

Kategoriensystem der Deeskalationsmaßnahmen

Nr.	Kategorie	deeskalierendes Verhalten
1	zielgerichtetes Handeln	eigene Handlungen bewusst planen; sich auf das Wesentliche konzentrieren, das eigentliche Ziel verfolgen; professioneller Umgang mit Provokationen; mentale Vorbereitung; Absprache mit Kollegen; sich Ziele setzen
2	Stressmanagement	(relativ) entspannt sein in einer angespannten, stressigen Situation; Ausstrahlen von Ruhe; ruhig mit dem Gegenüber sprechen; anderen Raum und Zeit für emotionale Erleichterung geben (z. B. schreien lassen); sich Zeit nehmen
3	Empathie	Verständnis für die Emotionen des Gegenübers haben; dem anderen Mitleid zeigen bzw. ihm Trost spenden; Übernahme der Perspektive des Gegenübers; Verständnis für das Gegenüber bzw. seine Lage zeigen; eigene Betroffenheit schildern
4	Interesse	dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; nonverbal Offenheit signalisieren; sich bewusst für kommunikative Lösung entscheiden; gewaltfreie Lösung präferieren; nachfragen; anderen sich erklären lassen; auf Fragen des Gegenübers eingehen
5	Transparenz	erklären und begründen, welche Verhaltensweisen man vom anderen erwartet; dem anderen das eigene Verhalten erklären; Konsequenzen/Maßnahmen aufzeigen (nicht androhen!); auf Fragen des Gegenübers eingehen
6	Ernsthaftigkeit	dem Gegenüber Interesse an seiner Situation signalisieren; dem Gegenüber die Möglichkeit geben, sich selbst zu erklären; Selbstbewusstsein ausstrahlen
7	Eigensicherung	Eigensicherung beachten; Blickkontakt aufrechterhalten; Selbstbewusstsein ausstrahlen
8	Akzeptanz schaffen	durch Lösungsangebote Akzeptanz schaffen; durch Fragen nach Lösungsvorschlägen des Gegenübers Akzeptanz für Lösungen schaffen; Auswahl an Lösungsalternativen; auf Fragen des Gegenübers eingehen
9	nonverbale Kommunikation	bewusster Einsatz nonverbaler Kommunikation
10	Beziehungsarbeit	Beziehungsaufbau (Smalltalk, Gemeinsamkeiten etc.); Aufbau einer kommunikativen Beziehung durch Aufzeigen von Gemeinsamkeiten/Ähnlichkeit der Interaktionspartner; Blickkontakt aufrechterhalten
11	Humor	Humor zeigen (nicht Sarkasmus oder Ironie!)
12	Respekt	höflich sein und Respekt zeigen; auf Fragen des Gegenübers eingehen
13	Gesichtswahrung	dem Gegenüber die Möglichkeit zur "Gesichtswahrung" lassen
14	Geduld	geduldig mit dem Gegenüber umgehen; sich Zeit nehmen
15	Zuhören	dem Gegenüber (aktiv) zuhören; nachfragen; gesagtes in eigenen Worten wiederholen; Aufmerksamkeit signalisieren
16	Meta-kommunikation	Metakommunikation; über eigene Kommunikation reden; Situation verdeutlichen
17	Sachlichkeit	wertungsfreie Ausdrucksweise; Vermeidung von Vorwürfen; professioneller Umgang mit Provokationen, keine Schuldzuweisungen; Lösungsorientierung
18	taktische Maßnahmen	Tausch der Interaktionspartner bei festgefahrener Kommunikation; Kommunikationskanäle optimieren; Zeit verschaffen; Nutzen der Gruppenstruktur des Gegenübers, die Kooperation herstellen bzw. Konflikte selbst regeln und deeskalieren
19	Zielgruppen adäquate Kommun.	Sprachniveau entsprechend wählen
20	Sonstiges	