

## Königsweg Deeskalation

An Arbeitsplätzen, an denen Beschäftigte direkten Kontakt zu Menschen haben, können durchaus schwierige zwischenmenschliche Situationen entstehen. Die Bandbreite reicht von verbalen Beleidigungen bis hin zu körperlichen Angriffen und gewalttätigen Attacken. Die betroffenen Beschäftigten müssen dann in der Lage sein, lösungsorientiert und deeskalierend zu reagieren. Keine leichte Aufgabe, vor allem für junge Berufsanfängerinnen und -anfänger. Treten in Kundensituationen Respektlosigkeit oder sogar Gewaltbereitschaft auf, erfordert es eine hohe soziale und kommunikative Kompetenz sowie eine grundsätzliche Vorbereitung auf emotionale Grenzsituationen, um angemessen und deeskalierend handeln zu können.

Eine besondere Herausforderung liegt im Umgang mit Personengruppen, die im engeren Sinne gar nicht als Kundschaft bezeichnet werden, da sie beispielsweise betteln, stehlen oder Leistungen erschleichen wollen. Gleiches gilt für Personen, die unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen, was wiederum das Gefahrenpotenzial der Situation weiter erhöhen kann. Zwar sind derartige Eskalationen nicht an der Tagesordnung, es gibt sie aber durchaus, und junge Menschen, die eine Tätigkeit in kundenbezogenen Berufen anstreben, sollten möglichst frühzeitig darauf vorbereitet werden.

Dazu dienen unter anderem diese Unterrichtsmaterialien der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV). Für deren Träger, die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, ist Gewaltprävention sehr wichtig, da Gewalterfahrungen mit einem erheblichen Traumatisierungsrisiko verbunden sind. Sie führen unter Umständen zur Entwicklung von Traumafolgestörungen, Ängsten, Depressionen und damit verbundenen langen krankheitsbedingten Ausfallzeiten, hohen Behandlungskosten und eventuell sogar zu der Erfordernis einer beruflichen Umorientierung. Wenn Berufsanfängerinnen und -anfänger frühzeitig lernen, eine Gefahrensituation zu erkennen und eine Eskalation zu vermeiden, sind sie deutlich besser gewappnet und in ihrer emotionalen Stabilität und psychischen Gesundheit weniger gefährdet.

Diese Lerneinheit ist für alle Auszubildenden geeignet, die in ihrem beruflichen Alltag häufig direkten Kontakt zu anderen Menschen haben, zum Beispiel im Einzelhandel, der Gastronomie, in der öffentlichen Verwaltung, im Verkehrs-, Gesundheits- und Pflegesektor.

Das Thema „Schwierige Kundensituationen“ stellt eine Ergänzung und Vertiefung der bereits vorhandenen Unterrichtseinheit „Gewaltprävention: Gewalt von außen“ dar ([www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/gewaltpraevention-gewalt-von-aussen/](http://www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/gewaltpraevention-gewalt-von-aussen/)). Im Fokus der vorliegenden Einheit stehen die Erkennung von Alarmsignalen für eine drohende Eskalation und entsprechende deeskalierende Strategien. Zur didaktisch-methodischen Ergänzung und inhaltlichen Erweiterung können Sie auf die Unterrichtsmaterialien „Emotionsarbeit“ zurückgreifen ([www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/emotionsarbeit/](http://www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/emotionsarbeit/)).

### Sensibilisierung (20 bis 30 Minuten)

Gewalt ist ein unangenehmes und teilweise verstörendes Thema. Die wenigsten Menschen wollen sie erleben oder gar selbst Opfer von Gewalt werden. Trotzdem kann Gewalt auch faszinieren und uns emotional berühren. Nicht umsonst spielt sie in Nachrichten, Zeitungsberichten, Büchern, Filmen, Serien oder in der Musik eine große Rolle.

Der folgende – optionale – Einstieg dient dazu, die jungen Menschen für den gesellschaftlichen Hintergrund des Themas zu sensibilisieren. Dabei können Sie sie bei ihrer eigenen Einstellung zu Gewalt, die nicht nur aus Alltagserfahrungen, sondern auch aus der Präsenz des Themas in den Medien resultiert, abholen.



Material:  
Meldungen/  
Schlagzeilen

#### Stichwort „Gewalt in der Gesellschaft“

Sammeln Sie im Vorfeld aktuelle Schlagzeilen und Zeitungsmeldungen und pinnen Sie einige Beispiele an die Pinnwand oder zeigen Sie sie per Beamer.

#### Beispiele:

- *Messerstiche im Klubhaus: Körperverletzung – Ermittlungen*
- *Verschnürte Leiche im Kanal: Polizei bestätigt Gewalttat*
- *Mann will Streit schlichten und wird von zwei Frauen verprügelt*
- *Streit eskaliert: Fahrradfahrer bespuckt Autofahrerin*

#### Zurufabfrage:

*Was haben Sie in letzter Zeit in den Medien wahrgenommen, über welche Gewaltdelikte wurde berichtet?*

Sammeln Sie Rückmeldungen von Schülerinnen und Schülern, die gegebenenfalls durch weitere selbst gesammelte Medienberichte ergänzt werden. Fazit: *Gewalt in den Medien ist sehr präsent. Stimmt dieses Bild mit der Kriminalstatistik überein? Antwort: Nein, die Kriminalstatistik (siehe Flyer „Allgemeine Hinweise zur Polizeilichen Kriminalstatistik 2017, Mediensammlung) zeichnet ein weniger dramatisches Bild, als es die Medien tun. Ursachen: Berichte über Gewalttaten interessieren uns Menschen besonders, haben einen hohen Nachrichtenwert und lassen sich deshalb gut verkaufen.*



Material:  
Flipchart,  
Klebeplättchen

#### Stichwort „Gewalt im eigenen Arbeitsalltag“

**Punktfrage:** *Wie ist es mit Ihrer eigenen Erfahrung mit Gewalt, zum Beispiel am Arbeitsplatz?*

Überschrift: Gewalterfahrung im Alltag

**Keine Gewalt** <-----> **Gewalt**

Die Lernenden tragen ihre Position mit einem Klebepunkt auf der Linie ein.

**Hinweis:** Bei beiden Vorgehensweisen werden persönliche Themen berührt. Zeigen sich bei einzelnen Schülern und Schülerinnen Hinweise auf starke emotionale oder psychische Probleme (beispielsweise Weinen, aggressive Reaktionen oder Rückzugsverhalten), sollte ein Einzelgespräch gesucht und Hilfsangebote unterbreitet werden (betriebliche Beratungsangebote, schulpsychologische Sprechstunden, andere Beratungsstellen oder das Suchen ärztlichen beziehungsweise therapeutischen Rats). Die weitere Teilnahme am Training ist individuell zu klären.

Die Punktabfrage kann bei Gruppen, in denen Sie belastete Schüler und Schülerinnen vermuten, auch verdeckt erfolgen, indem das Flipchart umgedreht wird („geheime Wahl“). Die Lehrkraft klebt in diesem Fall verdeckt einen beispielhaften Dummy-Punkt (i.d.R. etwas unterhalb der Mitte der Linie), damit sich die erste Schülerin oder der erste Schüler nicht outen muss. Die Auswertung erfolgt, indem die Lehrkraft gemeinsam mit der Gruppe das Gesamtbild betrachtet und diskutiert, wieso so wenig beziehungsweise viel Erfahrung in der Gruppe zu dem Thema vorhanden ist und weshalb es vor diesem Hintergrund wichtig ist, sich mit der Thematik zu beschäftigen (siehe Umgang mit verschiedenen Ausprägungen in der Gruppe).

**Auswertung:** Die Schülerinnen und Schüler können berichten, weshalb sie den Punkt an diese Stelle geklebt haben. Beispiele aus dem Arbeitsbereich sollten notiert werden, um darauf einzugehen, wenn das Thema weiter behandelt wird. Auch Beispiele aus anderen Lebensbereichen können dazu dienen, Strategien, mit Gewalt umzugehen (z. B. Deeskalation, Hilfe holen, Unterstützungsmöglichkeiten nutzen), zu würdigen. Da Gewalterfahrungen in der Regel schwierig sind, sollte respektiert werden, wenn jemand in diesem Rahmen nicht darüber sprechen möchte.

### **Kommunikative und handlungsorientierte Variante zur Punktabfrage „Gewaltstrahl“**

Die Schülerinnen und Schüler schreiben gut lesbar mit maximal 5 Stichworten eine Gewalterfahrung aus ihrem Arbeitsalltag/Alltag auf eine Metaplankarte und platzieren diese lesbar und entsprechend ihrer Einschätzung auf dem Gewaltstrahl. Dann sehen sich alle Schüler und Schülerinnen die Karten an und erhalten die Möglichkeit, einzelne Karten an einer anderen, ihrer Einschätzung nach besseren Stelle, auf dem Strahl zu platzieren. Die ursprünglichen Autoren und Autorinnen der jeweiligen Karten können dies „verhindern“, indem sie in einen argumentatorischen Dialog mit ihrer Mitschülerin, ihrem Mitschüler gehen. Die Schülerinnen und Schüler tauschen dabei ihre Argumente, Einstellungen und Einschätzungen zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz unmittelbar über die Karten und deren Platzierung miteinander aus. In einer abschließenden gemeinsamen Auswertung berichten die Schüler und Schülerinnen von ihre Erfahrungen und Erlebnisse im Verlauf der Aktivität als Rückmeldung an die ganze Gruppe.



[www.IJAB.de](http://www.IJAB.de),  
[www.gewaltakademie.de](http://www.gewaltakademie.de)

Diese Gewaltstrahlübung wird auch oft dazu genutzt, um tiefer in die Thematik „Was ist eigentlich Gewalt?“, „Was empfinden wir als Gewalt und was nicht?“, „Ist es überhaupt sinnvoll, zwischen ‚wenig‘ Gewalt und ‚viel‘ Gewalt zu unterscheiden?“ einzusteigen. Anregungen für solch eine Vertiefung finden Sie beispielsweise unter: [www.IJAB.de](http://www.IJAB.de) (*Fachstelle für Internationale Jugendarbeit* > *Suche*: > *GHGS4 Hintergrundtext Gewaltprävention an der Schule* > *Downloads* > *scrollen bis zum oben genannten Dokument* oder unter [www.gewaltakademie.de](http://www.gewaltakademie.de) > *Trainings*)

### **Umgang mit verschiedenen Ausprägungen in der Gruppe:**

#### **1. Die Schülerinnen und Schüler haben keine/wenig Erfahrung mit Gewalt**

In diesem Fall ist das durch Statistiken belegte Fazit gerechtfertigt, dass die Präsenz in den Medien entsteht, weil wir Menschen uns für Gefahr, Gewalt und dramatische Berichte besonders interessieren, und dass Deutschland glücklicherweise ein recht sicheres Land ist. Trotzdem ist die Beschäftigung mit dem Thema wichtig, denn in vielen Berufszweigen besteht das Risiko, Gewalt zu erleben. Gerade bei Tätigkeiten mit Kundenkontakt wird eine Zunahme von kundenuntypischem Verhalten berichtet. Es ist von Vorteil, wenn wir auf Gewaltsituationen vorbereitet sind.

#### **2. Die Schülerinnen und Schüler haben persönliche Erfahrung mit Gewalt**

Wenn sie darüber berichten möchten, sollten ihre Erfahrungen in ruhiger und aufmerksamer Atmosphäre angehört werden. Wenn die Schülerinnen und Schüler nicht berichten möchten, sollte das akzeptiert werden. Diskutieren Sie die Frage, wodurch die gehäufte

Gewalterfahrung in dieser Gruppe entstanden sein könnte. Äußerungen unbedingt angemessen würdigen und nicht verharmlosen. Schülerinnen und Schüler können aus schwierigen Wohnumgebungen/„Problemvierteln“ stammen, in schwierigen Familienverhältnissen leben und auch in problematischen Arbeitsverhältnissen, zum Beispiel in Brennpunktvierteln, tätig sein. Es sollte dann hervorgehoben werden, dass gerade Menschen mit solchem Erfahrungshintergrund Wege finden müssen und können, wie sie in Zukunft besser mit schwierigen Kundensituationen umgehen können (Stichwörter: Prävention, Deeskalation, Hilfsmöglichkeiten nutzen).

### Einstieg (10 bis 15 Minuten)

*Sie haben im Verlauf Ihrer Ausbildung schon die unterschiedlichsten Erfahrungen mit Kunden und Kundinnen gesammelt oder vielleicht in Ihrem Kollegenkreis Berichte über deren Verhalten gehört. Der Umgang mit Menschen macht oft Freude, aber manchmal ist er auch sehr anstrengend und belastend.*

### Zurufabfrage:

Notieren Sie folgende Fragen auf einem Flipchart:

*Mit welchen Kundenerwartungen werden Sie im Alltag konfrontiert?*

*Was gehört zu Ihrer Rolle/Tätigkeit dazu, was nicht?*

Zeichnen Sie mittig eine „nachdenkliche“ Figur oder einen vereinfachten Kopf mit Fragezeichen. Notieren Sie ringsherum stichwortartig die Wortmeldungen. Mit einem **grünen** Stift wird notiert, was zur Rolle gehört, mit einem **roten**, was nicht.



In der **Auswertung** diskutieren Sie mit der Klasse, was beide Kategorien unterscheidet. Beispiel: Der Kunde darf seine Unzufriedenheit äußern und hat ein Recht darauf, dass wir uns um sein Anliegen kümmern (**grün**). Aber: Er darf uns nicht beschimpfen, persönlich beleidigen oder gar übergriffig werden (**rot**).

**Optional:** Sie können diese Diskussion durch die beiden Fragen „*Welche Erwartungen haben Sie selbst an die Kunden und Kundinnen?*“ und „*Welche Erwartungen haben Sie an sich selbst, wenn es darum geht, schwierige Kundensituationen zu meistern?*“ vertiefen. Dadurch werden nicht nur die Verhaltensweisen der Kundschaft, sondern auch die eigenen Denkstrukturen und Verhaltensweisen thematisiert.

### Verlauf/Bearbeitungsphase 1 (30 bis 45 Minuten)

#### Unterscheidung zwischen schwierigen Kunden, gefährlichen Kunden und „Unkunden“

Es gibt **schwierige Kunden und Kundinnen** (die sich z. B. im Ton vergreifen, weil die Dienstleistung nicht so erbracht werden kann, wie sie es erwarten dürfen), es gibt **gefährliche Kunden und Kundinnen** (die z. B. deutlich Grenzen überschreiten und Drohungen ausstoßen, weil ihre Erwartungen nicht erfüllt werden) und es gibt „**Unkunden**“ (das sind Kundinnen und Kunden, die Regeln brechen, die im Rahmen der Dienstleistung gelten). „Unkunde“ ist ein umgangssprachlicher Begriff und bezeichnet Personengruppen, die nicht mit dem Anliegen auftreten, eine Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, sondern andere Ziele verfolgen. Zum Beispiel betteln, stehlen oder Leistungen erschleichen wollen, eventuell auch unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen, was das Gefahrenpotenzial der Situation deutlich erhöhen kann.



#### Arbeitsblatt 1

Teilen Sie Ihre Klasse in Kleingruppen ein und verteilen Sie an jede Gruppe Arbeitsblatt 1 „Das geht gar nicht!“. Jeder der drei Smileys steht für eine bestimmte Kundensituation beziehungsweise Kundentyp. Der Arbeitsauftrag für die Gruppen besteht darin, aus ihren Erfahrungen und aus dem, was sie im Kollegenkreis gehört haben, Beispiele für die jeweilige Situation zu notieren. Dafür sollte den Gruppen etwa 10 Minuten Zeit gegeben werden.



**Differenzierungsmöglichkeit:** Bei lernschwächeren Lerngruppen können Sie auch die Gruppen jeweils nur einen Smiley bearbeiten lassen.

Danach werden die Beispiele im Plenum präsentiert und eventuell ergänzt. Der Zeitbedarf für die Präsentationen sollte jeweils mit 5 Minuten angesetzt werden (insgesamt also 15 Minuten zuzüglich einer Pufferzeit von 5 Minuten).

Abschließende Frage an die Schülerinnen und Schüler: *Sind die Kundentypen immer so klar erkennbar und voneinander zu trennen?*

Antwort: *Nein, Situationen können durchaus kippen, quasi ineinander übergehen. Gefahren werden manchmal erst im Verlauf deutlich. Aus einem schwierigen kann dann eventuell ein gefährlicher Kunde werden. Es ist also wichtig, darin geübt zu sein, Gefahrensignale zu erkennen, um rechtzeitig deeskalierend einwirken zu können.*

### Exkurs

Wenn genügend Zeit ist und Interesse bei den Schülerinnen und Schülern besteht, können Sie an dieser Stelle einen kurzen Exkurs zum Thema „Wie entsteht Aggression?“ anbieten (Zeitbedarf etwa 15 Minuten):

#### Heiße und kalte Aggression

Frage an die Schülerinnen und Schüler: *Was könnten Gründe dafür sein, dass Kunden und Kundinnen aggressiv oder sogar gewaltbereit reagieren?* Geben Sie nach den Wortmeldungen in einem kurzen Vortrag einen Überblick über die Thematik (Erläuterungen siehe Hintergrundinformationen für die Lehrkraft „Außer Kontrolle“).

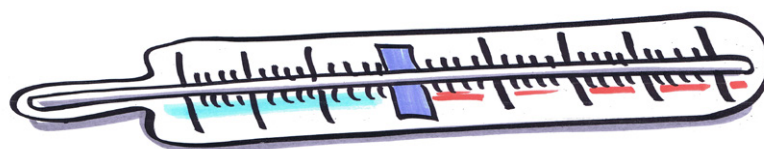
**Zusammenfassung:** *Dafür gibt es vielfältige Gründe, die in der Person selbst liegen können (es gibt Menschen, die bei dem geringsten Anlass explodieren), die in Erlebnissen in der Vergangenheit oder direkt vor dem Kundenkontakt begründet sind (der Kunde hatte Ärger mit seinem Chef und ist ohnehin schon „geladen“), die in ungünstigen Situationsbedingungen zu finden sind (es ist laut, heiß, dauert lange...) oder die durch ein Aufschaukeln in der Kommunikation zwischen Kundschaft und Beschäftigten entstehen.*

*Es kann aber auch sein, dass aggressive Kundinnen und Kunden sich mit ihrem Verhalten einfach nur durchsetzen wollen (sie haben z. B. die Erfahrung gemacht, dass Gesprächspartner mit Angst reagieren und nachgeben) oder dass sie es genießen, wenn andere Angst zeigen, weil sie sich dann stark fühlen oder weniger Langeweile haben.*

Frage: *Welche Anzeichen lassen darauf schließen, dass mein Gegenüber aggressiv ist?* Um die Antwort auf diese Frage zu veranschaulichen, bereiten Sie auf einer Pinnwand ein Bild mit einem Thermometer vor, an dessen Polen heiße und kalte Aggression steht.

kalte

heiße



Aggression

Aggression

Illustration: Michael Hüter



Schaubild

Schneiden Sie die einzelnen Beispielkarten des Schaubilds „Gefahrensignale“ aus und lassen Sie einzelne Schüler und Schülerinnen Beispiele ziehen, den Begriff vorlesen und dann den Polen zuordnen. Hinweis: Einige Begriffe (z. B. Drohungen) passen zu beiden Polen.

**Fazit:** Durch diese Zuordnung sollte herausgearbeitet werden, dass aus einer kalten auch eine heiße Aggression werden kann, wenn der „Täter“/„Unkunde“ nicht erreicht, was er will. Eine solche Eskalation kann nur durch **deeskalierendes Verhalten** verhindert werden. Gelingt dies nicht, sollten die Schülerinnen und Schüler die Signale für eine fortschreitende Eskalation erkennen können. In diesem Fall besteht eine erhöhte Eigengefährdung genauso wie in den Fällen, in denen der „Täter“/„Angreifer“ bewaffnet beziehungsweise körperlich überlegen ist. Selbstschutz hat dann unbedingte Priorität. Dieser Aspekt wird allerdings in den vorliegenden Unterrichtsmaterialien nicht weiter vertieft.

Alternativ bei wenig Zeit: **Zurufabfrage** zu **Gefahrensignalen** (circa 5 Minuten)

Frage an die Schülerinnen und Schüler: *Woran erkennen Sie, dass eine Situation aus dem Ruder läuft beziehungsweise ein Kunde oder eine Kundin gefährlich ist?*



Schaubild

Die genannten Merkmale (siehe Schaubild, Begriffe auf den Moderationskarten) werden auf dem Flipchart notiert. Erklären Sie, dass es erste Signale gibt (z. B. Stimme wird lauter), bei denen noch deeskaliert werden kann, aber schon Unterstützungsmöglichkeiten beziehungsweise der Fluchtweg in Betracht gezogen werden sollten. Bei Alarmsignalen wie etwa deutlichen Drohungen, Werfen von Gegenständen, Spucken ist es dagegen wichtig, sich sofort zu schützen, wenn möglich den Raum zu verlassen und Hilfe zu holen.



Illustration: Michael Hütter

### Verlauf/Bearbeitungsphase 2 (circa 45 Minuten)

#### Wie funktioniert Deeskalation?

Zeichnen Sie an ein Flipchart oder die Tafel ein sogenanntes Stressfass. Erklären Sie, dass sich dieses Fass in schwierigen Situationen für die Beteiligten füllt. Deeskalation heißt, dafür zu sorgen, dass weder bei mir noch bei meinem Gegenüber das Fass überläuft.

Um das Thema Deeskalation zu bearbeiten, gibt es zwei Möglichkeiten:



Als zusätzliches Infomaterial und/oder zur Ergebnisversicherung können Sie auf den zweiseitigen Flyer der Unfallversicherung Bund und Bahn „Schwierige Kundensituationen“ hinweisen ([www.uv-bund-bahn.de](http://www.uv-bund-bahn.de) > Suchbegriff: Schwierige Kundensituationen)

**1. Für leistungsstärkere Lerngruppen:** Sie laden sich aus der Unterrichtseinheit „Gewalt von außen“ ([www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/gewaltpraevention-gewalt-von-aussen/](http://www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/gewaltpraevention-gewalt-von-aussen/)) das **Arbeitsblatt 3 „Deeskalation“**, den dazugehörigen **Schülertext „Nur nicht provozieren lassen“** und das **Lösungsblatt für Arbeitsblatt 3** herunter. Teilen Sie Ihre Schüler und Schülerinnen in Zweiertteams ein. Jedes Lerntandem erhält ein Arbeitsblatt und zwei Schülertexte und bearbeitet die Aufgaben nach der Think-Pair-Share-Methode. Also erst den Schülertext in Einzelarbeit lesen, dann mit dem Partner oder der Partnerin Fragen klären und gemeinsam die Fragen auf dem Arbeitsblatt beantworten. Bitten Sie nach circa 30 Minuten einzelne Teams, ihre Lösungen für die vier beschriebenen Situationen in kurzen **Rollenspielen** darzustellen.



**Anmerkung:** Schülerinnen und Schülern, die bei den Rollenspielen nicht teilnehmen wollen, können Sie konkrete Beobachtungs- beziehungsweise Feedbackaufträge geben und sie damit motivieren, weiter am Unterrichtsgeschehen teilzunehmen.

Je nach Lerngruppe und der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit bietet sich eine Erweiterung des Rollenspiels an. Bitten Sie dafür die Schülerinnen und Schüler, sich nach dem Zufallsprinzip in Kleingruppen von drei bis vier Personen zusammenzufinden und sich selbst kritische Situationen auszudenken, die sich am eigenen beruflichen Alltag orientieren. Die Gruppen spielen die Situation nach und die Schüler und Schülerinnen wechseln dabei zwischen der „Opfer“- und der „Angreifer“-Rolle.



An beide Lerngruppen kann als zusätzliche Informationsquelle Schüler- text 1 verteilt werden.

Im Anschluss werden im Plenum die gezeigten Deeskalationsstrategien gemeinsam diskutiert.

**2. Für lernschwächere Lerngruppen:** Sie erarbeiten im gemeinsamen Unterrichtsgespräch die wichtigsten Regeln für ein deeskalierendes Verhalten. Zeigen Sie die folgenden Regeln per Beamer oder schreiben Sie sie nacheinander an die Tafel oder an ein Flipchart.



Hintergrundinformationen für die Lehrkraft, Schülertext 1

Fragen Sie die Schülerinnen und Schüler im gelenkten Unterrichtsgespräch, ob sie die Regeln verstehen, was sie bedeuten könnten und lassen Sie sie Beispiele nennen. Klären Sie Fragen und ergänzen Sie fehlende Aspekte (Erläuterungen siehe Hintergrundinformationen für die Lehrkraft „Außer Kontrolle“ und Schülertext 1 „Immer schön cool bleiben!“):

- Ruhig bleiben
- Beschwerden/ Einwände ernst nehmen
- Respekt und Verständnis zeigen
- Ich-Botschaften senden
- Reizwörter vermeiden
- Persönliche Beleidigungen vermeiden
- Im Gespräch bleiben/Lösungen anbieten
- Person keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- Person dabei helfen, ihr Gesicht zu wahren
- Möglichkeit für ehrenhaften Rückzug lassen
- Vorurteile überdenken
- Kulturelle Unterschiede respektieren

Um der Frage nachzugehen, wie man sich selbst vor persönlichen Kränkungen schützen kann, setzen Sie die Unterrichtsmaterialien zum Thema „Emotionsarbeit“ ein: [www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/emotionsarbeit/](http://www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/emotionsarbeit/)

## Sicherung und Anwendung des Gelernten (30 bis 45 Minuten)

### Den Teufelskreis durchbrechen

*Wenn eine Kundensituation aus dem Ruder läuft, befinden sich die beteiligten Personen oft in einem sogenannten Teufelskreis, aus dem es auf den ersten Blick kein Entrinnen gibt.*



Arbeitsblatt 2

Um dies zu visualisieren, projizieren oder verteilen Sie Arbeitsblatt 2 „Teufelskreis Eskalation“ per Beamer an das Whiteboard oder die Wand und bitten Sie einen Schüler oder eine Schülerin, den dort dargestellten „Teufelskreis“ zu beschreiben. Frage an das Plenum: *Was muss passieren, damit der Verkäufer in der Bäckereifiliale den Teufelskreis durchbricht und die Situation deeskalieren kann?* Beispiel: Der Verkäufer muss sein Verhalten kontrollieren

und darf nicht patzig empört antworten. Deeskalierend wäre zum Beispiel folgende Antwort in einem freundlichen und ruhigen Tonfall: „*Ach ja, die vielen Wespen sind in diesem Sommer wirklich eine Plage, da haben Sie vollkommen recht. Mit dem Vertreiben komme ich kaum hinterher. Ich kann ja auch nicht alle Kuchen und Teilchen immer abdecken, werde mich aber gleich um das Problem kümmern.*“



Hintergrundinformationen für die Lehrkraft

Erklärungen zum systemischen Eskalationskreislauf (Teufelskreis) finden Sie in den Hintergrundinformationen für die Lehrkraft „Außer Kontrolle“.



Arbeitsblatt 2

Wollen Sie dieses Thema vertiefen und das Gelernte mithilfe der Grafik „Teufelskreis Eskalation“ üben wollen, verteilen Sie die Blanks-Grafik auf Seite 2 des Arbeitsblatts 2 und lassen Sie in Zweier- oder Gruppenarbeit weitere Beispiele für Teufelskreise finden und Lösungen erarbeiten.

### Übung Deeskalationstreppe

Die Übung „Deeskalationstreppe“ wird folgendermaßen eingeleitet: Sie lassen Ihre Lerngruppe eine typische schwierige Kundensituation skizzieren. Danach benennen Sie nach dem Zufallsprinzip vier bis sechs Schülerinnen und Schüler, die die folgende Übung durchführen. Diese lässt sich am besten an einer echten Treppe darstellen, was aber in einem Schulgebäude wegen des damit verbundenen Geräuschpegels schwer zu realisieren sein dürfte. Alternativ können Sie im Klassenraum oder auch im Freien Linien auf den Boden aufkleben, die eine Treppe symbolisieren. Eine Schülerin oder ein Schüler der Kleingruppe versetzt sich nun in die Situation eines Kunden und stellt sich auf die erste Treppenstufe. Die anderen überlegen sich, wie sie den Kunden auf der Eskalationstreppe „hinauftreiben“ könnten. Was müssen sie tun oder äußern, damit die Situation weiter eskaliert? Immer wenn die Äußerungen den Ärger des Kunden, seinen Stress verstärken, steigt er eine Stufe höher. Anschließend überlegen die Schülerinnen und Schüler, was sie sagen und/oder tun müssten, um die Situation zu deeskalieren, den Kunden „wieder herunterzuholen“, und wenn die Ideen gut sind, steigt der Kunde die Stufen wieder herunter.

Für die Übung in den Kleingruppen etwa 10 Minuten vorsehen (5 Minuten eskalieren, 5 Minuten deeskalieren).

### Ende (circa 10 Minuten)

Fordern Sie Ihre Schülerinnen und Schüler auf, die wichtigsten Erkenntnisse, die sie im Laufe der Unterrichtseinheit gewonnen haben, im Plenum zusammenzutragen. Welchen Deeskalationsstrategien messen sie die größte Bedeutung bei und welche helfen ihnen in ihrem Berufsalltag wahrscheinlich am meisten? Fordern Sie die Klasse auf, diese im Berufsalltag auszuprobieren und stellen Sie eine Wiederaufnahme des Themas in drei oder vier Wochen mit folgenden Fragen in Aussicht: *Konnten Sie einzelne Strategien anwenden? Waren Sie damit erfolgreich und konnten schwierige Kundensituationen deeskalieren?*



Schülertexte

Verteilen Sie spätestens jetzt zur Ergebnissicherung die beiden Schülertexte „Immer schön cool bleiben“ und „Freundlich und wertschätzend“.

### Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, November 2018  
**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße.. 40, 10117 Berlin  
**Redaktion:** Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden  
**Text:** Dipl.-Psychologin Gerlinde Wiemann, Hannover, Gabriele Albert, Wiesbaden  
**Verlag:** Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, [www.universum.de](http://www.universum.de)



Internet-hinweis



Arbeitsblätter



Arbeitsauftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-methodischer Hinweis



Lehrmaterialien