösung für das falsche Problem ist schlimmer,
als die falsche Lösung für das richtige Problem?

Wer das „*Problem hat*“, trägt auch mind. 50% der Lösung in sich



Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Ein guter Eishockeyspieler spielt da, wo der Puck ist. Ein bedeutender Eishockeyspieler spielt da, wo der Puck sein wird.“ (Wayne Gretzky)

Emotionen steuern unser Verhalten und auch unser Überleben:

Angst/Ängste = Emotion

Emotionen sind (An-)Treiber und sorgen für Dynamik...oder auch nicht

Angst = nach KRONE (1976)
Gefühl des Nichtvorhandenseins von Handlungsmustern

Die Sportpsychologie sagt: *"Siege entstehen im Kopf"*

„*Siege*" brauchen ein Ziel und einen Weg dorthin (Handlungsmuster)

Ein Handlungsmuster ist also der Weg zum Ziel

Lösungsansatz = Schaffung von Handlungsmustern

Handlungsmuster entstehen durch Kompetenzerwerb

© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

"Weder die stärkste, noch die intelligenteste Spezies überlebt. Es ist diejenige, die sich am besten an den Wandel anpasst." (Charles Darwin)

Konfliktverhinderer und Konfliktminderer

- Sie haben eine entspannte Wahrnehmungsfähigkeit.
- Sie wenden sich auch den kleinen Dingen des Alltags zu und beobachten sie genau.
- Sie beobachten genau, ohne zu etikettieren. Sie vermeiden also „*verfrühte kognitive Festlegungen*."
- Sie zeigen eine spielerische Neugierde, sind also offen für neue Informationen.
- Sie sind unkonventionell, d.h. sie übernehmen nicht einfach die Denkkategorien anderer Menschen.
- Sie sind wachsam für Unerwartetes.
- Sie haben ein aktives Denken, können sich also auch leicht andersartige Situationen und Lösungsmöglichkeiten vorstellen.
- Dann sind Sie in der Lage frühzeitig Aggressionen und Gefühlsausbrüche des Gegenübers wahrzunehmen und dadurch erkennen sowie diese entsprechend zu deuten. Dies kann eine kritische oder kritisch werden Situation einigermaßen beherrschbar werden lassen. Die Deutungshoheit der Situation muss bei Ihnen bleiben.

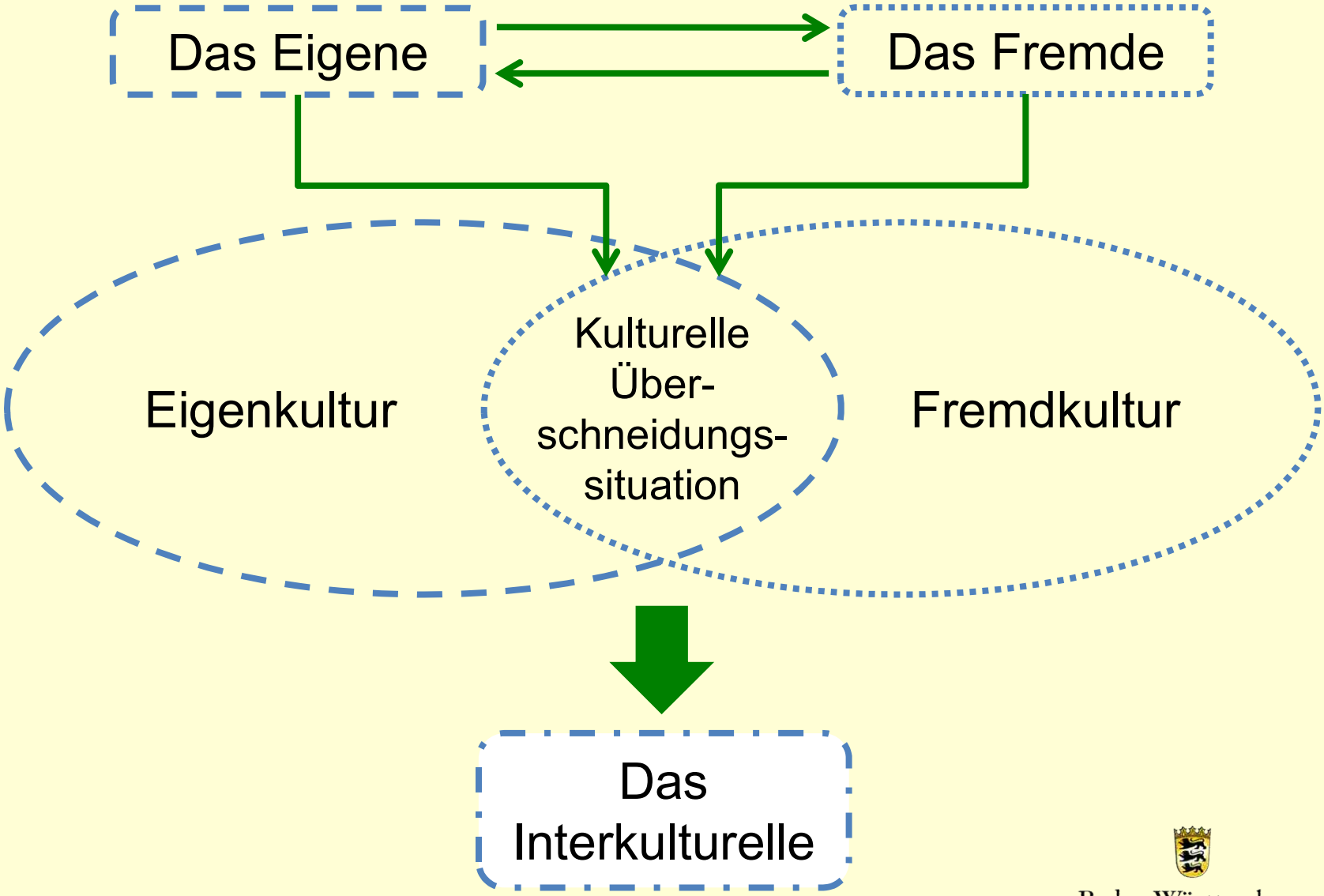
Interkulturelle Kompetenz beinhaltet die erforderliche Deeskalations- oder Konfliktbehandhabungskompetenz und ist neben der helfer-technisch/-fachlichen Kompetenz eines der wichtigsten Professionalitätsmerkmale von Helfern.

© 2016 LFS BW

"Die Definition von Wahnsinn ist, immer wieder das Gleiche zu tun und andere Ergebnisse zu erwarten" (Albert Einstein)

Interkulturelle Überschneidungssituationen & interkulturelle Kompetenz:

Interkulturelle Kompetenz: Modell



© 2016 LFS BW

„Alle sagten, das geht nicht. Da kam einer, der das nicht wusste und tat es“ (Goran Kikic)

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

Interkulturelle Fachkompetenz – interkulturelle strategische Kompetenz – interkulturelle/ soziale Kompetenz & interkulturelle, individuelle Kompetenz – 4 Ebenenmodell

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

Interkulturelle Kompetenz

Wissen (kognitiv)

- Sprachkenntnisse
- Landesspezifisches Wissen
- Kulturdimensionen/ Kulturstandards/ Kulturprozesse
- Ethnozentrismus
- Wissen um Integrationsprozesse
- Kulturspezifisches Wissen
- Kulturkonzepte

Fähigkeiten (affektiv)

- Beobachtung
- Wahrnehmung
- Anerkennung und Wertschätzung
- Angemessenheit
- Selbstreflektion
- Fremdreflektion
- Perspektivwechsel
- Empathiefähigkeit
- Flexibilität
- Offenheit
- Toleranz
- Sensibilität

Fertigkeiten (behavioral)

- Stressmanagement
- Konfliktbewältigung
- Kommunikations-kompetenz
- Integrationsfähigkeit
- Umgang mit kritischen Ereignissen
- Gewaltfreie Kommunikation
- Strategien im Umgang mit Kulturschock

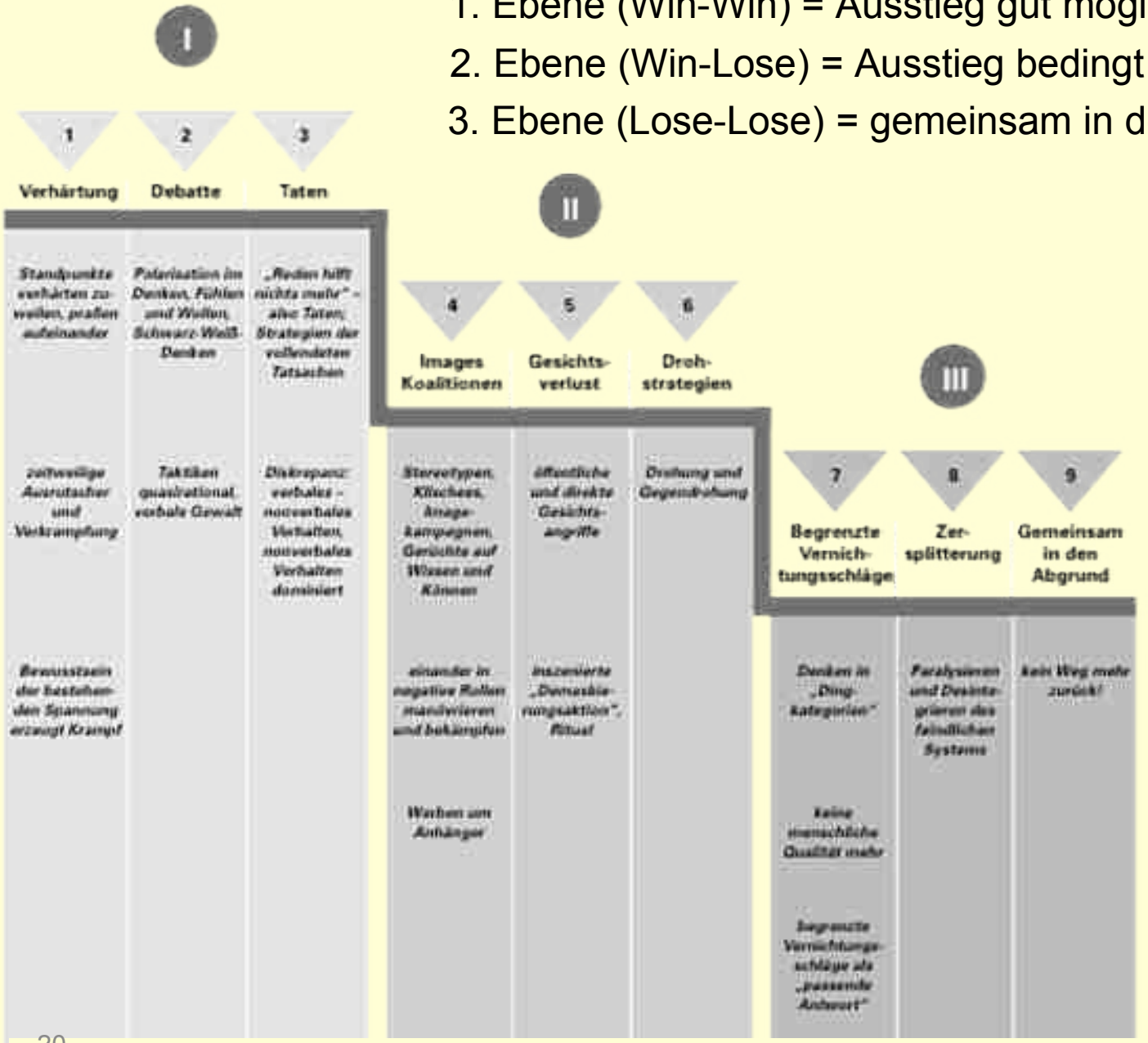
Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist" (Henry Ford)

Die Eskalationsstufen von Konflikten nach dem Modell von GLASL (1990)

1. Ebene (Win-Win) = Ausstieg gut möglich
2. Ebene (Win-Lose) = Ausstieg bedingt möglich
3. Ebene (Lose-Lose) = gemeinsam in den Abgrund



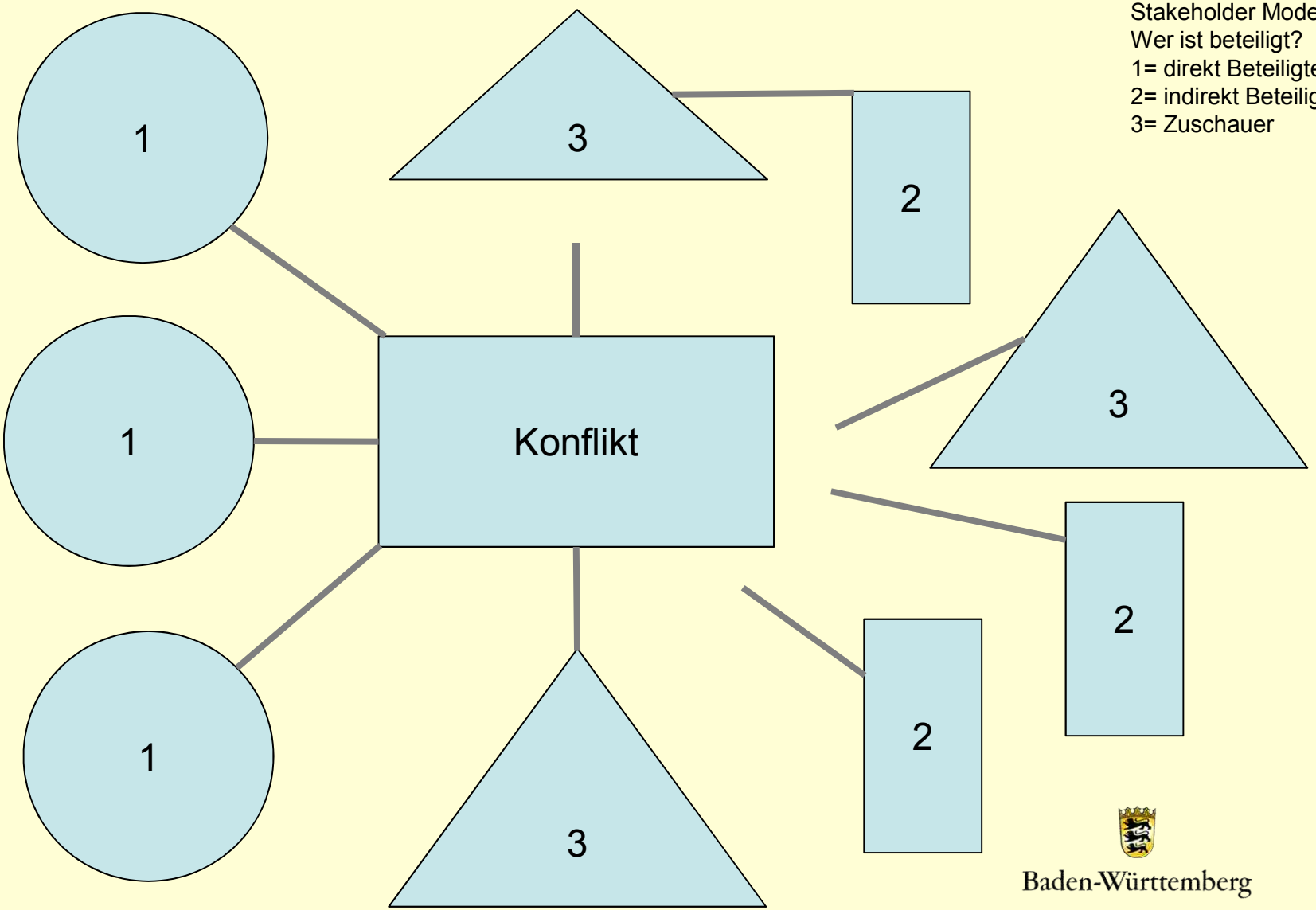
Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

"Wer nur einen Hammer hat, für den ist jedes Problem ein Nagel" (Paul Watzlawick)

Ein Plädoyer für Konfliktmanagement im interkulturellen Kontext

Stakeholder Modell
Wer ist beteiligt?
1= direkt Beteiligte
2= indirekt Beteiligte
3= Zuschauer



Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

Instrumente der Konfliktbearbeitung

Das 9 Felder Modell

	Vergangenheit	Gegenwart	Zukunft
Lösung	Was genau wollten Sie damals ändern?	Was möchten Sie gerne in diesem Augenblick ändern?	Was möchten Sie denn für die Zukunft?
Ressource	Was haben Sie früher gegen ein solches Problem getan?	Was wäre für Sie jetzt hilfreich? Was wollen Sie jetzt dafüt tun?	Wie wollen Sie das auch in Zukunft sicherstellen?
Problem	Wie ist das Problem entstanden?	Was genau ist im Moment so schwierig?	Wie wird das für Sie sein, wenn Sie nichts verändern?

© 2016 LFS BW

Deeskalations- und Konflikthandhabungskompetenz

Deeskalation ist eine Maßnahme, welche die Entstehung oder die Steigerung von Gewalt und Aggression erfolgreich verhindern kann

Das Ziel jeder Deeskalationsmaßnahme ist es, aggressions- oder gewaltbedingte psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen eines Menschen zu vermeiden, wann und wo immer das möglich ist.

Die Deeskalation stellt somit auch eine dauerhafte Arbeitsgrundhaltung dar, das tief verwurzelte Bedürfnis, das eigene Arbeitssystem möglichst frei von Gewalt und aggressiven Verhaltensweisen zu halten und zu gestalten.

Deeskalation ist darauf ausgerichtet, Aggression, wo immer sie autaucht, nach-zuvollziehen, zu deuten, zu verändern und zu vermeiden.

Die besten Deeskalationswerkzeuge sind:

- Eine gewisse Selbstwirksamkeit
- Eine gesunde Haltung zum Thema Konflikt
- Fremd- u. Selbstwahrnehmungsfähigkeit
- Kommunikationskompetenz/gute Körpersprache
- Geistige Flexibilität
- Stresskompetenz

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (1.)

1. Wehret den Anfängen!

Schon in der Entstehung von erstem Unmut, von Angespanntheit, Unruhe oder Gereiztheit eines Gegenübers sollte eine deeskalierende Intervention erfolgen.

Sehr häufig werden die ersten Anzeichen drohender Eskalationen nicht wahr genommen oder nicht ernst genommen

Die vielen drängenden Routinearbeiten und entsprechender Zeitdruck verführen dazu, erst einmal abzuwarten

Je später die Reaktion, desto schwieriger die Deeskalation und desto geringer die Chance eines verletzungsfreien Ausgangs. Je früher Sie reagieren, desto besser!

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (2.)

2. An die eigene Sicherheit denken!

Prüfen Sie gut, ob die Situation Ihrer Meinung nach von Ihnen alleine gemeistert werden kann und scheuen Sie sich nicht, Kollegen einzuschalten (nie den Helden spielen!).

Mit einem hochgeanspannten Gegenüber in Kontakt zu treten bedeutet immer, sich in eine Gefahrensituation zu begeben.

Deshalb ist es wichtig, Sicherheitsmaßnahmen und Verhaltensregeln zu beachten, welche die eigene Sicherheit im Kontakt mit dem Gegenüber gewährleisten.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (3.)

3. Schaulustige entfernen!

Bedenken Sie auch die Gefahren für (noch) nicht unmittelbar beteiligte Personen, die häufig allzu gerne das Schauspiel verfolgen.

Kollegen sollten Schaulustige vorsichtig, aber bestimmt entfernen.

Vor einer Plattform von Zuschauern ist die Deeskalation wesentlich erschwert, weil das Gegenüber seine Hintergrundgefühle, Nöte oder Probleme nicht zeigen wird, sondern stark und mächtig erscheinen will.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (4.)

4. Beruhigen Sie sich selbst!

Natürlich ist man in einer hochgespannten Situation selbst angespannt, aufgeregt und angstbesetzt. Die Praxis zeigt: derjenige, der es versteht, sich selbst zu beruhigen, übt auch eine beruhigende Wirkung auf das Gegenüber aus.

Am Wichtigsten ist der Kontakt zur eigenen Atmung, die in Stresssituationen dazu neigt, zu hyperventilieren oder zu stocken.

Man atmet mehr Luft ein als aus. Dem kann man entgegenwirken, indem man immer wieder bewusst vollständig ausatmet und dem Atemreflex die Einatmung überlässt.

Die Einatemluft dabei in den Bauchraum zu leiten hat eine beruhigende Wirkung.

Der eigenen steigenden Körperanspannung (meistens in Armen, Schultern oder Rücken) kann durch bewusstes Loslassen einzelner Körperpartien entgegengewirkt werden.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (5.)

5. Das angespannte Gegenüber braucht einen Ansprechpartner!

Treten Sie dem Gegenüber nie mit mehreren Kollegen gleichzeitig gegenüber, wenn Sie noch eine Chance zum gewaltfreien Ausgang der Situation sehen

Verbale Deeskalationsversuche sollten immer nur von einer Person durchgeführt werden, Kollegen sollten sich nicht sichtbar oder unbeteiligt wirkend im Hintergrund aufhalten (z.B. im lockeren Gespräch miteinander).

Wenn mehrere Personen das Gegenüber anschauen und beobachten, ängstigt und verunsichert kann dies das Gegenüber verunsichern, er fühlt sich bedrängt und seine Anspannung steigt.

Stattdessen ist es wichtig, sämtliche möglichen Reize von dem Gegenüber fernzuhalten und ihm das Gefühl zu vermitteln, die Situation überschauen und (mit)kontrollieren zu können.

Die Kontaktaufnahme mit dem angespannten Gegenüber oder Patienten sollte durch die Person geschehen, deren Chance auf Akzeptanz im Moment des Geschehens am Größten ist und die sich von ihrer Tagesform
her am Meisten zutraut.

Entscheidend ist dabei weder die Berufsgruppe noch die hierarchische Position!

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (6.)

6. Achten Sie auf Ihre Körpersprache, Mimik, Gestik und Stimme

Das Gegenüber darf sich durch ihre Körperhaltung weder herausgefordert noch bedroht fühlen

Besonders Männer laufen Gefahr, in angespannten Situation unbewusst Stärke und Dominanz ausstrahlen zu wollen und lassen die Oberarme und den Brustkorb mächtig aussehen.

Nähern Sie sich einem aggressiven Gegenüber vielmehr so, wie Sie sich einem verängstigten Tier nähern würden (z.B. einem Pferd oder einem Reh), zu dem Sie Kontakt aufbauen wollen.

Beobachten und reflektieren Sie Ihre Mimik und Gestik. Sie sollte sparsam eingesetzt werden und der Beruhigung des angespannten Gegenübers oder Patienten dienen.

Hektische Bewegungen oder ausladende Gestiken können als Bedrohung oder weitere Reizung empfunden werden.

Achten Sie auch auf ihren Abstand zum Gegenüber. Angespannte Gegenüber oder Patienten brauchen einen größeren Körper- und Aktionsraum.

Auch ihre Stimme ist von Bedeutung: je tiefer, ruhiger, tragender und wohlklingender sie ist, desto höher die Deeskalationschancen

In extremen Situationen ist eine beruhigende Stimme wesentlich wichtiger als der Inhalt der Kommunikation.

Aus diesem Grund sollte man während der Deeskalation seiner eigenen Stimme Gehör schenken und sehr darauf achten, dass die Stimme sich nicht hebt oder gar schrill wird.

Die eigene Stimme wird übrigens sofort tiefer und wohlklingender, wenn man sich entspannt und tief durchatmet.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (7.)

7. Stellen Sie Augenkontakt her!

Es ist wichtig, immer wieder kurze Augenkontakte zu dem Gegenüber aufzunehmen

Allerdings darf dies nicht aufdringlich, beobachtend oder stierend wirken.

Optimal ist es, auch immer wieder mal vom Gegenüber wegzuschauen, um nicht das Gefühl des Bedrängens und Beobachtens entstehen zu lassen.

Lassen Sie den Gegenüber jedoch niemals ganz aus den Augen.

Wenigstens aus dem Augenwinkel müssen Sie seine Bewegungen noch wahrnehmen können.

Ein komplettes sich Abwenden birgt das Risiko eines plötzlichen Angriffes ohne Abwehrmöglichkeit. Das wäre Fahrlässig.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (8.)

8. Versuchen Sie nie, das angespannte Gegenüber zu kontrollieren oder zu beherrschen!

Statt dessen sollten Sie sich darauf konzentrieren, die Situation inklusive der Vorsichtsmaßnahmen, Ihre Körperhaltung und Ihre Atmung zu beherrschen.

Sind Sie innerlich beherrscht und beherrschen Sie die Situation, können Sie der Aufregung des angespannten Gegenübers oder des Patienten mit mehr Toleranz und ruhiger Sicherheit begegnen.

Machtkämpfe zwischen Ihnen und dem Gegenüber müssen auf jeden Fall vermieden werden. Es ist völlig unerheblich, wer gerade Recht hat. Stimmen Sie ruhig dem Gegenüber - auch gegen Ihre Überzeugung - in seiner Sichtweise zu (außer bei Wahnideen).

Allerdings dürfen Sie dabei nicht soweit gehen, Zusagen zu machen, die hinterher nicht einhaltbar sind. Drängen Sie das Gegenüber zu nichts, z.B. sich hinzusetzen oder sich zu beruhigen.

Vermeiden Sie andauernde Appelle

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (9.)

9. Lassen Sie sich nicht provozieren oder von verbaler Aggression treffen!

Das angespannte Gegenüber hat im Augenblick drohender Eskalation „Narrenfreiheit“, solange er nicht handgreiflich wird.

Jegliche Beschimpfungen, Abwertungen oder auch sexuelle Anspielungen sollten Sie einfach ignorieren und nicht zum Anlass von Drohungen, Ermahnungen oder persönlichen Reaktionen nehmen.

Das Gegenüber meint unter Umständen möglicherweise im Moment nicht wirklich Sie persönlich.

Er will verhindern, dass ihm jemand zu nahe kommt oder ist evtl. wütend auf die Institution, deren Vertreter Sie nun mal gerade sind.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (10.)

10. Vermeiden Sie selbst provokative Begriffe, Vorwürfe, Ermahnungen oder Drohungen!

Einem hochgespannten Gegenüber vorzuwerfen, dass er gerade sehr aggressiv ist, kann das Fass zum Überlaufen bringen.

Auch Ermahnungen, sich zu beruhigen oder Androhung von Konsequenzen verschlimmern die Situation und machen Sie als Deeskalationspartner für den Gegenüber unbrauchbar.

Signalisieren Sie statt dessen Ihre Sorge um das Gegenüber, drücken Sie aus, dass Sie ihm helfen möchten und vor allem, dass Sie an dem, was ihn gerade quält, belastet, aufregt oder wütend macht, durchaus (ggf.) interessiert sind.

Bleiben Sie möglichst authentisch.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (11.)

11. Wertschätzende Haltung!

Begegnen Sie dem hochgespannten Gegenüber mit Respekt, Aufrichtigkeit und Empathie.

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Menschen in großer innerer Not vor sich, der in Gefahr läuft, die Kontrolle zu verlieren, sich und anderen zu schaden.

Dieses Gegenüber verdient in seinem anstrengenden Kampf um Beherrschung und in seiner inneren Anspannung und Verzweiflung unsere gesamte Unterstützung.

Dies verhindert brachialaggressives und eskalatives Verhalten.

© 2016 LFS BW

DIE 12 GRUNDREGELN DER DEESKALATION (12.)

12. Bedürfnisse und Gefühle herausarbeiten!

Versuchen Sie, den aktuellen Grund für die Aufregung und Angespanntheit des Gegenübers oder Patienten herauszufinden, entweder durch Ihre Wahrnehmung oder durch vorsichtige Fragen.

Erahnen oder erraten Sie mögliche Bedürfnisse des angespannten Gegenübers oder des Patienten und stimmen Sie Ihre Handlungen und Vorgehensweisen darauf ab.

Das Angebot eines Getränks, einer Zigarette, eines Spaziergangs oder anderer Ablenkungen, kann von Nutzen sein.

Zeigen Sie dem Gegenüber, dass Sie dazu bereit sind, etwas für ihn zu tun, auch wenn Sie das, was er von Ihnen verlangt, vielleicht nicht erfüllen können.

Achten Sie jedoch darauf, das Gegenüber nicht mit Fragen oder Angeboten zu überhäufen

Ein hochangespanntes Gegenüber oder Patient braucht wesentlich mehr Zeit, über eine Frage oder ein Angebot nachzudenken

Lassen Sie ihm diese Zeit und bringen Sie erst dann weitere Fragen oder Angebote, wenn die vorausgegangenen beantwortet oder abgelehnt wurden.

© 2016 LFS BW

BEACHTEN SIE:

Noch bevor das erste Wort zum Gegenüber gesprochen wurde, entscheidet die Umsetzung obiger Grundregeln darüber, ob eine verbale Deeskalation chancenreich ist oder nicht.

In einer angespannten Situation 12 Grundregeln gleichzeitig zu beachten, stellt jedoch für jeden Menschen eine Überforderung dar.

Deswegen ist es notwendig, die Grundregeln außerhalb akuter Spannungssituationen einzeln und nacheinander im Alltag zu verinnerlichen und in das eigene Verhalten zu integrieren.

© 2016 LFS BW

KOMMUNIKATION UND GESPRÄCHSFÜHRUNG IN DER DEESKALATION

Wenn möglich: Gegenüber mit seinem Namen anreden, der Namen verschafft immer einen Moment der Aufmerksamkeit.

Das Gegenüber laut ansprechen, wenn es beim ersten Mal nicht reagiert hat.

Die Lautstärke ist aber sofort zurücknehmen, wenn der Kontakt (z.B. Augenkontakt) da ist.

Das Rufwort „*Hallo*!“ kann zusätzliche Aufmerksamkeit schaffen.

Verhält sich das Gegenüber motorisch sehr unruhig, ist es ungünstig, völlig still zu stehen. Eine leichte, langsame Körperbewegung, ein oder zwei Schritte hin und her, in gebührendem Abstand zum Gegenüber, wirken auf ihn meist beruhigender.

Die Stimme und Satzmelodie darf bei der Erstansprache keines falls streng oder zurechtweisend wirken, sie sollte klar und fest, aber trotzdem melodisch und fragend klingen.

© 2016 LFS BW

SICHERHEITSMASSNAHMEN UND VERHALTENSREGELN BEI BEVORSTEHENDER BRACHIALAGGRESSION

Bitten Sie eventuell Anwesende das Geschehen bzw. den Raum zu verlassen.

Vielleicht ist es Ihnen auch möglich, mit dem Gegenüber einen ruhigen und reizarmen Ort für Ihre Deeskalationsversuche aufzusuchen. Dadurch werden Andere geschützt, die Aktionsbühne fällt weg.

Räumen Sie gefährliche Utensilien weg, wie etwa Glasflaschen, Werkzeuge, usw.

Vermeiden Sie es, das Gegenüber in eine Ecke zu drängen. Es könnte sich dadurch unter Druck gesetzt fühlen, Angst bekommen, hat weniger Ausweichmöglichkeiten und kann aus dieser Bedrängnis heraus mit einem Angriff reagieren.

Stellen Sie sich nicht an das obere Ende einer Treppe, an ein Fenster oder eine Glastüre. Sie könnten in der Akutsituation durch die Tür oder das Glas geschubst oder die Treppe hinunter gestoßen werden.

© 2016 LFS BW

SICHERHEITSMASSNAHMEN UND VERHALTENSREGELN BEI BEVORSTEHENDER BRACHIALAGGRESSION

Halten Sie Ihre Hände nicht zu hoch. Dies könnte von dem Gegenüber als Bedrohung verstanden werden. Stecken Sie Ihre Hände nicht in die Hosentaschen.

Sie brauchen viel zu viel Zeit, bis Sie mit Ihren Händen einen Angriff abwehren können.

Dasselbe gilt für verschränkte Hände auf dem Rücken oder abgestützte Arme auf der Hüfte.

Beobachten Sie auch die Hände des Gegenübers, erkönnte evtl. eine Waffe (z.B. Messer, Flasche, Schere, Glasscherben, Schraubenzieher, Stock) bei sich tragen, besonders wenn er die Hände hinter seinem Rücken hält.

Wenn das Gegenüber Stich- oder Schlagwaffen einsetzt, bringen Sie sich schnellstmöglich aus der Gefahrenzone und informieren Sie sofort die Polizei.

Ist dies nicht mehr möglich, müssen Sie sich mit Hilfsmitteln wie Sitzkissen, Jacke, Decke oder anderen Utensilien ausstatten, um etwas zur Hand zu haben, mit dem Sie sich bei einem eventuellen Angriff schützen können.

Wenn Sie diese Sicherheitshinweise und Vorsichtsmaßnahmen berücksichtigen, können Sie sich auf Ihre verbalen Deeskalationsversuche konzentrieren, ohne dass Sie Ihre eigene Sicherheit durch leichtsinnige und vermeidbare Fehler gefährden.

© 2016 LFS BW

DER SICHERHEITSABSTAND

Generell ist in Deeskalationssituationen eine körperliche Distanz von ca. zwei Metern zum Gegenüber zu empfehlen, um auf einen ersten Angriff überhaupt noch reagieren zu können und außerhalb der direkten Schlagreichweite zu sein. Denn um einen Kontaktangriff durchzuführen, muss der Angreifer aus dieser Entfernung erst einen Zwischenschritt machen.

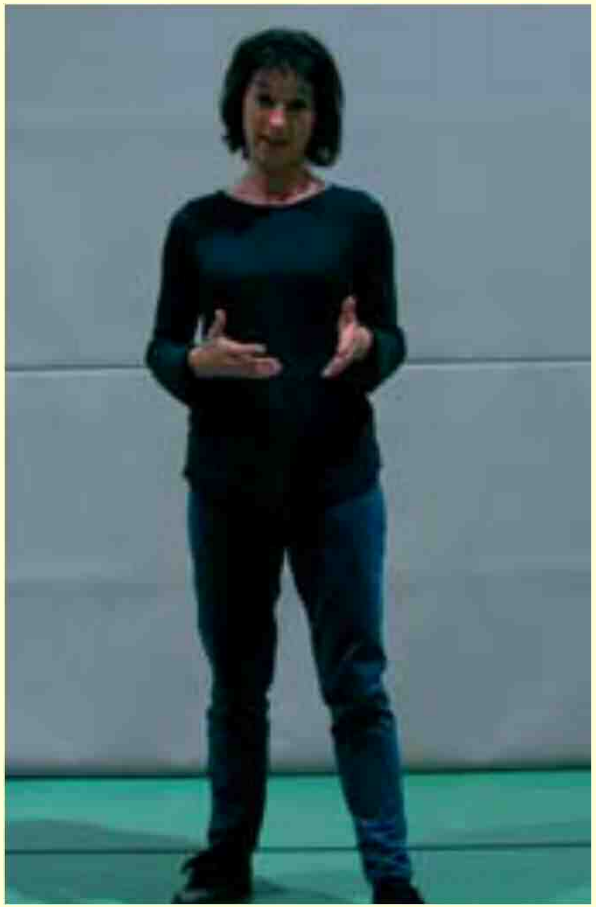
Dieser lässt dem Verteidiger noch die Zeit, eine Flucht- oder Abwehrhandlung erfolgreich auszuführen.

© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

KÖRPERHALTUNG BEI EINEM ZU ERWARTENDEN ÜBERGRIFF

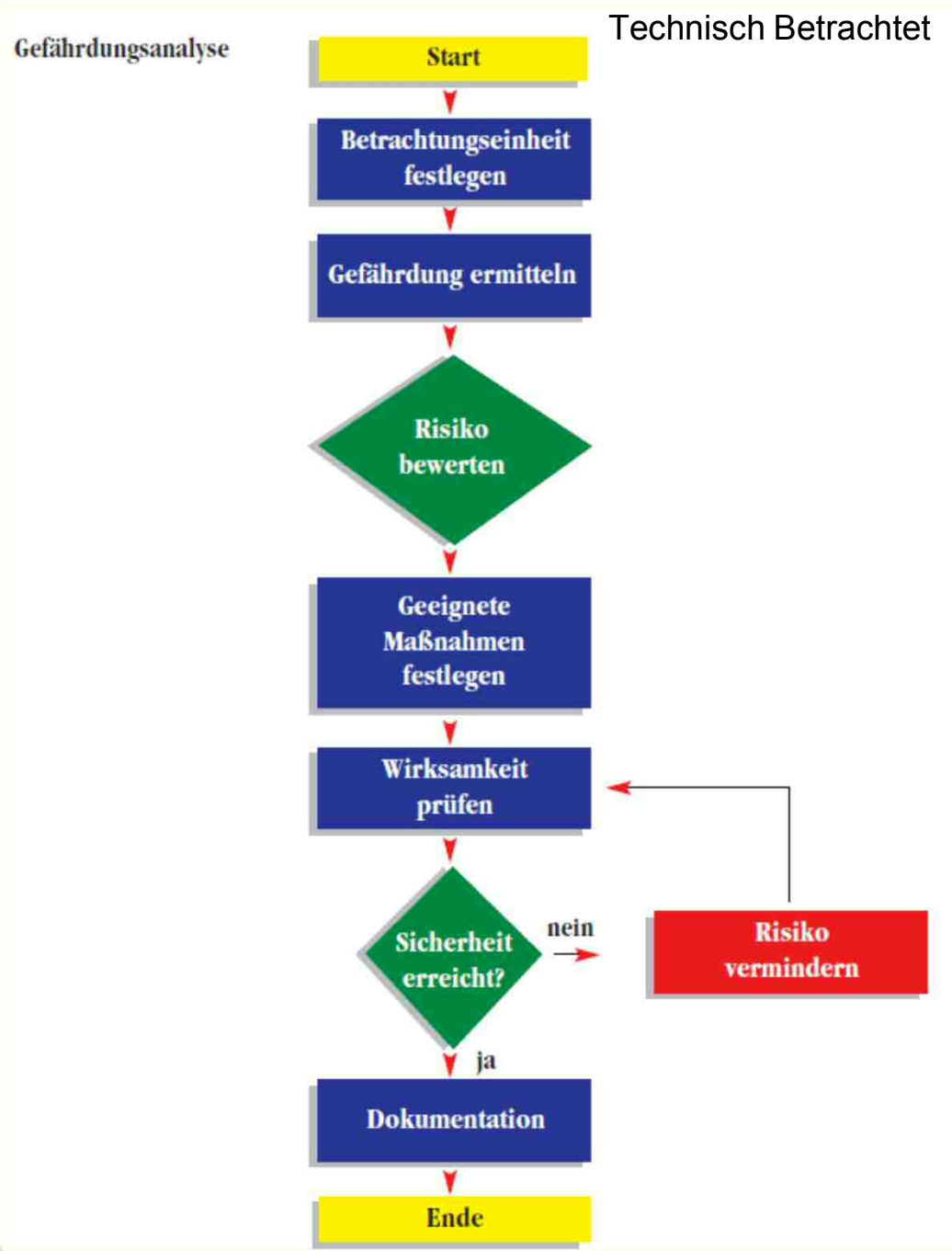
- Eine aufrechte Körperhaltung, ein schulterbreiter Stand und ein zurückgesetztes Bein stellen die richtige Grundhaltung dar.
- Erst diese Haltung ermöglicht schnelle Bewegungen, mit denen man sich bei Gefahr schützen oder bei einer notwendigen Immobilisation eines Gegenübers
- rechtzeitig handeln kann.
- Die Hände befinden sich vor dem Körper und sind geöffnet. Dies signalisiert dem angespannten Gegenüber ein Kommunikationsangebot und ermöglicht zugleich schnelle Abwehrreaktionen
- in alle Richtungen.
- Durch das zurückgesetzte Bein entsteht ein stabiler Stand und die leichte Schrägstellung des Körpers verringert die frontale Angriffsfläche.
- Außerdem lässt sich so eine Seitwärtsbewegung zum Ausweichen schneller ausführen.



© 2016 LFS BW

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

Technisch Betrachtet



Die Anwendung körperlicher Abwehrtechniken sowie die Immobilisation und Fixierung eines Gegenübers sollte das allerletzte Mittel der Gefahrenabwehr sein.
Sie dürfen nur angewendet werden, wenn alle anderen Möglichkeiten der Deeskalation ausgeschöpft sind.

Es gelten die Bestimmungen des Strafgesetzbuches unter besonderer Berücksichtigung der §§ 32 ff StGB Notwehr / Nothilfe und des §§ 34 ff StGB Rechtfertigender Notstand.

Nothilfe-§
Nach § 32/34 StGB sollte jeder bei gegenwärtiger Gefahr für Leib und Leben Hilfe leisten.
Eine Nothilfesituation ist für alle Betroffenen sehr belastend und eventuell auch gefährlich, trotzdem muss der angegriffenen Person in ihrer lebensbedrohlichen Situation schnellstmöglich geholfen werden.
Dies erfordert ein schnelles, beherztes und vor allem effizientes Eingreifen, um die Gefahr zu entschärfen. Sieht die zu Hilfe eilende Person bei einem Einschreiten ihr eigenes Leben bedroht, muss sie sich schnellstmöglich um weitere Hilfe bemühen.

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW

Vielen Dank für Ihr Interesse

Martin Jakubeit, Leiter Fachbereich „F“

Baden-Württemberg
LANDESFEUERWEHRSCHULE

© 2016 LFS BW