

Druck vom Kessel nehmen

Deeskalation basiert im Kern auf gezielter Intervention. Dazu zählen verbale und nonverbale Maßnahmen, die abhängig von den konkreten Umständen sind. Einige bewährte **Grundregeln der Deeskalation**:



- Eigene und **Sicherheit** unbeteiligter Personen **beachten**. Gegebenenfalls die Situation verlassen oder weitere Personen hinzuziehen. Je früher interveniert wird, desto besser.
- **Ruhig bleiben**: Tief ein- und ausatmen hilft bei der Kontrolle von Stimme und Körper.
- **Zeit gewinnen** für sorgfältige Entscheidungen und um Spannung abzubauen (s. Notfallübungen Seite 23)
- **Wie wirke ich** auf mein Gegenüber? Welche Gefühle könnte ich zum Beispiel mit meiner Körperhaltung auslösen?
- **Selbstbewusst**, aber nicht rechthaberisch **agieren** in Sprache, Gestik und Mimik: **offene, aufrechte Haltung**, mehr als eine Armlänge **Abstand**.



- **Aktives Zuhören** und Aussagen spiegeln: sich dem Gegenüber zuwenden, Blickkontakt halten, Interesse zeigen (zum Beispiel nachfragen, nicken oder wiederholen in eigenen Worten ohne Bewertung), Gefühle ansprechen, Respekt und Ernsthaftigkeit vermitteln (zum Beispiel durch Ausredenlassen oder verständnisvolle Aussagen wie: „Ich verstehe Sie.“)
- **Keine Wortgefechte austragen** und sich nicht auf die aggressive Gesprächsebene des Gegenübers begeben.