

Deeskalation

Deeskalation ist Gewaltschutz und Maßnahmen werden vor allen dann getroffen, wenn im Vorfeld bereits ein hohes Konfliktpotential besteht. So ist das Deeskalationsmanagement ein wichtiger Bestandteil in psychiatrischen Einrichtungen und in der Notaufnahme. Nach einer Studie wurde bereits jeder vierte Pfleger in Deutschland einmal Opfer von Gewalt seitens Patienten oder Angehörigen. Aufgrund dessen werden vermehrt Schulungen zur [Prävention](#) von Gewalt und Eskalationstechniken durchgeführt.

In der Polizeiarbeit findet das Konzept der Deeskalation an Großdemonstrationen Eingang. Anstelle von ordnungsschaffenden Maßnahmen mittels Gewalt, richtet sich das polizeiliche Handeln mehr auf Kooperation und Kommunikation, um ein Eskalieren zu vermeiden. Die verschiedenen Eskalationstechniken basieren auf verschiedenen Modellen, zum Beispiel dem [Gordon-Modell](#).

Das [Gordon-Modell](#) ist in fünf zentrale Kategorien unterteilt:

Aktives Zuhören:

Aktives Zuhören ist hier als empathisches Zuhören zu verstehen. Es beschreibt die Fähigkeit andere Meinungen, Gefühle und Ansichten von Personen nachzuvollziehen. Das Ziel ist, dass der Gegenüberstehende sich des eigenen Problems bewusst wird und eine eigene Konfliktlösung herleitet.

Ich-Botschaft:

Darunter versteht man sachliche Aussagen, die dem Angesprochenen etwas über sich selbst mitteilen. Diese Aussagen können Gefühle, Zustände oder ein Hinweis auf mögliche Konsequenzen einer Handlung darstellen. Durch Ich-Botschaften soll dem Gesprächspartner ein Problem vermittelt werden, sodass dieser es anerkennt.

Umschalten (shifting gears):

Damit ist das Umschalten einer Strategie von beispielsweise Aktivem Zuhören in Ich-Botschaften gemeint. In dieser Kategorie wird abhängig von der individuellen Situation entschieden, welche Gesprächsstrategie verfolgt wird.

Niederlagelose Konfliktlösung:

Diese Kategorie wird, angelehnt an John Dewey, auch als win-win-Konfliktlösung bezeichnet. Es geht auf das Dewey'sche Modell „sechs Schritte zur kreativen Lösung von Konflikten“ zurück.

Das Verhaltens-[Fenster](#):

Das Verhaltens-[Fenster](#) ist eine graphische, rechteckige Darstellung. Dieses Verhaltens-[Fenster](#) ist in

erwünschtes und unerwünschtes Verhalten aufgeteilt, um [Akzeptanz](#) und Problembesitz damit einteilen zu können. Vereinfacht gesagt bedeutet dies: ist ein Verhalten für Person A akzeptabel und für den B nicht, liegt das Problem bei dem B und der Lösungsansatz tendiert zu Aktivem Zuhören.