

Infotext für die Schülerinnen und Schüler

Bloß nicht provozieren lassen!

Vorsätzliche massive Gewaltanwendungen wie die Geiselnahme in einer Arbeitsagentur oder der bewaffnete Überfall auf eine Supermarktkasse sind glücklicherweise die Ausnahme. Viel häufiger kommt es an Arbeitsplätzen zu Übergriffen wie Beleidigungen, Drohungen oder Tätlichkeiten wie Anspucken oder Wegstoßen, weil ein Konflikt „eskaliert“.

Zum Beispiel kann der Frust über einen abgelehnten Antrag in Wut gegen den Sachbearbeiter umschlagen. Oder eine Kundin fühlt sich nicht gut beraten und steigert sich immer weiter in ihren Ärger hinein. Oder der Zugbegleiter bekommt den Ärger der Fahrgäste über eine Verspätung zu spüren. Hier hilft es, wenn man die eigenen Gefühle im Griff hat und weiß, wie man verhindert, dass sich die Situation weiter aufschaukelt. Durch ruhiges, besonnenes Verhalten und bestimmte Gesprächstechniken lassen sich nämlich viele dieser Situationen wieder entspannen, „deeskalieren“. Zum Beispiel, indem man Interesse und Verständnis zeigt, dem anderen geduldig zuhört und kurze Verständnisfragen stellt.

Andererseits gibt es auch „Todsünden“, die so ziemlich jeden „auf die Palme bringen“. Zum Beispiel: Das Gegenüber nicht ansehen, ihn oder sie einfach duzen oder Dazwischenreden. Auch Argumente wie „Glauben Sie mir, da bin ich besser informiert“, oder „Es ist doch logisch, dass...“, und Drohungen nach dem Muster „Wenn Sie jetzt nicht sofort, dann ...“, sorgen zuverlässig für eine weitere Zuspitzung des Konflikts.

Fehlverhalten dieser Art kann natürlich auch von Ihrem Gegenüber ausgehen. Gut ist es, wenn es Ihnen gelingt, nicht darauf zu reagieren, Provokationen zu überhören und selbst höflich und auf die Sache konzentriert zu bleiben!

Um Deeskalationstechniken sicher anwenden zu lernen, ist eine mehrtägige Schulung und viel praktische Erfahrung notwendig. Das kann eine kurze Unterrichtseinheit wie diese nicht ersetzen. Dennoch ist es sinnvoll, wenn Sie sich im Rahmen dieser Unterrichtseinheit einige einfache Regeln und Tipps vergegenwärtigen und ihre Anwendung üben.



Foto: Fotolia.com/djorinimo

- Bleiben Sie höflich. Lassen Sie sich nicht provozieren.
- Gehen Sie nicht in die Konfrontation. Versuchen Sie nicht, Recht zu behalten oder etwas zu beweisen. Halten Sie die Situation offen, indem Sie beispielsweise Sätze sagen wie
 - „Ich verstehe das Problem und bin sicher, dass wir da eine Lösung finden.“
 - „Ich prüfe das noch einmal und gebe Ihnen morgen Bescheid. Sollte das Ergebnis nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, können wir gerne meine Vorgesetzte oder meinen Vorgesetzten um Rat fragen, wie wir das Beste für Sie aus der Sache machen. Sind Sie mit diesem Vorgehen einverstanden?“

Sie brauchen sich natürlich keine Beleidigungen et cetera gefallen zu lassen. Doch selbst in die Offensive zu gehen und zum Beispiel ebenfalls zu schreien oder zurückzurempeln, ist ganz sicher der falsche Weg. Beenden Sie unzumutbare Situationen so schnell und sachlich wie möglich und wenden Sie sich, wenn Sie gar nicht mehr weiter wissen, an Vorgesetzte oder erfahrene Kolleginnen und Kollegen.