

Mario S. Staller · Swen Körner

# Verhalten bei Gewalt – Selbstschutz für Rettungskräfte

Dein persönliches Konzept  
für Gewaltprävention  
und Selbstverteidigung

SACHBUCH

 Springer

# Verhalten bei Gewalt – Selbstschutz für Rettungskräfte

Mario S. Staller · Swen Körner

# Verhalten bei Gewalt – Selbstschutz für Rettungskräfte

Dein persönliches Konzept  
für Gewaltprävention und  
Selbstverteidigung

 Springer

Mario S. Staller  
Hochschule für Polizei und Verwaltung  
Nordrhein-Westfalen  
Köln, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Sven Körner  
Trainingspädagogik und Martial Research  
Deutsche Sporthochschule Köln  
Köln, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

ISBN 978-3-658-44699-4      ISBN 978-3-658-44700-7 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-44700-7>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://portal.dnb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2024

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jede Person benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte der jeweiligen Zeicheninhaber\*in sind zu beachten.

Der Verlag, die Autor\*innen und die Herausgeber\*innen gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autor\*innen oder die Herausgeber\*innen übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Rolf-Günther Hobbeling

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Wenn Sie dieses Produkt entsorgen, geben Sie das Papier bitte zum Recycling.

# Danksagung

Wir danken allen Einsatzkräften, die uns bei der Erstellung dieses Buches unterstützt haben. Herausheben möchten wir dabei die Initiative ‚Helfer sind tabu e. V.‘, mit deren Hilfe wir über die Jahre Gewalt, Konflikte und entsprechende Trainingsstrukturen im Rettungsdienst immer weiter beleuchtet haben. Ein besonderer Dank gilt auch Rüdi, Jan, Frank und Leo – Ihr steht stellvertretend für so viele, die dieses Buch bereichert haben.

Wir danken dem DRK-Rettungsdienst Rhein-Mosel-Eifel gGmbH und den Kollegys von der Rettungswache Senheim für die unkomplizierte Unterstützung bei der Erstellung der Fotos.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Zu diesem Buch</b>	1
	Literatur	4
<b>2</b>	<b>Was du über Gewalt im Rettungsdienst wissen solltest</b>	5
2.1	Gewalt im Rettungsdienst ist selten	6
2.2	Deine Annahmen „machen“ deine Taten	8
2.3	Gewalt ist Teil der Einsatzrealität – als Problem und Lösung	9
2.4	Gewalt hat viele Gesichter	10
2.5	Dein Konfliktmanagementkonzept ist abhängig von der Situation, von dir und von anderen Menschen	12
2.6	Dein kompetenter Umgang mit Gewalt – Eigensicherung in sechs Etappen	13
2.7	Gewalt hat eine Geschichte	14
	Literatur	15
<b>3</b>	<b>Was du über die andere Konfliktpartei wissen solltest</b>	17
3.1	Ziele, Wünsche und Bedürfnisse	19
3.2	Heiße und kalte Aggression	22
3.3	Alkohol und Aggression	26
3.4	Andere Intoxikation und Aggression	28
	3.4.1 Aufmerksam sein	29
	3.4.2 Andere Perspektive berücksichtigen	30
	3.4.3 Aushalten	30
3.5	Psychische Krisen	31

## VIII Inhaltsverzeichnis

3.6	Interkulturalität	33
3.7	Auf den Punkt gebracht	36
<b>4</b>	<b>Wie du Konflikte gestalten kannst</b>	<b>37</b>
4.1	Unser Verteidigungssystem bei kaltblütiger Aggression: Flüchten, Kämpfen oder Totstellen?	39
4.2	Umgang mit reaktiver Aggression: Das Treppenstufenmodell	41
4.3	Das solltest du auch kennen: Die Konfrontationsanspannung	45
4.4	Auf den Punkt gebracht	48
<b>5</b>	<b>Was Du über dich selbst wissen solltest</b>	<b>51</b>
5.1	Dein Selbst	53
5.1.1	Deine Sichtweisen, Deine Werte	54
5.1.2	Dein professioneller Anspruch: Kenne Deine Verzerrungen	57
5.2	Auf den Punkt gebracht	59
<b>6</b>	<b>Was du über deine Konfliktkontexte wissen solltest</b>	<b>61</b>
6.1	Auf den Kontext kommt es an	62
6.2	Typische Situationen	63
6.3	Deine Probleme, Deine Lösungen	65
6.4	Auf den Punkt gebracht	67
<b>7</b>	<b>Was du über das Anpassen und Lernen aus deinen Konflikten wissen solltest</b>	<b>69</b>
7.1	Planen, Handeln, Reflektieren: Manchmal geht's – Manchmal nicht	71
7.1.1	Die Planungsphase: Ein paar Überlegungen vor dem Konflikt	72
7.1.2	Die Handlungsphase: Anpassungen und Änderungen im Konflikt	73
7.1.3	Die Reflexionsphase: Anpassungen und Änderungen für das nächste Mal	74
7.2	Post-Konflikt-Phase	76
7.2.1	Sicherheit und physische Gesundheit	76
7.2.2	Mentale Gesundheit	76
7.2.3	Gewährleisten einer effektiven Strafverfolgung	77
7.3	Auf den Punkt gebracht	78

<b>8 Was du alles tun kannst – 50 Werkzeuge zur Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt</b>	79
8.1 3-A-Strategie	80
8.2 Abstand halten	82
8.3 Aggressionen überhören / übersehen	83
8.4 Aggressionsfördernde Reize vermeiden	84
8.5 Aktives Zuhören	85
8.6 Andere Perspektive	88
8.7 Aufmerksamkeit	89
8.8 Aufmerksamkeit dirigieren	92
8.9 Aushalten	93
8.10 Außenverteidigung – gegen Angriffe mit den Armen	94
8.11 Drohgebärden	96
8.12 Druck vermeiden	99
8.13 Eigene Bedürfnisse formulieren	101
8.14 Einschließen / Verbarrikadieren	102
8.15 Emotionale Augenhöhe	103
8.16 Empathisch sein	105
8.17 Entschuldigen	106
8.18 Erklärende Kommunikation	107
8.19 Flucht	109
8.20 Führen am Ellenbogen	110
8.21 Geduld haben	112
8.22 Grenzen aufzeigen	114
8.23 Hammerfaust	115
8.24 Handballenstoß	117
8.25 Handlungen begründen	119
8.26 Hilfe holen	120
8.27 Klar kommunizieren	122
8.28 Nähe aufbauen	123
8.29 Nichtkomplementäres, deeskalatives Handeln	125
8.30 NKL – Niederschwellige körperliche Lösungen	127
8.31 Nutzung von Alltagsgegenständen – Dein Einsatzrucksack / Deine Einsatztasche	128
8.32 Personen einbeziehen	130
8.33 Reaktanzfreie Kommunikation	131
8.34 Reize reduzieren (bei sensorischer Überbelastung)	133
8.35 Respektieren der anderen Partei	134
8.36 Schubsen	135
8.37 Selbstsicheres Auftreten	137

## **X Inhaltsverzeichnis**

8.38	Sicherheit und Orientierung geben	139
8.39	Stopptritt	140
8.40	Systematisches Scannen	142
8.41	Taktischer Rückzug	144
8.42	Taktisches Positionieren	145
8.43	Teamarbeit	147
8.44	Trennung von Person und Verhalten	149
8.45	Unerwartetes erwarten	150
8.46	Unsicherheit aushalten	152
8.47	Validieren von Emotionen	154
8.48	Vermeiden von Anwesenheit	156
8.49	Vorwurfsinventar	157
8.50	Wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation	159
<b>9</b>	<b>Dein persönliches Selbstschutzkonzept: Ein Leitfaden zum Zusammenstellen</b>	<b>161</b>
9.1	Dein Basiskonzept	161
9.2	Deine Erfahrungen	163
	<b>Du bist ein Heldy</b>	<b>165</b>

## Über die Autoren



**Mario S. Staller** ist Professor für Psychologie und Training sozialer Kompetenzen an der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen. Zuvor war er 16 Jahre als Polizeivollzugsbeamter des Bundeskriminalamtes tätig.

**Swen Körner** ist Professor für Trainingspädagogik und Martial Research der Deutschen Sporthochschule Köln und Inhaber des deutschlandweit einzigen Lehrstuhls zum Thema.

Beide Autoren sind seit vielen Jahren in der praktischen Aus- und Fortbildung von Rettungskräften im Bereich der Gewaltprävention und des Konfliktmanagements tätig. Gemeinsam leiten sie das Institut für Professionelles Konfliktmanagement ([www.prokon-insitut.de](http://www.prokon-insitut.de)).

# Abbildungsverzeichnis

Abb. 2.1	Die sechs Etappen zum kompetenten Umgang mit Gewalt im Rettungsdienst	14
Abb. 4.1	„Distanz-abhängige Verteidigungs-Kaskade“	39
Abb. 4.2	Das Treppenstufenmodell von Gregory Vecchi	42
Abb. 6.1	Berichtete Gewalthandlungen im dreijährigen Projektzeitraum (N=76)	64
Abb. 6.2	Verteilung der Örtlichkeiten der Gewalthandlungen nach Anteilen (N=76)	65
Abb. 6.3	Täter der Gewalthandlungen (N=76)	66
Abb. 6.4	Repräsentativ trainieren	68
Abb. 7.1	Planung, Handlung und Reflexion als Wiederkehrende Prozesse im Umgang mit Konflikt- und Gewaltsituationen	71
Abb. 8.1	Die andere Perspektive	88
Abb. 8.2	Eine Außenverteidigung mit dem Unterarm	96
Abb. 8.3	Eine Außenverteidigung gegen eine greifende Handbewegung eines agitierten Patientys	97
Abb. 8.4	Eine Drohgebärde	98
Abb. 8.5	Eine Drohgebärde gegen eine sehr aggressiv nach vorne kommende Person bei gleichzeitig wenig Rückzugsmöglichkeiten	99
Abb. 8.6	Flucht aus einer gefährlichen Situation	110
Abb. 8.7	Führen am Ellenbogen	112
Abb. 8.8	Führen am Ellenbogen bei einer aufgefundenen, agitierten Person	113
Abb. 8.9	Führen am Ellenbogen einer agitierten Person in einem beengten Raum	114

## **XIV      Abbildungsverzeichnis**

Abb. 8.10	Eine Hammerfaust	116
Abb. 8.11	Eine dosierte Hammerfaust auf den Oberarm gegen einen Griff in die Haare	117
Abb. 8.12	Ein Handballenstoß	118
Abb. 8.13	Ein Handballenstoß zur Brust (in Kombination mit einer Außenverteidigung) gegen einen Schlag zum Kopf von der Seite	119
Abb. 8.14	Deeskalation mit nichtkomplementärem Handeln	126
Abb. 8.15	Das Nutzen eines Einsatzrucksack als Schutzschild	129
Abb. 8.16	Das Nutzen von Einsatzaschen gegen einen Angriff mit einer Flasche	130
Abb. 8.17	Schubsen mit zwei Händen	136
Abb. 8.18	Schubsen mit kombiniertem Rückzug gegen eine Bedrohungssituation im Hausflur	137
Abb. 8.19	Ein Stopptritt gegen den Oberkörper	141
Abb. 8.20	Ein Stopptritt gegen eine körperlich angreifende Person	142
Abb. 8.21	Ja zum Mensch – Nein zur Handlung	151



# 1

## Zu diesem Buch

Die Arbeit als Einsatzkraft ist Arbeit am Menschen. Und *mit* Menschen. Im Rettungsdienst hast du es täglich mit anderen Menschen zu tun. In den meisten Fällen verlaufen diese Begegnungen wahrscheinlich relativ „normal“. Wobei zu dieser Normalität auch gehören dürfte, dass sich die Menschen, mit denen du es als Patientys oder Angehörige zu tun bekommst, in einer für sie dann doch nicht ganz normalen Situation befinden. Warum sonst würden sie den Rettungsdienst gerufen haben? Entweder sind sie verunfallt, oder es brennt, der Keller steht unter Wasser, der Kreislauf versagt, sie haben einen Schlaganfall oder einen Angehörigen verloren usf.

Vielleicht hast du im Zusammenhang deiner Einsätze selbst schon einmal Konflikte oder gar körperliche Gewalt erlebt und bist in eine brenzlige Situation geraten: Während der Anamnese hat dich ein Patienty beleidigt, ein Angehöriger doof angemacht oder dir sogar Prügel angedroht. Vielleicht hast du dir deshalb auch dieses Buch gekauft. Konflikte und Gewalt in der Arbeit des Rettungsdienstes haben viele Gesichter. Sehr viele. Und zu ihnen gehören immer mehrere Perspektiven.

Vielleicht aber hast du im Rettungsdienst bislang noch keine eigenen Erfahrungen mit Konflikten und Gewalt gemacht, möchtest dich aber darauf vorbereiten – eben, weil es passieren könnte. Konflikt und Gewalt im Einsatz von Rettungskräften finden schließlich statt. Seit einiger Zeit wird darüber in den Medien viel berichtet. Viele werden jetzt z. B. an die Silvesternacht 2023 in Berlin denken. Da kam es zu massiver Gewalt gegen Rettungskräfte. U.a. wurden Einsatzkräfte mit Feuerwerkskörpern beschossen. Inwiefern diese Ereignisse darauf hinweisen, dass die Gewalt gegen

Rettungsdienste immer weiter ansteigt, ist damit allerdings nicht beantwortet. Statistik ist eh das eine. Gewalt konkret erlebt zu haben, das andere. Am Ende ist es das individuelle Erleben, das zählt.

Verbale Konflikte fallen nicht plötzlich vom Himmel. Gleiches gilt, wenn „die Fäuste fliegen“. In der Regel haben Gewalt und Konflikte im Rettungsdienst eine Geschichte. Mit diesem Buch wollen wir in genau diese Geschichten eintauchen. Dazu nutzen wir selbst Geschichten. Innerhalb einzelner Kapitel schildern wir Konflikt- und Gewaltsituationen. Die geschilderten Vorfälle haben sich wirklich zugetragen. Dokumentiert wurden sie von Einsatzkräften im Rahmen unserer zahlreichen Aus- und Fortbildungen in den letzten Jahren. An einzelnen Stellen haben wir Aspekte angepasst und verändert – ebenso natürlich die Namen der Beteiligten. An den geschilderten Einsatzsituationen machen wir fest, was du tun kannst, um Konflikte zu vermeiden und dich und andere vor Gewalt zu schützen.

In diesem Buch präsentieren wir zum Ende hin, was in den meisten Ratgebern zum Selbstschutz von vorne bis hinten zu sehen ist. Erst zum Schluss zeigen wir bebilderte Darstellungen einiger Tricks und Techniken zum Selbstschutz im Rettungsdienst. Denn Konflikte und Gewalt zu kennen bedeutet, ihre mitunter komplexen Geschichten nicht zu verkennen. Den Tritt einer im Liegen behandelten Person während der Anamnese muss man im gesamten Kontext der Einsatzsituation sehen. Natürlich muss man auch darüber reden, wie du einen solchen Angriff verteidigen kannst. Darüber hinaus macht es aber auch Sinn, das ganze Drum-herum des Problems zu betrachten: Was ist das für eine Situation, in der du dem Angriff begegnet bist? Was ging voraus? Wo hattest du dich positioniert? In welchem Zustand befand sich die Person? In welchem Zustand warst du? Was wolltest du? Was wollte das Patient? Was wurde gesagt? Welche Lösung gegen Gewalt effektiv und richtig ist, ergibt sich nur – wirklich nur – aus dem konkreten Kontext ihrer Geschichte. Wir werden dir in diesem Buch zeigen, mit welchen Möglichkeiten du dich z. B. gegen Tritte verteidigen kannst. Dazu tauchen wir mit dir in die Geschichte der Situation ein, in der die Attacke entsteht.

Aber Achtung: Dieses Buch ist kein klassisches Selbstverteidigungsbuch. Obwohl wir selbst auch aus diversen körperbetonten Selbstschutz-Systemen kommen, geht es hier nicht um Krav Maga, Wing Chun, Ju Jutsu oder Combatives.

Körperliche Lösungen sind buchstäblich das Allerletzte, was du zum Selbstschutz im Rettungseinsatz benötigst. Im Unterschied etwa zur Polizei, die unter Umständen gegen Gewalt mit Gewalt vorgehen muss, hast du im Rettungsdienst eine ganz andere Aufgabe. Dein Job besteht darin, Menschen

in Not zu helfen. Sobald sich dabei körperliche Gewalt andeutet, gibt es für dich nur ein Ziel: Weg!

Dennoch kann es sein, dass du dafür körperliche Mittel einsetzen musst. Diese Mittel spielen jedoch in einer eigenen Liga: Ihre Überschrift lautet „**NKL**“: **N**iederschwellige **K**örperliche **L**ösungen. Darunter werden wir dir in diesem Buch Lösungen vorstellen, die das Ziel einer einfachen, schonenden und zumutbaren Abwehr körperlicher Angriffe verfolgen und dir die Flucht aus der unmittelbaren Gefahr ermöglichen oder weitere Angriffe gegen dich auf eine weitestgehend schonende Art unterbinden.

Neben den NKL stellen wir dir in diesem Buch unsere „**3-A-Strategie**“ vor. Die „3 As“ behandeln Lösungen, die dir dabei helfen werden, Gewalt- und Konfliktpotenziale im Einsatz zu verringern oder gar nicht erst entstehen zu lassen. Die As stehen für

- A wie „Aufmerksamkeit“
- A wie „Andere Perspektive“
- A wie „Aushalten“

Kurz gesagt: Wenn du am Einsatzort und im Umgang mit Personen und Angehörigen aufmerksam bist, dich in ihre Perspektive versetzen kannst und ggf. Provokationen an dir und deinem Ego abperlen, verringerst du die Chance von Konflikt, Eskalation und Gewalt. Mit Konflikten und Gewalt im Einsatz gut umgehen zu können heißt vor allem, mit Menschen gut umgehen zu können. Und zwar in einem sehr weiten Sinne. Selbstschutz beginnt damit, sich zuallererst *selbst* zu verstehen. Das alles ist ganz sicher nicht einfach. Aber es ist trainierbar.

Die NKL und die „Drei-As“ geben unseren Fallgeschichten die Struktur. An ihnen entlang zeigen wir dir, was du tun kannst, um Gewalt zu vermeiden.

Mit diesem Buch haben wir ein klares Ziel vor Augen: Als Einsatzkraft, die mit ihrer Arbeit Tag für Tag einen wichtigen Beitrag für unsere Gesellschaft leistet, wollen wir dich darin stärken, kompetent mit Konflikten und Gewalt umgehen zu können. Es würde uns sehr freuen, wenn dich unser Buch darin unterstützt; im Idealfall besser, als du es bislang getan oder über den Umgang mit Konflikten und Gewalt im Rettungsdienst nachgedacht hast. Damit wären wir auch einen Schritt näher an unserem zweiten Ziel: Wir möchten mit diesem Buch einen Beitrag dazu leisten, Konflikt und Gewalt in der Gesellschaft langfristig zu verringern. Auch damit starten wir am besten bei uns selbst. Fangen wir also an.

Bevor du loslegst, noch ein Lese-Tipp:

Du kannst dieses Buch natürlich von vorne nach hinten lesen. Du kannst aber auch einfach mit einem Kapitel einsteigen, das dich auf den ersten Blick am meisten anspricht. Jedes Kapitel hat einen eigenen Schwerpunkt. Aber alle Kapitel handeln davon, wie man mit Konflikten und Gewalt im Rettungsdienst kompetent umgeht. An Stellen, wo wichtige Bezüge der Teilkapitel untereinander bestehen, findest du entsprechende Verweise. Innerhalb vieler Kapitel findest du zudem Aufgaben. Wenn du Zeit und Lust hast, bearbeite sie.

Und nun wünschen wir dir eine anregende Auseinandersetzung!

PS: Der Umgang mit Geschlechtsbezeichnungen:

Wir haben uns für eine von Hermes Phettberg bereits seit langem verwendete Variante des Entgenderns entschieden (Kronschläger, 2022). Das Ergebnis ist in Puncto Geschlechterbezeichnung unseres Erachtens spannend. Wir hoffen damit auch zu weiteren Überlegungen anzuregen (schau‘ dazu gerne auch einmal hier rein: Staller, et al., 2024).

## Literatur

- Kronschläger, T. (2022). Entgendern nach Phettberg. *Aus Politik Und Zeitgeschichte*, 72(5–7), 14–15.
- Staller, M. S., Koerner, S., & Kronschläger, T. (2024). Schluss damit und mehr davon: Gendern im polizeilichen Sprachgebrauch. In M. S. Staller & S. Koerner (Hrsg.), *Diversität und Polizei* (S. 97–112). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-42565-4\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-658-42565-4_5).



# 2

## Was du über Gewalt im Rettungsdienst wissen solltest

In diesem Buch geht es um den kompetenten Umgang mit Gewalt und Konflikten im Rettungsdienst. Wir verwenden dafür gerne den Begriff des *professionellen Konfliktmanagements*, da der Umgang mit Konflikten eben nicht nur eine Privatangelegenheit ist, sondern auch mit deinem Beruf – deiner Profession – zusammenhängt. Neben den Erwartungen, die du an dich im Umgang mit Konflikten hast, hat die Gesellschaft an unterschiedlichste Berufsgruppen eben auch verschiedene Erwartungen. Diese Abwägungen zwischen eigenen und gesellschaftlichen Erwartungen macht die Situation nicht unbedingt einfacher – aber sich dieser Abwägungen bewusst zu sein und immer wieder kritisch zu hinterfragen wäre eben ein Teil eines professionellen Konfliktmanagements.

In der Sache geht es beim Konfliktmanagement natürlich um deine Sicherheit. Es geht um deinen Selbstschutz, um deine Fähigkeit kompetent mit Konflikten und Gewalt umzugehen. Im behördlichen Kontext hat sich hierfür auch der Begriff der „Eigensicherung“ etabliert. Natürlich können beide Konzepte im Arbeitsalltag auch weitere Aspekte umfassen wie z. B. das Verhalten an Unfallstellen mit fließendem Verkehr. Wir konzentrierten uns aber in diesem Buch auf Gewalt.

Gewalt ist das Problem; Selbstschutz – oder eben Eigensicherung – ist die Lösung. Was zunächst so einfach klingt, ist es bei genauem Hinsehen gar nicht. Dazu später mehr. Zu Beginn können wir auf jeden Fall festhalten, dass Gewalt im Rettungsdienst zweifellos ein Faktum unserer Zeit ist. Mit diesem Buch beabsichtigen wir, dir den kompetenten Umgang mit Konflikten und Gewalt im Rettungsdienst differenziert näherzubringen.

Differenzierung ist in der Sache unerlässlich und ethisch geboten. Nur dann wird aus deinem Umgang mit Konflikten und Gewalt ein *professionelles Konfliktmanagement*.

## 2.1 Gewalt im Rettungsdienst ist selten

Der erste wichtige Hinweis: Die Vorstellung, dass wir in einer immer gewalttätigeren Gesellschaft leben, ist nicht ganz korrekt. Unsere Gesellschaft war noch nie sicherer. Wenn dich diese Einsicht interessiert, lies dazu bitte mal Stephen Pinker *Aufklärung jetzt: Für Vernunft, Wissenschaft, Humanismus und Fortschritt* (2018). Pinker zeigt hier im historischen Längsschnitt, dass es uns – statistisch gesehen – noch nie besser ging. Vergleicht man die Situation der Antike, des Mittelalters, des 19. Jahrhunderts mit der Situation unserer unmittelbaren Gegenwart, so ist das Bild eindeutig: Weniger Morde, weniger Diskriminierung, weniger Missbrauch, weniger Vergewaltigung – und das nicht nur hierzulande.

Natürlich hat auch diese (wie jede wissenschaftliche) Studie zahlreiche Schwächen. Sie basiert z. B. auf verfügbaren Daten. Aus der Kriminalitätsstatistik wissen wir, dass die Daten nie vollständig sind. Neben den offiziell bekannten Fallzahlen ist immer auch von einem beachtlichen Dunkelfeld auszugehen (Dinge, die nicht angezeigt werden, etc.). Zudem sind historische Gewaltdokumentationen natürlich nie vollständig. Wir wollen damit nicht die zahlreichen Kriege, Menschenrechtsverletzungen und Gewalttaten unserer Gegenwart verharmlosen. Es gibt sie, die Morde, die Diskriminierung, den Missbrauch und weitere schlimme Dinge. Es geht uns hier lediglich darum, innerhalb der Diskussion über Gewalt auf eine *Tendenz* aufmerksam zu machen, von der in der Öffentlichkeit ansonsten wenig die Rede ist. So liegt für Deutschland das statistische Risiko, Opfer einer Gewalttat zu werden, deutlich unter dem gefühlten Risiko. Objektiv gesehen leben wir relativ sicher, subjektiv aber besteht „gefühlte“ eine große Unsicherheit. Im Rettungsdienst sehen wir ähnliches: Eine gefühlte Krise („es wird immer schlimmer draußen“) bei einer objektiv entspannten Lage.

Woran liegt es, dass wir uns trotz hoher Sicherheit unsicher fühlen? Ein Erklärungsansatz kommt aus der Psychologie und arbeitet mit dem Argument der sog. *Verfügbarkeitsheuristiken*. Verfügbarkeitsheuristiken sind Dinge, Meinungen, Informationen, die uns unmittelbar umgeben, begegnen und täglich wiederkehren – also *verfügbar* sind. Solche Informationen kommen vor allem aus den Massenmedien. Wenn Medien über eine Zunahme der Gewalt berichten, ist es genau das, was uns unmittelbar umgibt,

begegnet und als Information verfügbar ist. Mit dieser Information filtern wir dann die Welt. Wir sehen dann vor allem Beispiele, die unsere Erwartung „zunehmender Gewalt“ bestätigen. In der Wissenschaft nennt sich das *confirmation bias* (deutsch: Bestätigungsfehler). In der Vielfalt der Ereignisse sieht man dann vor allem solche, von denen man eh schon ausgeht. Unsere Sichtweise ist verzerrt.

Diesen Verfügbarkeitsheuristiken und Bestätigungsfehlern scheinen auch Medien regelmäßig zu unterliegen. Wir werden regelmäßig in Interviews danach gefragt, warum denn die Gewalt gegen Einsatzkräfte ansteigt. Die Frage, „ob“ die Gewalt gegenüber Einsatzkräften überhaupt ansteigt wird initial gar nicht gestellt. Und hierüber gibt es einiges zu sagen<sup>1</sup>: wir sehen, was wir sehen.

Was total banal klingt, hat eine tiefere Wahrheit: Abhängig davon wie wir unsere Beobachtungs- (und Frage-)Linse einstellen, sehen wir was es zu sehen gibt. Wer nach den Gründen für den Anstieg fragt, bekommt in der Regel Antworten zu den Gründen. Implizit wird der Anstieg damit bestätigt. Wer nach Gewaltsituationen fragt, bekommt dazu (aus der Erinnerung) Antworten.

Diese Muster sehen wir auch in den Studien zu Gewalt im Rettungsdienst. Häufig handelt es sich dabei um rückläufige Befragungen. Und da wird sich daran erinnert, woran sich aufgrund der Frage erinnert wird. Das ist natürlich methodisch absolut fein, aber hat eben auch seine Grenzen mit Blick auf die Interpretation.

Wir haben von 2019 bis 2022 eine Studie durchgeführt, in denen die Einsatzdaten von Rettungskräften eines großen städtisch-regionalen Rettungsdienstbereichs mithilfe eines elektronischen Erfassungstools erhoben und systematisch ausgewertet wurden (Staller & Körner, 2023). Im Studienzeitraum von drei Jahren gab es insgesamt 362.741 Einsätze mit Patientversorgung. Insgesamt gab es dabei 76 als „Gewalt“ einstuftbare Vorfälle, davon ein Großteil Beleidigungen (32). Als körperliche Übergriffe wurden 12 Vorfälle von Körperverletzungen und 19 versuchte Körperverletzungen registriert. Unsere Daten bestätigen damit nicht das allgegenwärtige Narrativ einer sich immer verschlimmernden Situation. Es scheint deutlich besser auszusehen.

Ähnliche positive Ergebnisse scheint es mit Blick auf die als „Gaffen“ geframte Problematik zu geben. Eine Forschungsgruppe um Marisa Przyrembel untersuchte das Phänomen des „störenden Zuschauens“ bei Einsätzen

---

<sup>1</sup> Und natürlich haben wir hierüber auch einiges geschrieben, z. B. hier: Staller & Koerner, 2021, 2023.

und kommt ebenfalls zu dem Ergebnis: Die empirische Untersuchung stützt das gesellschaftlich-gegenwärtige Gefühl nicht: Rettungseinsätze sind mitnichten Schauplätze von exzessiv schlechtem menschlichem Verhalten. Im Gegenteil: Die Daten des Forschungsteams weisen auf ein hohes Problembewusstsein der Bevölkerung beim störenden Zuschauen hin. Die über (soziale) Medien geteilte Empörung scheint hier wie bei den Gewalttaten für eine eigene „Realität“ zu sorgen.

Aber nicht alleine „die Medien“ stehen hier in der Verantwortung. Es sind gerade auch diejenigen, die mit Schulungsmaßnahmen zum Selbstschutz ihr Geld verdienen und diejenigen, die im politischen Sektor durch Empörung und repressive Strategien (z. B. die Verschärfung von Gesetzen) auf die Gunst der Wählyls zielen. Nicht wenige darunter verstärken die verzerrte Sicht auf Gewalt. Von immer mehr Gewalt, immer höheren Fallzahlen, einer Zunahme von Messerattacken und Körperverletzungsdelikten und Respekt- und Autoritätsverlust ist hier die Rede. Zudem wird dabei nicht selten ein allzu düsteres Menschen- und Gesellschaftsbild transportiert: Die Gefahr lauert im Einsatz hinter jeder Ecke. Tatsächliche Gewaltvorfälle dienen dann als willkommene Werbung in eigener Sache. Sobald irgendwo etwas Schlimmes passiert ist und ein Bericht oder Video dazu in den sozialen Medien kursiert, wird darauf hingewiesen, wie schlimm gewalttätig unsere moderne Gesellschaft doch geworden sei. Die Lösungen scheinen dabei ganz einfach: härtere Strafen für diejenigen, die Gewalt gegenüber Einsatzkräften begehen und besseres Training für die Einsatzkräfte. Natürlich liegt der Schwerpunkt dann auf der Frage was zu tun ist, wenn eine Person mit „x“ oder „y“ angreift. Die Gefahr, die Gewalt, der Respektverlust ist gesetzt. Es geht nur um die Reaktion darauf.

Ein verantwortungsvolles Konfliktmanagementtraining – so wie wir es hier vorstellen – nimmt dabei einen anderen Ansatz. Und der fängt mit der eigenen Haltung und der eigenen Vorstellungen über die „Welt da draußen“ – also deinen Annahmen – an.

## 2.2 Deine Annahmen „machen“ deine Taten

Die Annahme, dass wir in einer Welt leben, in der die Gewalt stetig zunimmt, ist in ihrer Pauschalität nicht nur unzutreffend. Sie ist auch gefährlich. Wie die Aggressionsforschung zeigt, werden nämlich aus Überzeugungen und Einstellungen Taten. Wer davon ausgeht, dass die Welt ein gefährlicher Ort ist, verhält sich dieser Überzeugung entsprechend. Studien belegen, dass Menschen mit einer derartigen Sichtweise anderen Menschen häufiger

schlechte Absichten unterstellen und selbst häufiger zu Gewalt tendieren. Einfach gesagt: Du tust, was du denkst.

Das gleiche gilt natürlich auch für deine „Einsatzwelt“. Wenn du davon ausgehst, dass Einsätze grundsätzlich gefährlich sind und viele Menschen dir nach deiner körperlichen und geistigen Unversehrtheit trachten, wirst du Menschen anders gegenüberreten. Du wirst im Zweifel eher böse Absichten unterstellen – und das beeinflusst wieder dein Konfliktverhalten im Einsatz.

In diesem Buch machen wir uns deshalb für ein prosoziales Menschen- und Gesellschaftsbild stark und drehen den Spieß um: Wir leben in der besten aller möglichen Welten mit den besten aller möglichen Menschen. Wertschätzendes Verhalten setzt eine wertschätzende Haltung voraus – und in vielen Fällen können Konflikte und Gewalt dadurch verhindert werden.

## 2.3 Gewalt ist Teil der Einsatzrealität – als Problem und Lösung

Für Gewalt im Einsatz gilt jedoch ebenso, dass es sie gibt. Jede einzelne Gewalterfahrung zählt. Und jede davon ist eine zu viel. Wer als Einsatzkraft im Rettungsdienst mehr darüber erfahren und lernen möchte, kompetent mit Gewalt umzugehen, muss sich dafür nicht rechtfertigen. Das subjektive Bedürfnis reicht zur Begründung. Als Möglichkeit betrifft Gewalt schließlich alle Mitarbeitenden im Rettungsdienst.

Rettungsdiensteinsätze sind häufig Einsätze in emotionalen Ausnahmesituationen – weniger für die Einsatzkräfte, aber doch recht häufig für die Menschen in Not und deren Angehörige. Unfälle, Verletzungen und Gesundheitszustände, die einen Rettungsdienst erfordern, sind eben alles andere als die Normalität für die meisten Menschen. Derartige Situationen sind Ausnahmen – und nicht die Regel. Entsprechend groß ist der Schock, die Angst oder die Sorge um den eigenen Gesundheitszustand oder den des nahestehenden Menschen. Und unter emotionaler Angespanntheit kann es eben auch zu Gewalthandlungen kommen: Die Beschimpfung, weil es nicht schnell genug geht, oder das Wegschubsen, weil eine Person nicht angefasst werden möchte. Vielleicht ist es aber auch die generell aggressive Art, die sich aufgrund eines Alkohol- und Drogenkonsums als problematisch darstellt. Denn auch hier gilt: Der Einsatz kommt ja gerade aufgrund des gesundheitlich problematischen Zustandes zustande. Also auch hier gilt für die Einsatzkraft: Die Ausnahmesituation des Patientys als Normalfall für die Einsatzkraft.

Aus unserer Forschung wissen wir, dass Einsatzkräfte sich dessen bewusst sind. Entsprechend professionell gehen Einsatzkräfte auch mit derartigen Situationen um. Die unflätige Aussage wird nicht als problematische Beleidigung aufgefasst, weil es eben eine „Ausnahmesituation“ ist. Das Schubsen nicht als persönlicher Affront, sondern als emotional aufgeladenes Schützen des eigenen Körpers. Ob Gewalt dann vorliegt und gesehen wird ist abhängig von der Interpretation der Handlung der beteiligten Personen. Klar ist aber auch, Gewalt kann dort gesehen werden. Und die Daten aus den Studien zu Gewalt gegen Einsatzkräfte verorten Gewalt zum Großteil auch bei den behandelten Personen und dessen nahen Angehörigen. Die unbeteiligte dritte Person, die dann aber Gewalt ausüben möchte, ist selten.

Welchen Sinn und welche Funktion Gewalt im jeweiligen Kontext hat, ist abhängig von der eingenommenen Perspektive. Gewalt entsteht, wenn Bedürfnisse und Interessen aufeinanderstoßen. Dabei gilt: Des einen Lösung ist des anderen Leid. Gewalt ist zerstörerisch, an manchen Stellen aber notwendig – manchmal sogar notwendig, um weitere Gewalt zu verhindern. Das gilt nicht nur für Einsatzkräfte im Polizeidienst (Stichwort: Gewaltmonopol), sondern für Einsatzkräfte im Rettungsdienst. Bei einem tätlichen Angriff, z. B. dem Schlagen mit einer Bierflasche, kann der eigene Einsatz von Gewalt geboten sein, um weitere Bedrohungen für Gesundheit und Leben abzuwenden.

## 2.4 Gewalt hat viele Gesichter

Ein nächster wichtiger Hinweis gilt den von uns benutzten Begriffen. In der Wissenschaft gibt es langanhaltende Diskussionen und Streitigkeiten darüber, was genau unter Gewalt zu verstehen ist und wie es sich von ähnlichen Begriffen wie Aggression und Konflikten abgrenzt. Je nachdem, wen man fragt – Psychologys, Soziologys, Konfliktforschys – wird man hier mit jeweils guten Gründen auf die Probleme der Definition und Abgrenzung aufmerksam gemacht. Ein Ende der Debatte ist nicht in Sicht. In der Einsatzpraxis führen diese Debatten aber nicht allzu weit. Deshalb gehen wir darauf nicht weiter ein. Dennoch möchten wir kurz klarstellen, wovon wir in diesem Buch reden.

- Wenn wir im Folgenden von *Gewalt* reden, betonen wir damit vor allem Handlungen, die beabsichtigen, Menschen gegen deren Einwilligung körperlich zu schädigen.

Tab. 2.1 Formen der Aggression

	aktiv		passiv	
	direkt	indirekt	direkt	indirect
<b>physisch</b>	schubsen, schlagen, treten	Andere zu Ge- walt anstacheln	Weg versperren	sich weigern eine notwendige Auf- gabe zu erledigen
<b>verbal</b>	beleidigen	lästern	sich weigern zu einer Person zu sprechen	sich nicht verbal zu äußern, wenn es nötig wäre

- Reden wir hier von *Aggression*, betonen wir damit das breite Spektrum menschlicher Handlungsweisen, die sich gegen andere Menschen richten, mit der Absicht diese zu schädigen. Die Schädigung kann körperlicher, aber auch psychischer Art sein. Aggression umfasst körperliche Handlungen (z. B. schlagen, treten, gegen den Willen anfassen) ebenso wie (non-) verbales (Nicht-)Handeln (z. B. lästern, beleidigen, sich weigern etwas zu sagen, siehe Tab. 2.1).
- Wenn wir von *Konflikten* reden, möchten wir damit die *zentrale Botschaft* für deinen Selbstschutz und deine Eigensicherung betonen: Gewalt ist ein *Prozess*. Sie ist das „Werk“ zwischenmenschlicher Interaktion, der Begegnung von Menschen. In vielen Fällen bietet Interaktion zahlreiche Anhaltspunkte zur Vermeidung von Gewalt. Selbstschutz und Eigensicherung ist immer auch Konfliktmanagement.

Wenn wir gesellschaftlich von Gewalt gegen Einsatzkräfte reden, ist häufig gar nicht klar von was hier die Rede ist. Ist körperliche Gewalt gemeint? Verbale Beleidigungen? Das Blockieren der Zufahrt für den Rettungswagen? Oder das störende Zuschauen, das Gaffen?

Wenn Du dir die Tab. 2.1 anschaust, wird allerdings klar, wie vielfältig und vielschichtig das Phänomen ist. Gewalt und Aggression haben viele Gesichter. Manche Formen sind sehr offensichtlich, andere eher versteckt. Ein Schlag ins Gesicht (physisch-aktiv-direkt) ist eine ziemlich klare Sache. Eine verbale Beleidigung (verbal-aktiv-direkt) ebenso. Andere Formen wiederum sind schwerer zu erkennen: Jemand schreitet körperlich (physisch-passiv-indirekt) oder verbal (verbal-passiv-indirekt) nicht ein, obwohl dies gerade nötig wäre. Ein störendes Zuschauen, das den Weg zum Patienty blockiert, wäre ebenfalls als Aggression zu bewerten (physisch-passiv-direkt). Gesamtgesellschaftlich sprechen aktuelle Daten für die „virale“ Verbreitung

indirekter Aggression: Das Lästern hinter dem Rücken anderer (verbal-aktiv-indirekt) oder der Aufruf zu Aggression und Gewalt gegen Einzelpersonen oder Personengruppen in den sozialen Netzwerken (physisch-aktiv-indirekt).

Entscheidend dafür, ob in einer konkreten Situation Gewalt und Aggression vorliegt oder nicht, ist die Absicht, andere damit zu schädigen. Das aber ist in vielen Fällen keineswegs so eindeutig wie bei einer Ohrfeige. Ignoriert mich die Person hier gerade bewusst oder nimmt sie mich schlichtweg nicht wahr? Wurde gerade mit Absicht nach mir geschlagen oder war es ein Versehen aufgrund der Aufgeregtheit der Person? An vielen Stellen müssen wir interpretieren. Und damit steigt auch die Chance, dass wir grandios falsch liegen und jemandem, der bei einer Untersuchung um sich schlägt, eine niedere Absicht unterstellen (oder umgekehrt) und ihn dafür zur Rechenschaft ziehen wollen.

## **2.5 Dein Konfliktmanagementkonzept ist abhängig von der Situation, von dir und von anderen Menschen**

Die aufgezeigte Vielfalt von Aggression und Gewalt macht deutlich, worum es geht. Um mit Gewalt umgehen zu können, benötigst du mehr als „Hau-Drauf-Skills“. Nicht immer – und tatsächlich wohl eher in den allerseltensten Fällen – ist Kämpfen die einzig richtige Option. Du wirst zu später Stunde am Rettungswagen plötzlich angegriffen, findest dich in einem Hagel aus Schlägen wieder, es geht um dein Leben und deine Gesundheit: Dann gibt es keine andere Option als zu kämpfen. Eine alkoholisierte jugendliche Person stört am RTW die Patientversorgung durch wiederholtes Öffnen und Schließen der Seitentür und Besteigen des Trittbrettes. Auf deine Ansprache hin beschimpft und beleidigt dich die Person wüst: In diesem Fall gibt es eindeutig bessere Optionen, als auf die Person zuzustürmen, sie vom Trittbrett zu schubsen und ihr dann mit dem Ric Flair Backhand Chop die finale Lektion in Sachen Anstand zu erteilen.

Eine gutes Konfliktmanagement bedarf eines umfassenden Blicks auf Konfliktlösungen: Selbstschutz und Eigensicherung bedeuten, die Logik der Situation zu verstehen, die andere Person zu verstehen, Grenzen klar zu setzen, bisweilen aber auch nachzugeben oder sich in die Person hineinzusetzen und der Gefahr weiterer Eskalation einfach aus dem Weg zu gehen. Wie du auf den folgenden Seiten sehen wirst, ist der Umgang mit Gewalt im Einsatz fordernd, vielseitig, individuell und abhängig von der konkreten

Situation. Deswegen stellen wir dir hier auch keine reine Techniksammlung vor.

Selbstschutz und Eigensicherung drehen sich um dich – aber eben auch nicht allein. Als Mensch bist du einzigartig. Mit deinen körperlichen Möglichkeiten, deinen kommunikativen Fähigkeiten, deinen gemachten Erfahrungen. Das gilt aber auch für die Menschen, denen du im Dienst begegnest und mit denen du möglicherweise Konflikte hast. Eure Interaktion, euer Konflikt, ist in der Ausgestaltung einzigartig.

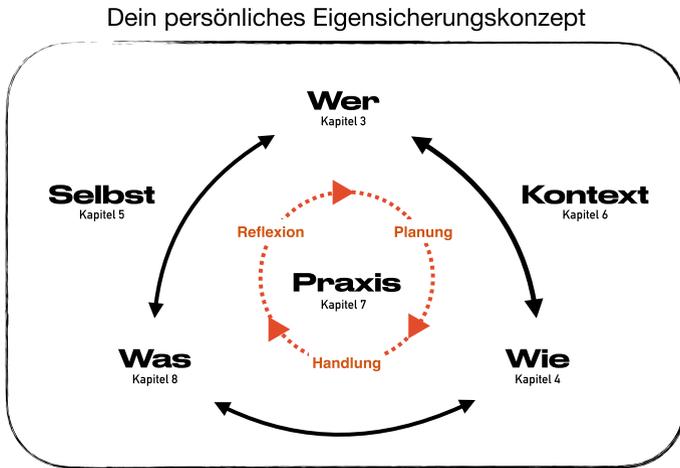
So einzigartig wie deine Konfliktsituation ist – so einzigartig ist auch dein persönliches Konzept des Konfliktmanagements. Und wir wollen dir dabei helfen, dieses zu entdecken, anzupassen und zu optimieren.

## 2.6 Dein kompetenter Umgang mit Gewalt – Eigensicherung in sechs Etappen

Dazu nehmen wir dich mit auf eine Reise, auf der wir den kompetenten Umgang mit Gewalt in sechs Etappen genauer beleuchten wollen. Auf dieser Reise wirst du erkunden, was du für dein persönliches Konzept der Eigensicherung benötigst. Dabei wirst du erkennen, wo deine persönlichen Stärken, aber auch deine Stolpersteine liegen. Die sechs Etappen entsprechen sechs Bereichen, die wir in den letzten Jahren in unserer Forschung im Bereich des Konfliktmanagements als die zentralen Bereiche für einen professionellen Umgang mit Konflikten und Gewalt identifiziert haben. Die folgenden sechs Kapitel sind diesen Bereichen zugeordnet. Jeder dieser Bereiche betont jeweils ein Schlüsselement zum Umgang mit Gewalt. Die hier jeweils vorgestellten Werkzeuge und Handlungsstrategien stehen natürlich in einem Zusammenhang. Dein professionelles Konfliktmanagement entwickelt sich aus ihrem Zusammenspiel.

Die sechs Etappen, die Wissens- und Könnensbereiche zum Umgang mit Gewalt, die wir dir nun vorstellen wollen, sind die folgenden:

1. Der Wer-Bereich: Was du über die anderen wissen solltest (Kap. 3)
2. Der Wie-Bereich: Wie du Konflikte gestalten kannst (Kap. 4)
3. Der Selbst-Bereich: Was du über dich wissen solltest (Kap. 5)
4. Der Kontext-Bereich: Was du über Konfliktsituationen wissen solltest (Kap. 6)
5. Der Praxis-Bereich: Was du über das Anpassen und Lernen aus deinen Konfliktsituationen im Einsatz wissen solltest (Kap. 7)
6. Der Was-Bereich: Was du alles tun kannst (Kap. 8)



**Abb. 2.1** Die sechs Etappen zum kompetenten Umgang mit Gewalt im Rettungsdienst

Vermutlich werden dich besonders die einzelnen Techniken und Strategien zum Umgang mit Konflikten und Gewalt interessieren. Wir haben diese in einen Werkzeugkoffer gepackt. Diesen findest du in Kap. 8. Er enthält die aus unserer Sicht wichtigsten Tools zum kompetenten Umgang mit Gewalt. Natürlich kannst du dich direkt dorthin begeben. Wir sind uns aber sicher, dass diese Tools erst dann bei dir ihre praktische Wirkung entfalten, wenn du dich auch durch die anderen Bereiche gearbeitet hast. Dann nämlich erkennst du den Kontext ihrer Anwendung (vgl. Abb. 2.1). Und das ist der Schlüssel: Eine Technik mag noch so gut sein. Aber ob sie auch sinnvoll ist, und ob sie sich überhaupt anwenden lässt, entscheidet sich in der konkreten Situation. Dein persönliches Eigensicherungskonzept entsteht aus dem virtuellen Mix der sechs Wissens- und Könnensbereiche in der jeweilig konkreten Situation.

## 2.7 Gewalt hat eine Geschichte

Konflikte und Gewalt entstehen in Situationen, in denen sich Menschen begegnen. Dies gilt im Allgemeinen, aber eben auch konkret für Einsatzsituationen im Rettungsdienst. Um zu verstehen, welche Lösungen sinnvoll und angemessen sind, müssen wir die jeweilige Situation verstehen. Techniken sind ohne den Kontext ihrer Anwendung tot. Du kannst zwar eine Verteidigungstechnik gegen einen Schlag ins Gesicht alleine vor dem Spiegel

oder mit einem Partny üben, aber das wird im Ernstfall wahrscheinlich wenig bringen. Ob die Technik funktioniert, ob sie überhaupt sinnvoll ist, zeigt sich immer erst in der Situation des Konflikts. Und die hat immer eine Geschichte: Ein Patienty fängt an dich zu beleidigen und schlägt dir auf die Brust. Vielleicht überraschend, vielleicht aufgrund des zu viel getrunkenen Alkohols, vielleicht aber fühlte es sich von dir provoziert. Wenn der Schlag überraschend kam, musst du die Technik „im Kontext des Überrascht-Werdens“ trainieren – sonst wird die Technik im Ernstfall versagen. Weil du nicht trainiert hast, mit Überraschungen klarzukommen. Hast du die Situation provoziert, gäbe es sinnvollere Optionen, als es zum Schlag kommen zu lassen. Egal was, Lösungen gegen Gewalt sind abhängig vom konkreten Kontext der Gewalt. Aus diesem Grund erzählen wir in diesem Buch Geschichten.

Jedes der sechs folgenden Kapitel erzählt Konfliktgeschichten, die aus dem Leben von Einsatzkräften des Rettungsdienstes gegriffen sind. Sie könnten so oder so ähnlich stattgefunden haben. In diesen Geschichten begegnest du immer wieder unseren Protagonisten, Baschdy und Namy. Beide arbeiten schon länger oder vielleicht auch erst kurzzeitig im Rettungsdienst. Ebenso wie du. Namy und Baschdy stehen für dich.

## Literatur

- Staller, M. S., & Koerner, S. (2021). Kommentar zu: Erfahrungen zur Gewalt gegen Rettungskräfte – aus der Sicht des DRK, *Der Notarzt*, 37(S 01), S1–S19. *Der Notarzt*, 37(3), 151–152. <https://doi.org/10.1055/a-1479-8929>.
- Staller, M. S., & Koerner, S. (2023). Gewalt gegen Polizistys – Systemtheoretische Überlegungen. In M. H. W. Möllers & R. Chr. van Oyen (Hrsg.), *Jahrbuch Öffentliche Sicherheit 2022/2023* (S. 437–448). Nomos.
- Staller, M. S., & Körner, S. (2023). *Sicherheit im Einsatz – Schulung von Multiplikatoren in Deeskalation und Gewaltprävention, Erfassung und Analyse von empirischen Daten zur Gewalt gegen Rettungskräfte – Abschlussbericht*. Institut für Professionelles Konfliktmanagement. <https://stiftung.adac.de/app/uploads/2023/09/Abschlussbericht.pdf>.

# 3

## Was du über die andere Konfliktpartei wissen solltest

### Die reale Situation

*Baschdy und Namy haben Dienst. Am frühen Abend erhalten sie eine Alarmierung wegen eines Verdachts auf ein Akutes Koronarsyndrom. Schnell machen sie sich auf den Weg. Beim Eintreffen an der Einsatzstelle, sehen sie auf der rechten Seite des RTWs eine gestikulierende Person, Alex. Als der RTW zum Halten kommt, bemerken sie wie Alex gegen die Seite des RTW tritt und schreit „... kommen. Ich zeig's euch, ihr [sexistischer Ausdruck deiner Wahl].“*

*Baschdy bleibt ruhig. Er schaut Alex durch die Seitenscheibe ruhig in die Augen und sagt: „Wir kommen für einen Notfall. Wir brauchen einen direkten Zugang zum Haus“. Namy reagiert weniger entspannt: „Dein sexistisches Machogehabe lässt du mal schön stecken.“ Alex hört dies, und spuckt wütend Richtung Seitentür des RTW. Baschdy und Namy bleiben zunächst im Rettungswagen und überlegen. „Und jetzt?“ fragt Baschdy.*

Wir Menschen sind soziale Wesen. In der Gemeinschaft mit anderen zu leben, gemeinsame Interessen und Ziele zu verfolgen, den Alltag miteinander zu verbringen, sich mit anderen auszutauschen – das alles hat sich evolutionär als notwendig und vorteilhaft erwiesen. Ohne Gruppe kein Überleben. Wahr ist allerdings auch, dass Konflikte fest dazu gehören. Konflikte entstehen, wenn menschliche Bedürfnisse, Ziele und Interessen zusammenstoßen (lat. *con-flicere*) – so wie eben in der Auseinandersetzung von Baschdy und Namy mit Alex.

Ob, wie und wann es zu Gewalthandlungen in Konflikten kommt, hängt maßgeblich davon ab, wie die Parteien miteinander umgehen. Ihre *Interaktion* ist der Schlüssel. Das, was Menschen in Konfliktsituationen sagen und wie sie sich verhalten beeinflusst sich gegenseitig.

*Wir haben unser Beispiel von Namy und Baschdy im Konflikt mit Alex vorerst offengelassen. Allerdings wird hier schon deutlich, dass das, was Baschdy oder Namy als nächstes tun (oder sagen) mit hoher Wahrscheinlichkeit den weiteren Konfliktverlauf beeinflussen wird. Gleiches gilt für die Vorgeschichte. Warum Alex direkt an die Seitentür tritt, haben wir ebenfalls nicht geschildert. Aber etwas Wesentliches hatten wir einleitend bereits gesagt: Konflikte und Gewalt fallen nicht vom Himmel.*

*Was Alex tut oder sagt, hängt vermutlich davon ab, was er über Baschdy und Namy denkt und welche Gefühle er dabei in diesem Moment verspürt. Wir können auf jeden Fall sagen: Je besser Baschdy und Namy den angetroffenen Alex „verstehen“, um so einfacher können sie Alex' Handeln deuten und sich so verhalten, dass der Konflikt nicht weiter eskaliert und kein gewaltsames Ende findet.*

Jeder Mensch betrachtet und behandelt die Welt aus seinem Blickwinkel. Das *Verstehen der Perspektive des Anderen* ist das zentrale Ziel im Umgang mit Konflikten und Gewalt. Das ist das eine „A“ in der 3-A-Strategie [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1]: die Andere Perspektive [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]. Allerdings ist praktisch selten viel Zeit dafür, den Anderen „richtig“ zu verstehen. Gerade wenn die Situation unerwartet eintritt, also *Baschdy und Namy in unserem Beispiel nicht morgens schon aufgestanden sind mit dem Gedanken, heute einmal anständig gegen den RTW getreten zu bekommen*. Gerade deshalb ist es wichtig, hierfür sehr sensibel zu sein und die eigenen Sinne aktiv darauf auszurichten: Was sind die Absichten, Interessen, Bedürfnisse, emotionalen Zustände der anderen Personen? Je besser du diese deuten kannst, umso passender kannst du deine Reaktion auswählen.

Gerade, wenn es darum geht Handlungsstrategien einzusetzen, die ein Aufschaukeln der Situation bis hin zur Gewalt verhindern, ist das Verstehen des Anderen Grundvoraussetzung. Dazu solltest du zum einen etwas über die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der anderen Seite wissen, und zum anderen etwas über die möglicherweise besonderen Zustände, die die momentane Situation der anderen Person kennzeichnen.

*Zum Beispiel macht es einen Unterschied, ob Alex hochemotional ist oder kühl-berechnend wie ein Raubtier. Vielleicht ist er auch betrunken oder hat zustandsverändernde Drogen konsumiert. In einer Abwandlung des Beispiels könnte bei ihm auch eine psychiatrische Diagnose vorliegen. Oder er ist durch*

*sein bisheriges Leben mit bestimmten Werten, Einstellungen und Normen ausgestattet worden, die anders als die von Baschdy und Namy sind.*

### 3.1 Ziele, Wünsche und Bedürfnisse

In Konflikten stoßen Erwartungen, Meinungen, Interessen und Forderungen von Personen zusammen. So groß die Unterschiede auch sein mögen, so gleich sind wir Menschen in unserer Orientierung an Bedürfnissen. Wir streben danach, uns frei zu fühlen, uns als handlungsfähig zu erleben und Teil einer Gemeinschaft zu sein. Dieses Bedürfnis nach Selbstbestimmung hat drei Komponenten. Wir streben nach *Autonomie* („Ich bin frei“), *Kompetenz* („Ich bin handlungsfähig und kompetent“) und *sozialer Eingebundenheit* („Ich gehöre dazu“). Wir können diese als konstanten Taktgeber für unser Verhalten begreifen.

*In unserem Beispiel kommen diese drei Grundbedürfnisse auch zum Tragen: Baschdy und Namy wollen ihren Einsatz so bewältigen, wie sie es für richtig halten. Sie haben sich für eine bestimmte Anfahrtsroute entschieden, für einen bestimmten Abstellplatz ihres RTWs und für einen Handlungsplan für den Notfall. Leider treibt sie das anscheinend irgendwie in den Konflikt mit Alex, der ebenfalls frei entscheiden möchte. Vielleicht ist er ein Angehöriger und seine Wut darüber, dass er gerade nicht mehr frei entscheiden kann – also die Kontrolle über die Situation verliert – bricht sich Bahn. Vielleicht „parken“ Baschdy und Namy auch einfach nur in seiner Einfahrt und er ist deswegen in seinen Entscheidungen eingeschränkt.*

*Namy möchte sich kompetent erleben. Namy weiß, dass sie ihren Job im Rettungsdienst gut macht. Wenn sie Entscheidungen trifft, weiß sie, dass diese häufig richtig sind. Da braucht sie es überhaupt nicht, dass sie mit einem sexistischen Ausdruck von Alex belegt wird. Sie ist schon genug genervt davon, dass ihr von Männern ihre Kompetenz abgesprochen wird und sie auf ihr Geschlecht reduziert wird. Das Bedürfnis nach Kompetenzerleben gilt auch für Alex. Eine „Ansgage“ zu bekommen aufgrund seines sexistischen Kommentars, deutet eben darauf hin, dass er etwas nicht so richtig gemacht hat. Das gefällt ihm nicht so richtig.*

*Schließlich möchte Namy auch vor Baschdy gut dastehen. Sie möchte zeigen, dass sie so eine sexistische Beleidigung nicht auf sich sitzen lässt. Für Alex könnte es einen Unterschied machen, ob er Angehöriger des Notfalls ist oder nicht. Als Unbeteiligter ist ihm der Notfall vielleicht egal und er würde Baschdy und Namy einfach machen lassen. Als Angehöriger will er, dass schnell geholfen*

*wird – und vielleicht wartet er schon viel zu lange. Deswegen ist er über alle Maßen wütend.*

Das Beispiel macht deutlich, dass es wichtig ist zu verstehen, wo das menschliche Bedürfnis nach Selbstbestimmung eingeschränkt ist. Wo wird die Freiheit der Entscheidung eines Menschen – also die *Autonomie* – eingeschränkt? Wo erlebt sich ein Mensch als unfähig und nicht in der Lage etwas durchzusetzen oder hinzubekommen? Und wo erlebt sich ein Mensch als reduziert auf das Geschlecht und nicht das Können? Also wo wird die *Kompetenz* eingeschränkt? Und wo besteht die Möglichkeit, dass ein Mensch in ein schlechtes Licht vor einer ihm wichtigen Gruppe oder Person gerückt wird? Also, wo wird die *soziale Eingebundenheit* bedroht? Die Kombination ist natürlich besonders schwierig. Also in der Kompetenz abgewertet zu werden und das noch vor seinen Kollegys ist eine persönliche Katastrophe. Gleiches gilt für gefühlte Ohnmacht bei gleichzeitigem Anspruch für die nahen Menschen zu Sorgen. Bei beidem steigt die Wahrscheinlichkeit für einen Angriff nach vorne: für Aggression und Gewalt.

Für deinen Umgang mit Konflikten und Gewalt ist es ganz zentral zu verstehen, dass Konflikte häufig damit zu tun haben, dass sich Menschen in ihrer Selbstbestimmung eingeschränkt oder verletzt fühlen, wenn man von ihnen etwas fordert, verlangt oder sie bewertet.

Es lohnt sich also immer, sich in einer Konfliktsituation daran zu erinnern, dass andere am Konflikt beteiligte Menschen, so wie du, Bedürfnisse, Wünsche und Ziele haben. Das ist es, was hinter dem Verhalten steckt. Je besser du diese Stellen erkennst, umso mehr Ansatzpunkte hast du, die Situation günstig zu beeinflussen. Natürlich geht es nicht darum, dem Bedürfnis nach Selbstbestimmung der anderen Partei per se nachzukommen – schließlich haben wir ja auch einen Standpunkt. Aber wir können unseren Standpunkt so vertreten, dass wir die Selbstbestimmung auf der anderen Seite nicht unnötig „anschießen“.

*Im Beispiel tut dies Namy, wenn sie Alex zuruft, dass er seinen sexistischen Spruch stecken lassen kann. Damit fühlt sich Alex angegriffen und er kommt zurück. Es könnte aber auch sein, dass Alex in seiner frauenfeindlichen Einstellung ein klares Stoppsignal braucht.*

Wir halten fest, dass es wichtig ist, die andere Perspektive einzunehmen und eben auch anzuerkennen. Damit können wir unser Handeln – und das, was wir sagen – mit den Wünschen, Bedürfnissen und Zielen abgleichen. Für das Einnehmen und das Anerkennen der anderen Sichtweise gibt es mehrere Strategien und Techniken, die du in Kap. 8 findest. Die wichtigsten sind:

- Das genaue Zuhören und Lesen zwischen den Zeilen. Dies erreichst du durch „Aktives Zuhören“ [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5],
- Das Vermeiden von Widerstand bei der anderen Partei, durch das Vermeiden von Wörtern, die keine Wahlmöglichkeit lassen (z. B. „du musst“; „lass das“, „du sollst“): reaktanzfreie Kommunikation [siehe „Reaktanzfreie Kommunikation“ in Abschn. 8.33] und schließlich
- eine wertschätzende und nicht-urteilende Kommunikation [siehe „wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation“ in Abschn. 8.50] gegenüber Alex. Je mehr du über die Hintergründe von Alex' Verhalten weißt und nachvollziehen kannst, warum er sich so verhält, umso einfacher wird dies dir fallen.

Praktisch folgt aus dem Bedürfnis nach Selbstbestimmung weiterhin, dass Lösungen entwickelt werden,

- die für alle beteiligten Konfliktparteien akzeptabel sind,
- die eine eigene Handlungskontrolle, ermöglichen,
- und die dazu beitragen „das Gesicht zu wahren“.

*In unserem Beispiel erinnert sich Baschdy, dass er von Alex als erstes das Wort „kommen“ gehört hat. Vielleicht meinte er, dass sie zu spät „kommen“ und Alex ist ein Angehöriger des Patientys. Dass sich Alex in unmittelbarer Nähe des Einsatzortes aufhält, würde zumindest dafür sprechen.*

*Baschdy könnte also eine optimistische Deutung annehmen und Alex' Bedürfnis nach Hilfe für seine möglicherweise Angehörigen wahrnehmen und gemeinsam mit Namy den Fußtritt an den Wagen und die aggressive Beleidigung „überhören“ [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9]. Eine möglicherweise gefühlte Ohnmacht von Alex könnten sie durch eine Einbindung von ihm in den Hilfeprozess begegnen: „Wir sind so schnell es geht gekommen. Können Sie uns bitte schnell den Weg zeigen, wo die Person mit dem Herz Kreislaufstillstand sich befindet...“ Das würde Alex ermöglichen sich nicht für seine Entgleisung unmittelbar zu rechtfertigen.*

*Außerdem vermeidet Namy Alex zu sagen was er zu tun und zu lassen hat. Stattdessen entscheidet sie sich, auf die Situation hinzuweisen und die eigene Position zu stärken: „Bitte nennen Sie mich nicht so. Das trifft mich und ich fühle mich abgewertet. Ich bin hier, um zu helfen und ich würde mich gerne darauf konzentrieren...“ [siehe „Eigene Bedürfnisse formulieren“ in Abschn. 8.9].*

Im Kern geht es darum, eine möglicherweise vorhandene Gereiztheit des Konfliktpartnys nicht weiter zu befeuern, sondern die Möglichkeit zur „Abkühlung“ zu geben. Das setzt natürlich voraus, dass die aggressive

Partei – also Alex in unserem Beispiel – aus einer gewissen Emotionalität heraus handelt. Wäre er kaltblütiges aggressiv, würde das die Situation deutlich ändern.

*Da sich Baschdy und Namy in unserem Beispiel hier auch nicht sicher sind, „testen“ sie erst einmal in einer ersten Reaktion wie Alex reagiert. Würde Alex in einem anderen Verlauf der Geschichte nicht von den beiden im RTW ablassen und stattdessen aggressiver werden, müssten Baschdy und Namy vor allem zu Strategien greifen, die bei kaltblütiger Aggression zielführend sind.*

Und damit hätten wir einen weiteren wichtigen Punkt erreicht: Die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der anderen Partei zu erkennen, schließt auch ein, dass wir verstehen, was das Ziel der Aggression ist: Geht es um das kaltblütige Durchsetzen eigener Interessen oder die Erniedrigung anderer Personen oder ist der Konflikt mit Emotionen verbunden. Die Kernfrage also lautet: Haben wir es mit heißer oder kalter Aggression zu tun? Und wenn wir es nicht unterscheiden können: Wie können wir das in der Konfliktsituation herausfinden und unsere Strategien anpassen?

## 3.2 Heiße und kalte Aggression

**Heiße Aggression – die Psychologie spricht hier auch von reaktiver Aggression** – ist emotional. Sie geht einher mit starken Gefühlen wie Wut, Trauer oder Frustration. Heiße Aggression tritt auf als Reaktion auf eine wahrgenommene Bedrohung. Sie ist „hitzköpfig“. Die Aggression hat das Ziel, die „Bedrohung“ aus der Welt zu schaffen.

Wenn du beispielsweise beleidigt wirst und dir diese Beleidigung sehr nahe geht, wirst du vermutlich das Bedürfnis verspüren, die andere Person zurück zu beleidigen oder ähnliches. Dein Verhalten richtet sich auf die andere Partei und soll eigentlich dazu führen, dass die andere Person mit der Beleidigung aufhört. Im Umgang miteinander ist das aber gar nicht so einfach; die andere Person nimmt deine Beleidigung jetzt selbst als Bedrohung wahr (obwohl sie angefangen hat) – und entgegnet jetzt ihrerseits wieder mit einer aggressiven Reaktion, z. B. einer weiteren, noch deftigeren Beleidigung. Das zieht wieder eine Reaktion von dir nach sich, usw. Die reaktiven Aggressionen schaukeln sich also hoch und der Druck im Kessel der Emotionen steigt dabei weiter an. Der Konflikt ist heiß und wird immer heißer.

Wie können wir jetzt mit heißer – also reaktiver – Aggression umgehen?

Liegt die Ursache für den Konflikt gegebenenfalls bei dir? Dann wäre es sicher die cleverste Strategie, weitere aggressionsauslösende und -verstärkende Handlungen zu vermeiden und dich zu entschuldigen [siehe

„Entschuldigen“ in Abschn. 8.17]. Liegt die Konfliktursache nicht bei dir, lautet das entscheidende Lösungsprinzip: Perspektivenwechsel [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]. Hör’ aktiv zu, versetz’ dich in die Perspektive der anderen Person, erkenne die besonderen Beweggründe und Zustände und zeige Verständnis. Gepaart mit Aufmerksamkeit für die Entwicklung der Situation [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.8], einem guten taktischen Verhalten wie dem Einnehmen einer für dich günstigen Position für eine mögliche gewaltvolle Auseinandersetzung [siehe „Taktische Positionierung“ in Abschn. 8.42], wertschätzender und nicht-urteilender Kommunikation [siehe „Wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation“ in Abschn. 8.50], emotionaler Augenhöhe [siehe „Emotionale Augenhöhe“ in Abschn. 8.15] sowie dem Angebot einer Lösung bestehen insgesamt gute Chancen aus der Situation herauszukommen.

Weitere daraus abgeleitete Handlungsorientierungen lauten:

- Selbstsicheres Auftreten, in der Körpersprache und der Blickführung – bleibe aufrecht und halte ruhigen Augenkontakt [siehe „Selbstsicheres Auftreten“ in Abschn. 8.37]
- Klar kommunizieren – ohne Zweideutigkeiten der anderen Partei sagen, was wichtig ist [siehe „Klar kommunizieren“ in Abschn. 8.27]
- eigene Bedürfnisse formulieren – sagen was du möchtest und was du nicht möchtest [siehe „Eigene Bedürfnisse formulieren“ in Abschn. 8.13]
- eigene Handlungen begründen – erklären warum du bestimmte Maßnahmen triffst und warum dies nötig ist [siehe „Handlungen begründen“ in Abschn. 8.25]
- die andere Partei respektieren – der andere ist Mensch, behandle ihn so [siehe „Respektieren der anderen Partei“ in Abschn. 8.35]
- Grenzen setzen – zeige klar auf, wo deine „rote Linie“ ist [siehe „Grenzen aufzeigen“ in Abschn. 8.22]
- Aushalten – lass Dinge die Menschen in emotionalen Situationen sagen an dir „abperlen“ [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9 und „Aggressionen überhören / -sehen“ in Abschn. 8.3]

*Wenn wir uns unser Beispiel anschauen, erkennen wir, dass Baschdy genau diese Strategien in ihrer ersten Handlung umgesetzt hat. Er gibt Alex klar zu verstehen, warum er hier sind und dass er mit Baschdy einen Zugang zum Haus benötigt. Er formuliert klar und selbstbewusst, und respektiert Alex.*

Im Kern lassen sich die vorgeschlagenen – und teilweise angewandten Techniken – unter der „3-A-Strategie“ [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1] zusammenfassen. Hier einige Fragen zum Nachdenken über die 3 As:

- **Aufmerksamkeit** [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7]: Wo liegt die Ursache des Konflikts? Ist eine Entschuldigung nötig? Wie entwickelt sich die Situation? Wo ist meine rote Linie? Stehe ich in einer günstigen Position? Wie fühle ich mich?
- **Andere Perspektive** [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]: Nehme ich den anderen Menschen vorurteilsfrei wahr? Verstehe ich die andere Sichtweise? Wie fühlt sich die Person? Was braucht sie? Was ist der Hintergrund der Person?
- **Aushalten** [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9]: Kann ich aggressive Impulse meinerseits aushalten? Perlen geäußerte Provokationen an mir ab? Kann ich es Aushalten Dominanz abzugeben? Wie bewahre ich meine professionelle Haltung, auch wenn ich persönlich herausgefordert werde?

**Kalte Aggression – in der Psychologie auch als proaktive Aggression bekannt** – erfolgt bewusst rational. Kalte Aggression ist zielgerichtet, geplant und emotional „kühl“. Das aggressive Person möchte durch die Aggression etwas erreichen, z. B. seine Dominanz in einer Gruppe beweisen, sich gegen Repräsentanten des Staates stellen oder Macht ausleben. Kalte Aggression ist vergleichbar mit dem Jagdverhalten eines Hais. Er sucht sich seine Beute, wägt dabei die aufzubringenden Kosten gegen den vermutlichen Gewinn ab und greift dann an, wenn er zu dem Schluss kommt, dass der Nutzen seines Verhaltens die Kosten überwiegen wird. Was die einzelne Person dabei als Nutzen sieht, variiert. Menschen sind eben unterschiedlich.

Wenn also eine kaltblütige, proaktive Aggression vorliegt, geht es *nicht* darum, Emotionen zu reduzieren. Ein einführender, empathischer Umgang mit der anderen Person bringt hier keinen Vorteil. Ganz im Gegenteil. Die aggressive Partei hat ein vorgefasstes Ziel und einen Plan, wie es dieses erreichen kann. Welche Handlungsmöglichkeiten sind stattdessen hier sinnvoll?

- Ist die *Vermeidung* im Vorfeld proaktiv möglich, so ist dies sicher die beste Handlungsstrategie. Mit anderen Worten: nicht dahin gehen oder fahren, wo möglicherweise eine proaktive aggressive Person lauert. Entsprechend gehen wir auch nicht da schwimmen, wo Haie ihre Beute suchen [siehe „Vermeiden von Anwesenheit“ in Abschn. 8.48]. Allerdings ist das natürlich im Rettungsdienst genau das, was der Auftrag ist.
- Entsprechend können wir nicht immer ausschließen, dass wir in Situationen kommen, in denen wir einem proaktiv-aggressiven Menschen begegnen. Es ist – je nach Berufsgruppe – vielleicht erwartbar. Dazu hat uns die Natur mit einem Fluchtinstinkt ausgestattet. Unser Bauchgefühl sagt uns häufig sehr verlässlich, wenn es Zeit für eine Flucht ist, also:

Vermeide die gefühlte Gefahr! [siehe „Flucht“ in Abschn. 8.19 oder „Einschließen / Verbarrikadieren“ in Abschn. 8.14].

- Die Gefahr müssen wir dann natürlich nicht alleine bewältigen. Auch wenn Gewalt selten eine Lösung ist, kann sie eine Lösung sein. Und genau dafür liegt das Gewaltmonopol beim Staat – genauer gesagt bei der Polizei. Wir können also im Falle eines proaktiv-aggressiven Menschen die Polizei zu Hilfe holen [siehe Strategie „Hilfe holen“ in Abschn. 8.26]

*In unserem Beispiel könnten Baschdy und Namy, wenn sie die Aggression von Alex direkt als kaltblütig deuten, auch direkt die Konfrontation vermeiden und woanders parken (wenn das denn möglich ist). Wenn Alex auf den Wagen spuckt und droht, könnten beide die Türen geschlossen halten und die Polizei zur Hilfe holen. Beides wären Strategien, die im Umgang mit kaltblütigen Aggressoren helfen können.*

Bietet sich keine Möglichkeit zur Vermeidung oder Flucht oder zum rechtzeitigen Hilfeholen, gilt es, die Kosten für die Gewalthandlung auf der Seite des Aggressors zu erhöhen. Wir müssen der anderen Partei also klar machen, dass es sich nicht lohnt, Aggression und Gewalt anzuwenden. Zur Erinnerung: Proaktive Aggression ist ein rationaler Vorgang, der nach dem Prinzip der Kosten-Nutzen Berechnung aufseiten des der aggressiven Partei ausgeführt oder eben nicht ausgeführt wird. Signalisiert das ausgesuchte Ziel, dass das angreifende Partei im Fall eines Angriffs mit hohen Kosten zu rechnen hat, gibt es eine gute Chance, dass dieser den Nutzen eines Angriffs im Vergleich zu den entstehenden Kosten als zu gering einschätzt und von seinem Ziel ablässt. Als konkrete Handlungsstrategien sind hier vor allem sprachlich eindeutige Aussagen, vielleicht sogar sprachliche Drohungen und körpersprachliche Drohgebärden das Mittel der Wahl [siehe „Drohgebärden“ in Abschn. 8.11]. Welche „Stufe“ der Drohgebärden du zündest, hängt natürlich von der Situation ab.

*In unserem Beispiel könnte das so aussehen: Namy steigt aus, wenn sich Alex nähert, um mit ihm auf Augenhöhe zu sein. Sie hat den Kopf aufrecht, streckt die Brust raus und mit festem Stand sagt sie zu Alex: „Hören Sie auf damit. Wir sind hier, um zu helfen“. Nachdem Alex nochmals sagt „Hau jetzt ab du, [sexistischer Ausdruck deiner Wahl]“, gibt sie mit festem Blick und Stimme zurück: „Wir machen hier gar nichts – und wenn Sie jetzt weiter hier Stress machen, wird es nicht gut ausgehen für Sie“. Dabei schaut sie Alex mit ruhigem, kühlem Blick in die Augen und bleibt fest auf ihrem Platz stehen. Alex wird nun klar, dass die Kosten für die Auseinandersetzung für ihn zu hoch sind – und lässt vom Rettungsteam ab.*

Natürlich besteht immer die Möglichkeit, dass eine Drohung ihre abschreckende Wirkung verfehlt und die aggressive Partei körperlich wird. Hier bleibt dann nur der physische Kampf, die körperliche Auseinandersetzung. Dabei müssen wir uns auch vor Augen halten, dass es letztendlich um die Kosten-Nutzen-Kalkulation geht. Also auch, wenn wir nicht in der Lage sein sollten, den Kampf zu gewinnen, kann ein körperliches Wehren die Kosten aufseiten des aggressiven Menschen in die Höhe treiben, sodass dieses irgendwann von seinem Ziel ablässt, da die Kosten für ihn, je länger die Auseinandersetzung dauert, auch immer größer werden.

### 3.3 Alkohol und Aggression

*Die unmittelbare Vorgeschichte der Geschichte rund um unser Rettungsteam und Alex haben wir bisher offen gelassen. So können wir uns die Frage stellen, was wäre, wenn Alex betrunken wäre und Baschdy und Namy dies auch deutlich erkennen würden...*

Aus Studien wissen wir, dass der Konsum von Alkohol die Gefahr erhöht, selbst Opfer von Gewalt zu werden – aber auch selbst Gewalthandlungen zu begehen. Ausgehend davon lautet eine einfache Umgangsstrategie mit Gewalt: Geh‘ nicht dorthin oder halte‘ dich nicht dort auf, wo regelmäßig viel Alkohol fließt. Natürlich lässt sich dies im Rettungsdienst nicht gestalten. Denn gerade in diesem Berufsfeld hat ein Großteil der Aggressionen etwas mit Alkohol zu tun. Wir sollten also darauf vorbereitet sein mit Personen, die unter Alkoholeinfluss stehen, in Konflikte zu geraten.

Dabei hilft uns wieder einmal die Perspektive der anderen Person – in diesem Fall das Erkennen, dass die andere Person unter Alkoholeinfluss steht. Alkohol macht nämlich etwas mit uns. Unter dem Einfluss von Alkohol verengt sich unsere Aufmerksamkeit auf die Reize, die unmittelbar vor uns sind. Diese sogenannte Alkohol-Kurzsichtigkeit führt dazu, dass wir die Welt und andere Menschen nur noch verengt wahrnehmen. Komplexe Informationen und Sachverhalte können für eine umfassende Bewertung einer Situation nicht mehr erfasst werden. Während also eine nüchterne Person zwischen allen auf sie einströmenden Reizen und Informationen, die wichtigen herausfischen kann, fokussiert die alkoholisierte Person die prägnanten Reize und Informationen und bleibt bei diesen „kleben“. So wird aus dem mit Blaulicht vorfahrendem RTW vielleicht ein „Nervendes Ungetüm mit Störenfrieden, die mich ärgern wollen“. Im nüchternen Zustand wäre

dieselbe Situation wahrscheinlich einer anderen Bewertung zum Opfer gefallen, da es beispielsweise keine Anzeichen für eine negative Wahrnehmung der eigenen Person gab.

Der Zustand der Alkoholkurzsichtigkeit lässt sich auch positiv für die Konfliktgestaltung wenden. So berichtete uns ein Türsteher eines Clubs, dass er regelmäßig Leckmuscheln – also diese kleinen Süßigkeiten in Muschelform, an denen man lecken kann – in seiner Hosentasche habe. Wenn es einen sich aufschaukelnden Konflikt zwischen Betrunkenen gibt, unterbricht er den Streit in dem er mit einem „Ey, Leckmuscheln?“ laut dazwischen geht und Leckmuscheln anbietet. Die Aufmerksamkeit der Betrunkenen wird dann vom negativen – dem Streit – weggezogen zur leckeren Leckmuschel. Und aufgrund der Alkoholkurzsichtigkeit vergessen die Beteiligten – anders als nüchterne Personen – den Konflikt im Vorfeld [siehe „Aufmerksamkeit dirigieren“ in Abschn. 8.8]. Für den Rettungsdienst könnte dies ebenfalls interessant sein. Wir haben schon Geschichten gehört, dass Rettungsdienstmitarbeiters kleine Fruchtgummitütchen in ihrer Einsatzkleidung mit sich herumtrugen.

Damit ergeben sich für den Umgang mit alkoholisierten Personen die folgenden Strategien:

- Distanz bewahren, sichere Position einnehmen [siehe „Abstand halten“ in Abschn. 8.2 und „Taktisches Positionieren“ in Abschn. 8.42].
- sachlich, klar, ruhig, selbstsicher auftreten und kommunizieren [siehe „Klar kommunizieren“ in Abschn. 8.27 und „Selbstsicheres Auftreten“ in Abschn. 8.37],
- wertschätzend, empathisch und lösungsorientiert kommunizieren [siehe „Wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation“ in Abschn. 8.50 und „Respektieren der anderen Partei“ in Abschn. 8.35], Wahlmöglichkeiten lassen,
- aufmerksam und offen zuhören [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5],
- aggressionsfördernde Reize vermeiden (z. B. anfassen, schnelle Bewegungen, abfällige Bemerkungen) [siehe „Aggressionsfördernde Reize vermeiden“ in Abschn. 8.4],
- Positive Reize in die Aufmerksamkeit der Person bringen [siehe „Aufmerksamkeit dirigieren“ in Abschn. 8.8],
- geduldig sein [siehe „Geduld haben“ in Abschn. 8.21] und
- das Verwenden einer einfachen Sprache [siehe „Klar Kommunizieren“ in Abschn. 8.27].

Wenn die Person beispielsweise begleitet oder körperlich dirigiert werden muss, ist folgendes wichtig:

- erklären was jetzt passiert, bevor du eine Person anfasst [siehe „Erklärende Kommunikation“ in Abschn. 8.18]
- sanfte Kontaktaufnahme und langsames Führen in die entsprechende Richtung [siehe „Führen am Ellenbogen“ in Abschn. 8.20]

*In unserem, nun abgeänderten Beispiel, stellt sich der Umgang mit der Aggression von Alex so dar: Baschdy erkennt schnell, dass Alex und seine in etwas Abstand stehenden Freunde viel getrunken haben. Er „übersieht“ den Tritt und „überhört“ die Beschimpfung. Er stelle das Blaulicht ab und steigt langsam ohne hektische Bewegungen aus. Baschdy wendet Alex' Aufmerksamkeit auf etwas Positives – seine Freunde: „Ihr scheint aber viel Spaß zu haben hier. Das sieht nach einem lustigen Nachmittag aus.“ Aufgeschlossen und freundlich wendet er sich Alex zu. Dabei erklärt er ruhig, dass er mit Namy gerne hier den RTW abstellen würden, weil sie hier einen Einsatz haben. Alex raunzt „Das ist doch alles Mist...“ und begibt sich langsam wieder zu seinen Freunden.*

Im Kern geht es also auch beim Umgang mit Alkohol um die andere Perspektive [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]. Wenn du nachvollziehen kannst, in welchem Zustand die andere Partei ist und wie sie in diesem Zustand funktioniert, fallen Konfliktlösungen einfacher. Auch wenn der „andere Zustand“ beim Alkohol durch das Trinken von Bier, Wein, Schnaps und was es sonst noch so gibt zustande kommt, dürfen wir nicht vergessen, dass jeder Mensch – auch wir – bereits einen „anderen Zustand“ mitbringt. Ein Zustand, der durch die Erziehung, das Aufwachsen, Erfahrungen und Begegnungen mit anderen Menschen erworben wurde.

Mit Blick auf unsere 3-A-Strategie [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1] können wir natürlich noch überlegen, welche der oben genannten Aspekte wir unter Aufmerksamkeit [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7] und Aushalten [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9] fassen können. Überlege doch mal. Hast du auch die eine Niederschwellige körperliche Lösung [siehe „NKL“ in Abschn. 8.30] entdeckt?

### 3.4 Andere Intoxikation und Aggression

Neben Alkohol spielen auch die Intoxikationen mit anderen Substanzen im Rettungsdienst regelmäßig eine Rolle. Sie sind oft der Grund für die Alarmierung. Das heißt natürlich auch, dass wir mit agitierten Patientys

professionell umgehen müssen, um die Gewalt zu vermeiden. So eben wie in einer Abwandlung unseres Beispiels. Was wäre, wenn Alex der Grund des Anrufes wäre und sie ihn beim Abstellen des RTWs auf dem Boden liegend finden würden...

*Baschdy und Namy steigen aus und nähern sich Alex vorsichtig. Alex, der unruhig auf dem Boden liegt, scheint unter dem Einfluss von Stimulanzien zu stehen. Seine Augen sind weit aufgerissen, und er gestikuliert wild. Baschdy hält einen sicheren Abstand und spricht mit ruhiger, klarer Stimme: „Hallo, wir sind hier, um zu helfen. Können Sie uns sagen, was passiert ist?“. Alex reagiert gereizt und beginnt, laute Beschuldigungen auszustoßen. Baschdy überhört das und spricht ruhig: „Wir verstehen, dass Sie aufgeregt sind. Wir sind hier, um sicherzustellen, dass es Ihnen gut geht. Können wir Ihnen helfen, sich hinzusetzen?“. Alex scheint sich deutlich unwohl zu fühlen. Er versucht aufzustehen, aber seine Bewegungen sind unkoordiniert. Baschdy und Namy bleiben ruhig und bieten Unterstützung an, ohne aufdringlich zu sein. In diesem Moment nähert sich eine unbeteiligte Person. Baschdy erklärt schnell die Situation und bittet um Unterstützung und etwas Raum zu schaffen, sodass Alex nicht zu viele Reize wahrnimmt. Während Baschdy mit Alex spricht, behält Namy die Situation und das Umfeld im Auge, bereit, jederzeit Hilfe anzufordern. Mit Geduld und einem ruhigen Ansatz gelingt es Baschdy und Namy, Alex zu beruhigen. Sie überprüfen seine Vitalzeichen und entscheiden, ihn zur weiteren Beobachtung ins Krankenhaus zu bringen.*

Namy und Baschdy zeigen in unserem Beispiel, dass der Umgang mit intoxikierten Patientys eine Kombination aus medizinischem Wissen, Empathie, Kommunikationsfähigkeit und situativem Bewusstsein erfordert. Diese Fähigkeiten ermöglichen es unserem Team, effektiv auf die unterschiedlichen Herausforderungen zu reagieren, die bei Einsätzen mit intoxikierten Personen auftreten können. Im Kern hilft dabei wieder unsere 3-A-Strategie [siehe „3-A-Strategie“ – Abschn. 8.1]: Aufmerksam sein, andere Perspektive berücksichtigen und aushalten.

### 3.4.1 Aufmerksam sein

- Situative Aufmerksamkeit und Positionierung: Wachsamkeit in Bezug auf die Umgebung und das Verhalten des Patienten und eine clevere Raumaufteilung mit gerade zu Beginn ein wenig Abstand – eben so wie Namy und Baschdy das in unseren Beispiel gemacht haben [siehe „Abstand halten“ in Abschn. 8.2, „Taktisches Positionieren“ in Abschn. 8.42]

- Bereitschaft, Hilfe anzufordern: Erkennen, wann zusätzliche Unterstützung benötigt wird und proaktiv danach fragen [siehe „Hilfe holen“ in Abschn. 8.26]
- Vorbereitung auf unvorhersehbares Verhalten: Sich auf unerwartete Reaktionen und Verhaltensweisen einstellen. Gerade wenn noch unklar ist, welche Substanzen eingenommen wurden [siehe „Unerwartetes Erwarten“ in Abschn. 8.45]
- Abschirmen von Reizen: Reduzierung externer Reize für den Patienten zur Stabilisierung der Situation [siehe „Reize reduzieren“ in Abschn. 8.34]

### 3.4.2 Andere Perspektive berücksichtigen

- Verständnis der Substanzeffekte: Erkennen der Auswirkungen verschiedener Drogen auf das Verhalten. Das setzt natürlich voraus, dass bekannt ist, welche Substanzen konsumiert wurden.
- Empathie und Ruhe: Einfühlsames und beruhigendes Auftreten gegenüber dem Patienten [siehe „Empathisch sein“ in Abschn. 8.16 und „Geduld haben“ in Abschn. 8.21]
- Einbeziehen anderer Personen: Nutzung der Unterstützung von unbeteiligten Personen zur Deeskalation [siehe „Personen einbeziehen“ in Abschn. 8.32]
- Orientierung und Sicherheit bieten: Dem Patienten helfen, sich in seiner aktuellen Situation zurechtzufinden und ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln [siehe „Sicherheit und Orientierung geben“ in Abschn. 8.38]
- Bestätigen der Gefühle (Validierung): Anerkennung der Emotionen des Patienten, insbesondere bei Halluzinationen oder Verwirrung [siehe „Validieren“ in Abschn. 8.47]
- Druck vermeiden: Vermeidung von aufdringlichem oder forderndem Verhalten [siehe „Druck vermeiden“ in Abschn. 8.12]
- Aufmerksamkeit auf positive Aspekte lenken: Lenkung der Aufmerksamkeit des Patienten auf positive oder beruhigende Elemente der Situation [siehe „Aufmerksamkeit dirigieren“ in Abschn. 8.8]

### 3.4.3 Aushalten

- Beschimpfungen überhören: Fähigkeit, aggressive oder unangenehme Äußerungen zu ignorieren, um die Situation nicht zu verschärfen [siehe „Aggressionen überhören/-sehen“ in Abschn. 8.3]

- Umgang mit Unvorhersehbarkeit: Bewahren von Ruhe und Fassung, auch wenn die Situation unklar oder schwierig wird [siehe „Unsicherheit aushalten“ in Abschn. 8.46]

Indem man ruhig bleibt, empathisch reagiert und die Situation ständig bewertet, kann man sicherstellen, dass sowohl die Bedürfnisse des Patienten als auch die Sicherheit des Rettungsteams berücksichtigt werden.

### 3.5 Psychische Krisen

Menschen leider nicht nur an der Intoxikation von legalen und illegalen Substanzen. Sie befinden sich auch – vielleicht sogar im Zusammenspiel mit Alkohol oder Drogen – in psychischen Krisen mit den unterschiedlichsten Hintergründen. Sei es eine psychiatrische Diagnose oder ein Akutereignis im sozialen Umfeld. In einer psychischen Ausnahmesituation ist der Leidensdruck besonders groß. Mit dieser neuen Ausgangssituation wollen wir uns auf den nächsten Seiten beschäftigen. Dafür ändern wir die Vorgeschichte unseres Beispiels wieder etwas ab.

*Auf einem Straßenfest läuft Alex diffus umher. Dabei schimpft er vor sich hin: „Diese [Kraftausruck deiner Wahl]. Geht nicht. Nein. Alles [Kraftausruck deiner Wahl]. Was für [Kraftausdruck deiner Wahl]. [Kraftausruck deiner Wahl, jetzt sehr laut].“ Auf seiner „Reise“ nähert er sich Namy, die gerade mit Baschdy am RTW steht, der am Ende des Straßenfestes geparkt ist. Alex murmelt mit nach unten gesenktem Blick: „Hau ab hier. Ich rei dir den Kopf ab.“*

Psychische Erkrankungen sind normal. Sie sind nicht mehr oder weniger unüblich als körperliche Krankheiten mit der Einschränkung, dass wir sie von außen nicht direkt wahrnehmen. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Mensch im Laufe seines Lebens an der einen oder anderen psychischen Erkrankung – zumindest zeitweise – leidet, liegt bei ca. 50 %. Jährlich erkranken ca. 30 % der Bevölkerung in Deutschland an der Psyche. Leider sind psychische Erkrankungen immer noch mit einem Stigma versehen. Wer an einer Erkrankung des Gehirns leidet, „spinnt“, ist „verrückt“ (Psychose) oder „soll sich nicht so anstellen“ (Depression).

Menschen, die sich in akuten Krisen befinden, sind kaum zu „vernünftigen“ Handeln aus Sicht einer rational-denkenden Person fähig. Die affektive, emotionale Seite überwiegt derart, dass für Beobachter von außen das Verhalten als irrational und total anders wahrgenommen wird. Je nach Krise und Erkrankung tobt im Innern der Person ein Sturm – das Chaos regiert.

Wenn wir uns das vorstellen [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6], erhalten wir einen wertvollen Einblick in die Lebenswelt der vor uns stehenden Person. Gefühle wie Angst und Panik dominieren. In diesem Zustand ist die Person nicht in der Lage, Anordnungen zu folgen. Im Gegenteil fühlt sich die Person noch mehr bedroht und eingeengt, – so wie sie sich schon innerlich fühlt – kommen Handlungen zu Stande, die wir aus einem rationalen Standpunkt nicht nachvollziehen können: Die Person beschimpft scheinbar grundlos andere Menschen oder sitzt mit einer Scherbe klagend da und will sich selbst verletzen. Aus Sicht einer sich in der Krise befindlichen Person ist dieser reaktiv-aggressive Akt erklärbar.

Hier wird klar, dass die „Andersheit“ zu einer Person selbst dabei das Problem ist. Es ist schwer für uns als Menschen in die Gedanken und die Gefühlswelt von anderen Menschen einzutauchen, wenn sich deren Zustand deutlich von unserem unterscheidet. Was für uns von außen „irrational“ aussieht – macht aus der Innenperspektive der Person durchaus Sinn. Die Kunst besteht genau darin, diese Brücke schlagen zu können, also die Perspektive der anderen Person einzunehmen bzw. sich vorzustellen, wie es der Person mit ihren Gedanken wohl geht. Dann fällt es uns auch leichter die Handlungen des anderen Menschen zu verstehen. Von hier ist es dann deutlich einfacher, passende Handlungsstrategien auszuwählen um den Konflikt in ruhigere Bahnen zu führen.

Im Umgang mit Personen in Krisen scheint es daher zunächst erst einmal sinnvoll, Abstand zu halten [siehe „Abstand halten“ in Abschn. 8.2]. Zum einen um die Person nicht „in die Enge zu treiben“ [siehe „Druck vermeiden“ in Abschn. 8.12] – und dadurch reaktive Aggressionen hervorzurufen, aber auch um sich selbst erst einmal sicherer zu fühlen und die Situation genau zu bewerten. Dabei verfolgen wir das Ziel, der Person im Krisenzustand Sicherheit zu geben [siehe „Sicherheit und Orientierung geben“ in Abschn. 8.38], Zugang zu ihr zu bekommen und einzutauchen in ihre Gedanken und Gefühlswelt – also emphatisch zu sein [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6, „Empathisch sein“ 8.16 und „Trennung Person – Verhalten“ in Abschn. 8.44]. Die Zeit ist dabei unser Freund. Psychosoziale Krisen stabilisieren sich tendenziell mit voranschreitender Zeit. Entsprechend wäre (abermals, siehe „Alkohol und Aggression“) Geduld ein wichtiger Faktor. Das wiederum kann auch dazu führen, dass wir uns entscheiden, die körperliche Nähe auszubauen. Wenn wir den Eindruck haben, dass ein guter Zugang zum Anderen geschaffen ist, kann von Berührung eine weitere beruhigende Wirkung ausgehen [siehe „Nähe aufbauen“ in Abschn. 8.28].

In Bezug auf die Gesprächsführung gibt es eine Vielzahl möglicher Werkzeuge. Besonders eignen sich hier einfache Validierungsstrategien [siehe

„Validieren von Emotionen“ in Abschn. 8.47]. Dabei geht es darum, mit dem der anderen Gesprächspartei zu klären *was gerade vorliegt*, welche Gefühle dabei eine Rolle spielen und die innere Logik aus der Perspektive des Betroffenen wiederzugeben („Du hörst Stimmen? Da kann ich mir vorstellen, dass du Angst hast!“).

*In unserem Beispiel könnte Namy mit ruhiger Stimme auf Alex reagieren. „Du wirkst sehr wütend. Ist etwas passiert?“ „[Kraftausdruck]!“ antwortet Alex. Namy versucht sich vorzustellen, dass Alex etwas wütend macht. „Ich kann mir vorstellen, dass du es rausschreien möchtest, wenn dich etwas wütend macht.“ Vielleicht schaut sich Alex um, und sagt, „Ja, das System, das beobachtet mich!“ oder er schreit weitere Kraftausdrücke. Es liegt dann an Namy zu entscheiden, wie und ob sie weiter auf Alex eingehen möchte. Sie erkennt aber, dass der aktuelle Zustand die schwierige Situation von Alex erklärt.*

Was genau nun die Aggression von Alex ausgelöst hat, wird in der Kürze der Zeit gar nicht deutlich – muss es aber auch gar nicht. Für Namy ist es ausreichend zu erkennen, dass etwas „nicht stimmt“ und dass der innere Zustand von Alex das Problem ist – ein Problem mit dem Namy am meisten zu kämpfen hat. Entsprechend fällt es Baschdy leichter, über die unterschiedlichsten Techniken des Perspektivwechsels die Situation für sich selbst kontrollierbarer zu machen.

### 3.6 Interkulturalität

Es ist bislang immer wieder deutlich geworden, dass soziale Konflikte eine besondere Form des Umgangs mit „Andersheit“ darstellen: Eine andere Person, deren Meinung, Standpunkt, Forderung, Wunsch oder Bedürfnis etc. wir nicht anerkennen, also verneinen. Und dieser Verneinung wird ihrerseits nicht klein beigegeben, sondern ebenfalls mit einem „Nein“ begegnet. In der Konfliktforschung ist genau das die Definition von Konflikten: Ich bin dagegen, und du bist dagegen, dass ich dagegen bin.

Wiederkehrend ist dabei das Phänomen zu beobachten, dass das „Andere“ festgemacht wird an der Sprache, am Aussehen, an sozialen Verhaltensweisen oder Gesten, die eben „anders“ sind. Ausgangspunkt dieser Zuschreibung ist eine ganz bestimmte Vorstellung davon, wie man „normalerweise“ zu sprechen, auszusehen oder sich im sozialen Raum zu verhalten hat. „Andersheit“ gibt es dabei nur in Bezug auf eigene Vorstellungen darüber, was „normal“ ist. Was normal ist und was anders wird häufig durch „Kultur“ begründet – die eigene Kultur und andere Kulturen.

Kulturen sind in sich kompliziert und das Ergebnis Jahrhunderte währender Entwicklung. Kulturen werden häufig festgemacht an nationalen Grenzen, Sprachregionen und Religionen, die sich in ihren Alltagspraktiken, Regeln und Werten vereinen und von anderen unterscheiden. Zudem finden sich in jeder Kultur Subkulturen, deren Alltagspraktiken und Werte von jenen der Mainstream-Kultur abweichen und z. B. politische (z. B. „Rechts-extreme“), sportliche (z. B. „Skater“) oder wirtschaftliche (z. B. „Rocker“) Interessen verfolgen.

Andere Menschen durch die Brille der „Kultur“ zu betrachten kann leicht zu Verzerrungen der Wahrnehmung und Bewertung führen, was sich wiederum auf die Wahl der eigenen Handlung und damit auf die Gestaltung der Interaktion auswirken kann. Die kulturelle Brille führt häufig zu Konflikten. Im Alltag können wir beobachten, dass Kulturen bewertet, ihre Eigenheiten diskutiert, diese Merkmale und Bewertungen verallgemeinert und auf Einzelpersonen übertragen werden – und dabei eine normative Abgrenzung von eigenen (normativ vermeintlich besseren) kulturellen Überzeugungen erfolgt. Von dort lauert die Bestatigungsfalle (engl. *confirmation bias*): Man sieht (nur noch) Dinge, die das wertende (Vor-)Urteil hüben wie drubens bestätigen.

Interkulturelle Kompetenz bedeutet, genau diesen Mechanismus zu verstehen und daraus konstruktive Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln: Unterschiede wahrzunehmen, die eigenen Voraussetzungen der Wahrnehmung zu reflektieren, Differenzen anzuerkennen und zu wissen, welchen Unterschied sie praktisch in der jeweiligen Situation machen. Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, Beziehungen zwischen Kulturen konstruktiv gestalten zu können.

In Konfliktsituationen ist Interkulturalität als Wahrnehmung „kultureller Differenz“ regelmäßig ein Thema. Rettungskräfte berichten uns z. B. immer wieder vom – häufig problematisch wahrgenommenen Umgang – mit Menschen „anderer Kulturen“ und spezifischen, aus der jeweiligen Kultur hervorgehenden Herausforderungen.

Wie etwa beim Umgang mit Menschen mit psychischer Erkrankung gilt auch in interkulturellen Lagen, dass in der konkreten Konfliktsituation kaum Zeit für fundierte „kulturelle Diagnosen“ bleibt. Vielmehr besteht der zentrale Schlüssel zum interkulturell kompetenten Umgang in Konfliktsituation darin, das Bedürfnis der Interaktionspartei nach Selbstbestimmung, Kompetenz und sozialer Eingebundenheit ernst zu nehmen. Auch hier wiederholen sich also die Werkzeuge des kompetenten Umgangs mit Konflikten und Gewalt.

In interkulturellen „Lagen“ ist es clever, aktiv zuzuhören, die Perspektive des anderen einzunehmen und zu verstehen, was „dahinter“ steckt, also welche Motive das jeweilige Verhalten steuern [siehe „aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5]. Die Motive zu verstehen, muss nicht bedeuten, gleicher Meinung zu sein, also die motivbegründenden Überzeugungen und Werte des anderen Menschen zu teilen. Es geht vielmehr darum, sie als situativ gegebene Verhaltensvoraussetzungen und Grundlage der Interaktion anzuerkennen. Damit steht man auf der Stufe [siehe „Treppenstufen-Modell“ in Abschn. 4.2] der Verhaltensbeeinflussung: Anerkennung und Wertschätzung schaffen eine Beziehungsebene. Über Beziehung wird Einfluss und Veränderung mit dem Ziel einer gemeinsamen gewaltfreien Lösung möglich. In einer Abänderung unseres Beispiels könnte das so aussehen:

*Als der RTW zum Halten kommt, bemerken sie wie Alex gegen die Seite des RTW tritt und schreit: „... ihr [sexistischer Ausdruck deiner Wahl] des Staates. Ihr haltet auch nur dieses scheiß System am Laufen. Wir werden es euch schon zeigen“.*

*In unserem Beispiel erkennt Baschdy schnell, dass die Ablehnung gegen Repräsentanten des Staates für Alex eine wichtige Bezugsgröße zu sein scheint. Welche Werte Baschdy allerdings ausgebildet hat und ob diese Gruppenbasiert sind, weiß Baschdy auch nicht genau. Zumal ist er immer vorsichtig mit vorschnellen Diagnosen, da er Stereotype nicht festigen möchte und diese auch seine Einstellungen gegenüber „kulturellen Gruppen“ ändern würden. Also entscheidet er sich dafür, seinen Standpunkt ruhig und selbstsicher zu vertreten und dabei genau hinzuhören:*

*Baschdy: „Hören Sie bitte auf an unseren Rettungswagen zu treten“.*

*Alex: „Hau jetzt ab du [sexistischer Ausdruck deiner Wahl] des Staates“.*

*Baschdy: „Das klingt wütend“*

*Alex: „Ja ey... wütend auf solche Staatsdiener wie dich. Ihr haltet dieses scheiß System am Laufen. Wir werden es euch schon zeigen. Es wird Zeit, dass sich hier im Land was ändert.“*

*Baschdy hat nun die Möglichkeit weiter darauf einzugehen und mehr über Alex zu erfahren (wenn er das möchte). Durch das aktive Zuhören – er spiegelte die Emotionen von Alex – erfuhr er von einer Abneigung von Alex gegenüber dem Staat und den Menschen, die sich darin engagieren. Die darunterliegende Wut wurde ebenfalls deutlich.*

*Baschdy: „Ich höre, dass Sie starke Gefühle zu diesem Thema haben, und es ist wichtig für sie, dass Ihre Meinung gehört wird. Unsere Aufgabe hier ist es, medizinische Hilfe zu leisten. Wir würden es schätzen, wenn Sie uns diesen Raum geben könnten, um uns um den Notfall zu kümmern.“*

*Alex: „Ihr haltet nur dieses korrupte System am Laufen! Ihr seid alle gleich!“*

*Baschdy: „Es klingt so, als ob Sie sich wirklich Sorgen machen. Wir sind hier, um zu helfen und die Situation für alle Beteiligten zu verbessern. Unsere Sorge – unsere Priorität – ist es jetzt, uns um den Patienten zu kümmern. Es wäre hilfreich, wenn wir das jetzt tun könnten.“*

Baschdy validiert zunächst die Emotionen von Alex, ohne sich dabei etwaige demokratiefeindliche Position zu eigen zu machen. Dieses Vorgehen illustriert einen wichtigen Aspekt interkultureller Kompetenz: das Anerkennen und Verstehen von Differenzen, ohne die Ansichten des Gegenübers zu übernehmen. Baschdy wendet dabei gezielt die Technik der Validierung an, indem er Alex' Gefühle erkennt und bestätigt [siehe „Validieren von Emotionen“ in Abschn. 8.47]. Durch Aussagen wie „Das klingt wütend“ und „Es klingt so, als ob Sie sich wirklich Sorgen machen“, gibt Baschdy zu verstehen, dass er die emotionale Verfassung von Alex wahrnimmt und ernst nimmt. Gleichzeitig hält er eine professionelle Distanz, indem er sich nicht zu seinen politischen Äußerungen äußert, sondern das Gespräch auf ihre primäre Aufgabe, die medizinische Versorgung, lenkt. Baschdy konzentriert sich darauf, die aktuelle Situation zu managen, anstatt sich auf eine Debatte über Alex' Ansichten einzulassen [siehe „Aufmerksamkeit dirigieren“ in Abschn. 8.7]. Er erinnert Alex daran, dass die Priorität in der medizinischen Versorgung des Patienten liegt, und bittet um den notwendigen Raum, um seine Arbeit zu verrichten.

### 3.7 Auf den Punkt gebracht

Namy und Baschdy haben uns in diesem Kapitel auf eine kleine Reise in die „Andersheit“ der anderen Konfliktpartei mitgenommen. Für einen Umgang mit Aggression und Gewalt ist das Verstehen und Einordnen können der Handlungen der anderen Partei ungeheuer wichtig. Je mehr du über die andere Person in der aktuellen Verfassung weißt, je zielgerichteter kannst du deine Strategien, Taktiken und Techniken im Umgang mit Konflikten anwenden. Dabei gilt: Die Perspektive des anderen Menschen zu verstehen, ist der Schlüssel für deinen erfolgreichen Umgang mit Konflikt und Gewalt.



# 4

## Wie du Konflikte gestalten kannst

### Die reale Situation

*Baschdy und Namy haben Nachtschicht. Um kurz nach Mitternacht transportieren sie Jordan im RTW. Namy übernimmt die medizinische Überwachung im Patientenraum des RTW, während Baschdy sich auf das Fahren konzentriert. Die Fahrt verläuft zunächst ruhig. Doch plötzlich löst Jordan die Sicherheitsgurte auf der Trage. Namy informiert Baschdy sofort über die Situation: „Baschdy, anhalten bitte, Patient hat die Gurte gelöst“. Baschdy steuert den RTW sofort sicher an den Straßenrand, um jegliche Gefährdung für Jordan zu vermeiden.*

*Kaum steht der RTW, beugt sich Namy über Jordan, um das Patient wieder anzuschnallen. In diesem Moment greift Jordan unerwartet Namy's Hals und Oberkörper und äußert durcheinander: „Bitte nicht. Bitte nicht.“. Namy ist kurz überwältigt von dem Angriff und erstarrt kurz. Aber nicht lange. Schnell löst sie die Hand am Hals mit einer Befreiungstechnik, die sie in einer Konfliktmanagementschulung gelernt hat. Mit gleichzeitigem gezieltem Druck gegen Jordans Oberkörper befreit sie sich aus dem Griff. Dabei drückt sie Jordan sanft, aber bestimmt zurück auf die Trage. „Ich verstehe, dass das Anschnallen beängstigend sein kann. Wir sind hier, um Ihnen zu helfen und sicherzustellen, dass Sie gut versorgt werden. Dazu wollen wir Sie sicher in die Klinik bringen“, sagt Namy ruhig. Mit ruhigen Handgriffen sichert sie Jordan erneut mit den Sicherheitsgurten. „Alles gut hier hinten“, gibt sie locker an Baschdy zurück, bevor dieser überhaupt mitbekommen hatte, was passiert war.*

Wie sich Konflikte entwickeln, ist nicht leicht vorherzusagen. Eine kleine Änderung in der Tagesform oder im Gemütszustand eines Menschen und eine Fixierung bei der Fahrt auf der Trage wird als Bedrohung und nicht

als Hilfe wahrgenommen. Aber auch andersrum: Nach sechs anstrengenden Stunden Nachtdienst, und einem aktuellen Streit mit dem Partny vor dem Dienst, wird im Konflikt mit dem Patienty aus dem sanften Zupacken ein fester Griff. Und Vorhersagen zum Konfliktverlauf bleiben schwer: Eine kleine deeskalierende Geste an der einen Stelle kann große Auswirkungen auf den Konfliktverlauf haben. Der sich fast zu einer körperlichen Auseinandersetzung zuspitzende Streit, entspannt sich plötzlich. Oder aber: Eine kleine provozierende Geste kann den Konflikt handfest eskalieren lassen. Kleine Dinge können große Wirkungen haben. Und die Wirkung ist nicht immer vorhersehbar.

*In einer anderen Realität schnallt sich Jordan ab, und umgreift Namys Hals und Oberkörper fest. Dabei sagt Jordan bestimmt in Namys Ohr: „Ich find dich richtig geil!“. Namy löst die Hand am Hals mit einer explosiven Lösetechnik mit der linken Hand. Gleichzeitig drückt sie deutlich – mit einen kleinen explosiven Kräfteinsatz – gegen die Brust von Jordan, um Abstand zu schaffen. Mit einem lauten „Hey, Lass das“ zeigt sie, was er von dem Übergriff hält. „Wenn Sie das nochmal machen, werde ich die Polizei rufen!“ Mit einem kleinlauten „tschuldigung“ lässt sich Jordan wieder auf die Trage schnallen, bevor der Transport weiter geht.*

Aber was heißt das für uns, wenn wir also gar nicht vorhersagen können, wie sich der Konflikt entwickeln wird? Das brauchen wir auch gar nicht. Menschliches Miteinander lässt sich nie bis ins letzte Detail vorhersagen – wir können aber lernen zu verstehen, welche Verhaltensweisen bestimmte Situationen wie beeinflussen: wir können lernen, wie wir die Interaktion zwischen uns und der anderen oder den anderen Personen gestalten können. Wenn also beim besten Willen nicht vollends vorhersehbar ist, wie Konflikte verlaufen – können wir unser Verhalten nur nach bestem Wissen und Gewissen so gestalten, dass die Wahrscheinlichkeit steigt, dass ein Konflikt gut bewältigt wird. Es gibt aber einige Konzepte und Ideen, die uns Anhaltspunkte für die spezifische Gestaltung eines Konfliktes geben. Diese Ansätze können wir als Denkwerkzeuge für die Konfliktgestaltung heranziehen.

Bevor wir uns aber einige Konzepte näher anschauen, rufen wir uns ganz kurz nochmal die zwei Angriffstypen ins Gedächtnis, die wir in Kap. 3 behandelt haben: Die kaltblütige, proaktiv-aggressive Person und die emotional, reaktive-aggressive Person. Während das erste seine Tat kaltblütig geplant durchzieht, ist die Aggression des zweiten Typs einer akuten gefühlten Bedrohung geschuldet: die Person versucht sich dieser zu erwehren. Während ein kaltblütige aggressiver Mensch hoch rational handelt, ist dies bei einem heißblütigen aggressiven Menschen nicht der Fall. Hier dominieren die Emotionen.

Diese Unterscheidung ist nochmal wichtig, wenn wir uns die Gestaltungsmöglichkeiten von Konflikten anschauen. So nichtlinear und komplex Konflikte auch sind – sie sind selten einfach da. Sie haben eine Entstehungsgeschichte und einen Verlauf. Diesen Prozess können wir an den verschiedensten Stellen beeinflussen. Dafür müssen wir uns aber über einige Dinge über den Verlauf und unsere Reaktionen darauf im Klaren sein.

## 4.1 Unser Verteidigungssystem bei kaltblütiger Aggression: Flüchten, Kämpfen oder Totstellen?

Unser Körper ist mit einem hochfunktionalen Verteidigungssystem ausgestattet. Im Angesicht einer wahrgenommenen Bedrohung verfügt unser Körper über „eingebaute“ Reaktionen, die sicherstellen sollten, dass wir als Menschen eine Gefahr überleben. Dies gilt natürlich besonders für Situationen, in denen wir uns mit einem kaltblütigen Aggressor konfrontiert sehen. Diese „eingebauten“ Reaktionsmuster sind abhängig von der Distanz der Gefahr zu uns, also abhängig davon, wann wir erkennen, dass etwas eine Gefahr ist. Damit wird auch klar, dass wir diese Muster nutzen können, wenn wir es mit einer kaltblütigen Aggression zu tun haben – denn hier erkennen wir vielleicht erst relativ spät die Intention des angreifenden Menschen. Die psychologische Forschung nennt diese eingebauten Verteidigungsmechanismen „Distanz-abhängige Verteidigungs-Kaskade“ – eben weil sie abhängig von der Entfernung zur Gefahr und nacheinander abläuft (siehe Abb. 4.1). Dieser Mechanismus bringt unseren Körper in einen optimalen Zustand, um mit der Gefahr umzugehen. Wir sind verteidigungsbereit. Das setzt natürlich voraus, dass wir überhaupt erst eine Bedrohung erkennen. Sobald wir eine Bedrohung entdecken, fällt unser Körper in ein Stadium hoher Erregung: die Blutgefäße ziehen sich zusammen – die Muskeln spannen sich an,



Abb. 4.1 „Distanz-abhängige Verteidigungs-Kaskade“

die Herzfrequenz und die Atmung wird schneller. Auch die Körperhaltung wird stabiler und fester. Wir sind bereit der Gefahr zu begegnen.

*In unserem Beispiel reißt das Geräusch von Jordans Abschnallen Namy aus seiner Routine auf der Fahrt. Das Geräusch signalisiert etwas „unnormales“; ein Anzeichen einer möglichen Bedrohung. Entsprechend reagiert Namy darauf und informiert Baschdy. Sobald Baschdy den RTW sicher anhält, beugt sich Namy über Jordan, um ihn wieder anzuschmallen. Dabei ist ihr Puls leicht erhöht. Der Körper ist auf weitere mögliche Bedrohungen eingestellt. Nach dem Griff zum Hals kommt Namy zu einer klaren Einschätzung. Die Situation ist bedrohlich.*

Neben der Erregung zeigt sich im Beispiel auch bereits der nächste Schritt der Verteidigungskaskade: Das Einfrieren – auch *Freezing* genannt – ist ein sehr kurzer, vorübergehender Zustand. In diesem Zustand ist die Aufmerksamkeit geschärft. Namy ist sehr wachsam und nimmt Bedrohungsreize genau wahr. Warum greift Jordan ihn am Hals? Wie fest drückt er zu? Was sagt er dabei? Namy ist aktiviert, hoch angespannt und handlungsbereit. Namys Körper sammelt allerdings noch Informationen, um zu sehen, was die beste Handlungsalternative ist. Und es passiert noch etwas, was in einer körperlichen Auseinandersetzung hilfreich sein könnte. Die Schmerzschwelle wird heraufgesetzt. Namy wird schmerzunempfindlicher. Sie ist bereit für eine körperliche Auseinandersetzung.

Der vorübergehende Zustand des *Freezing* löst sich nun auf: Wenn wir keine Gefahr erkennen, kehrt der Körper zum Normalzustand zurück. Wenn das Ereignis als Gefahr interpretiert wird, gilt es zu handeln: Kämpfen oder Fliehen – Fight or Flight. Auf die Bedrohung zugehen und bekämpfen oder vor ihr fliehen. Beide Möglichkeiten haben gemeinsam, dass es Handlungsoptionen sind. Der Körper hat sich auf den Konflikt vorbereitet – jetzt kann die Energie sich entladen. Natürlich macht es mehr Sinn der Gefahr durch die angreifende Person zu entfliehen, aber es kann auch sein, dass Fluchtmöglichkeiten nicht vorhanden sind – wie beispielsweise in einem fahrenden RTW mit einem Patienty auf der Trage: So bleibt nur die Option des Kämpfens.

Für den Fall, dass weder Kämpfen noch Fliehen eine Option ist, hat unser Körper noch eine letzte Option parat: Das Totstellen – oder tonische Unbeweglichkeit – wird besonders häufig in Situationen beschrieben, in denen die angreifende Partei übermächtig ist. In diesem Zustand ist die betroffene Person nicht in der Lage sich zu bewegen im Angesicht einer unmittelbaren und großen Bedrohung. Unser Körper hat sich auch bei dieser Option etwas gedacht. Das unbewegliche Verharren reduziert die Wahrscheinlichkeit weiterer Gewalttaten. Beispielsweise kann im Falle eines Raubüberfalles das

Nichtbewegen eine Möglichkeit sein, um eine Eskalation des Raubüberfalls zu vermeiden.

*In unserem Beispiel „friert“ Namy kurz ein. Für ihn wird in dieser Situation deutlich. Der Griff von Jordan an den Hals – zusammen mit dem sexualisierten Kommentar – weisen glasklar auf eine Bedrohung hin. Flucht ist zunächst keine Option. Zum einen sind die Türen des RTW noch zu – und zum anderen wird er festgehalten. Es bleibt also nur Kämpfen oder Totstellen. Namy kämpft – aber niederschwellig [siehe „NKL“, in Abschn. 8.30 und Kap. 1].*

Zusammengefasst bietet die „Distanz-abhängige Verteidigungs-Kaskade“ einen körpereigenen Mechanismus, der uns vor Bedrohungen – gerade vor kaltblütigen, proaktiven Aggressionen – schützt. Wenn wir bedrohliche Signale aus unserer Umwelt wahrnehmen, werden wir aufmerksamer, wachsender und leistungsbereit. Das fühlt sich im Einzelfall vielleicht etwas komisch, ungewohnt oder gar beängstigend an, wir sollten uns aber gerade auf dieses „Bauchgefühl“ verlassen, wenn sich für uns etwas „nicht richtig“ anfühlt. Und für den Fall der körperlichen Auseinandersetzung, ist unser Körper optimal vorbereitet.

## 4.2 Umgang mit reaktiver Aggression: Das Treppenstufenmodell

Während unser körpereigener Selbstschutzmechanismus sich besonders für kaltblütige, rationale Aggression eignet, ist für das Interaktionsverhalten mit einer Person, welche unter einer hohen Emotionalität in den Konflikt mit uns geht, ein anderes Konzept vielleicht hilfreicher.

*In der ersten Version unseres Beispiels schnallt sich Jordan ab und greift nach Namys Hals und Oberkörper, während diese Jordan wieder anschnallen möchte. Dabei äußert er mit weinerlicher Stimme „Bitte nicht, Bitte nicht“.*

In dieser Version des Beispiels wendet Jordan ebenfalls Gewalt an – vielleicht können wir die Handlung auch als einen Würgegriff interpretieren. Die Umstände scheinen aber andere zu sein. Das Konzept, welches wir für solche Situationen nutzen und vorstellen wollen ist das sogenannte „Treppenstufenmodell der Verhaltensänderung“ (siehe Abb. 4.2). Das Modell wurde von dem US-Psychologen Gregory Vecchi Anfang der 2000er Jahre für das FBI für Verhandlungen in Geiselnahmen und Krisensituationen entwickelt. Das Treppenstufenmodell wird seitdem in vielen Situationen verwendet, die eine Gemeinsamkeit haben: Das Verhalten der Person ist emotional – also reaktiv, heißblütig. Mit anderen Worten die Person befindet sich

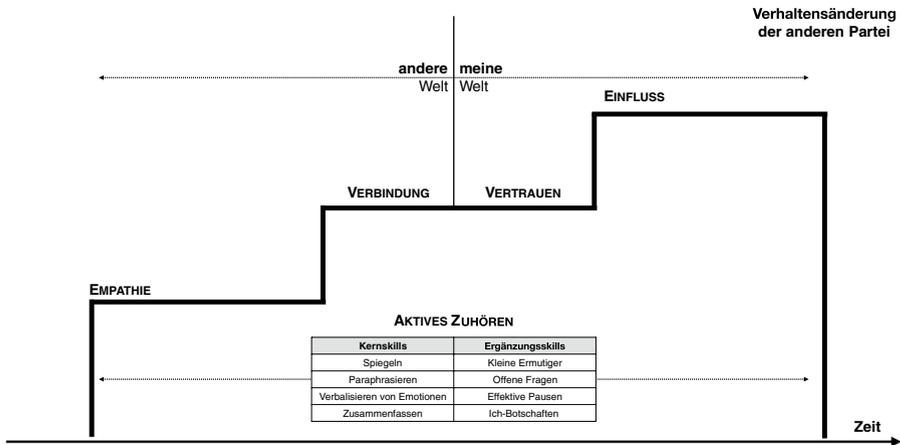


Abb. 4.2 Das Treppenstufenmodell von Gregory Vecchi

aus der eigenen Sicht in einer Bedrohungssituation, die bekämpft werden muss. Das aggressive Verhalten in der Konfliktsituation ist Ausdruck dieses Kampfes.

Dies kann zum Beispiel sein, wenn eine Person sich in einer akuten Krise befindet (z. B. Lebensumstände, Dekompensation einer psychischen Erkrankung) oder aber aufgrund einer wahrgenommenen Bedrohung sehr emotionalisiert ist. Für uns ist es hier wichtig zu verstehen, dass das innere Gleichgewicht der Person zwischen emotionalen und rationalen Einflussfaktoren innerhalb der Person aus dem Gleichgewicht ist. Ein Appell an die Rationalität wie beispielsweise „Mach das nicht, das wird keine guten Folgen haben!“ verpufft aus diesem Grunde im Nichts. Genauso wenig macht es hier Sinn, über Konsequenzen zu reden oder diese als Drohungen auszusprechen, da diese aufgrund des Übergewichts der Emotionen aktuell nicht verarbeitet werden können. Mit anderen Worten: Unsere rationalen Argumente kommen bei der anderen Konfliktpartei gar nicht an.

Die Strategie muss also hier eine andere sein. Bezugspunkt sind nicht wir – sondern die andere Partei. Wir müssen eintauchen in die Welt des anderen Menschen und verstehen was dort vor sich geht, wie und warum sich die Person fühlt und warum sie so handelt. Dabei ist es wichtig die Emotionen zu verstehen und zu akzeptieren. Das Verhalten auf der anderen Seite sollten wir ebenfalls versuchen verstehen zu lernen. Aber Vorsicht: „das Verhalten verstehen“ heißt nicht automatisch „das Verhalten zu akzeptieren“. Das ist immer dann wichtig, wenn die Person beispielsweise aus ihrer Wut heraus

Dinge tut, die andere Menschen schädigt. Während wütend sein absolut ok ist, ist es das Schädigen von anderen Personen nicht. So können wir uns der Person über die Gefühle annähern, auch wenn wir das Verhalten in der Situation gerade nicht gutheißen.

Aktives Zuhören [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5] bildet dabei das Fundament des Modells. Aktives Zuhören ist eine Art Oberbegriff für viele kleine Gesprächsstrategien, welche alle gemeinsam ein Ziel haben. Die andere Person in ihren Handlungen, Denkweisen und Gefühlen zu verstehen. Aktives Zuhören ermöglicht uns Empathie (nicht: Sympathie) zu empfinden und diese auf den anderen Menschen zurückzuspiegeln. Dies ermöglicht uns den Aufbau einer Verbindung zur anderen Konfliktpartei. Diese Verbindung ist die Grundlage für Vertrauen. Vertrauen, welches wichtig ist, um dem anderen Menschen auch langsam unsere Sicht der Dinge mitzuteilen. Durch das Mitnehmen in unsere Welt können wir aus unserer Sicht Ideen liefern, wie wir gemeinsam das Problem lösen könnten. Der Einfluss auf die andere Partei, das Herausholen aus der emotionalen Aggressionsspirale passiert nur über Verstehen und Akzeptanz der Emotionen, die in der Situation vorherrschen.

Das Modell macht uns deutlich, dass kein Schritt übersprungen werden kann und dass der Prozess Zeit benötigt. Das wird allein daran schon deutlich, dass Vertrauen in der Interaktion entsteht und nicht per se da ist. Es sei denn: vorige Interaktionen haben dieses Vertrauen schon geschaffen – dann ist die Interaktion hier natürlich etwas einfacher. Dennoch muss das Vertrauen auch in der aktuellen Situation wieder bestätigt werden, wofür wir letztlich wieder das aktive Zuhören und Empathie benötigen.

So einfach dieses Modell klingt – soviel Fallstricke hat das Modell in der Praxis. Typische Probleme bei der Anwendung des Treppenstufen Modells sind:

1. Zuhören statt Aktivem Zuhören: Aktives Zuhören ist mehr als eine Technik. Es ist die Einstellung mit dem Wunsch den anderen Menschen wirklich zu verstehen. Es erfordert volle Konzentration und ein Lesen zwischen den Zeilen.

*Namy kann zwischen den Zeilen lesen. Jordan scheint Angst zu haben und klammert sich in einem aggressiven Akt an Namy fest. Eine mögliche Interpretation als Gewaltakt „übersieht“ sie absichtlich [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9 und „Aggressionen überhören/sehen“ in Abschn. 8.3].*

2. Sympathie statt Empathie: Echte Empathie erfordert das Beiseitelegen der eigenen Emotionen. Wenn ich die andere Person nicht „abkann“, kann ich mich nicht in die Lage hineinversetzen und auch nicht wirklich „mitfühlen“. Deswegen ist das Annehmen der anderen Person als Mensch – nicht das Akzeptieren der Handlungen – eine Voraussetzung für Empathie.

*Namy mag keine Gewalt und sie mag auch keine übergriffigen Handlungen. Auch wenn Namy das Verhalten von Jordan nicht gutheißt, merkt Namy, dass es Jordan nicht gut geht und eigentlich emotionale Hilfe gebraucht wird.*

3. Eigene Welt statt der anderen Welt: Die Tendenz sich selbst als Ausgangspunkt des Gesprächs zu nehmen passiert uns sehr häufig. Damit ist gemeint, dass wir häufig in der eigenen Welt starten oder bleiben. Wir reden von „du musst doch verstehen, dass“ oder „Das macht doch keinen Sinn“. Damit geben wir aber unsere Perspektive, unsere Bewertung und damit auch unseren Bezugsrahmen wieder. In der Welt der anderen Partei machen die Dinge aber Sinn. Das fällt uns oft schwer zu sehen. Wichtig ist, aus diesem Grund in der Welt des anderen Menschen zu starten. Dieser Bezugsrahmen des anderen kann erst verlassen werden, wenn Vertrauen geschaffen wurde und die andere Person sich sicher fühlt. Erst jetzt können wir langsam unseren Bezugsrahmen wählen und aus unserer Perspektive Lösungsvorschläge unterbreiten.

*Namy würde so gerne sagen, dass Jordan aufhören soll ihn am Hals zu greifen. Namy tut dies aber nicht – zumindest nicht verbal. Durch eine sanft ausgeführte Lösungstechnik sorgt sie natürlich dafür, dass es an seinem Hals keine Luftproblematik gibt [siehe NKL in Abschn. 8.30]. Denn sie weiß, dass ein Eintauchen in Jordans Welt zu Beginn besonders wichtig ist. Entsprechend beginnt Namy:*

*Namy: „Du wirkst verängstigt. Wie kann ich dir helfen?“*

*Jordan entgegnet. „Ich will nicht. Nein, nein, nein. Sie wollen das nicht...“*

*Namy: „Du hast Angst, weil jemand nicht möchte das zu mit uns fährt?“*

*Jordan. „Sie sagen es die ganze Zeit...“*

*Namy: „Ich kann deine Angst verstehen. Ich hätte auch Angst, wenn mir jemand ununterbrochen sagen würde, was ich nicht machen soll...“*

*Indem Namy Techniken des aktiven Zuhörens anwendet, kann er die Problematik bei Jordan nun leichter greifen. Die Situation von Namy wird langsamer klarer...*

4. Zeitdruck statt Geduld: Der ganze beschriebene Prozess braucht Zeit. Und wenn etwas Zeit braucht, ist auf deiner Seite Geduld gefordert. Die einzelnen Stufen des Treppenstufenmodells werden nacheinander durchlaufen. Die Schritte sind sukzessiv und können nicht übersprungen werden

*Namy lässt sich Zeit.*

*Basdchy: „Magst du mir erzählen, was du gesagt bekommst“.*

*Jordan: „Sie sind in meinem Kopf... Sie sagen...“*

*Während Jordan erzählt, was die Stimmen sagen, ist Namy zugewandt. Er möchte verstehen, was die Angst von Jordan triggert. Während er zugewandt mit Jordan im Gespräch ist, stellt er sicher, das Jordan wieder angeschnallt ist. Basdchy nimmt indes die Fahrt mit dem RTW langsam wieder auf.*

Das Treppenstufenmodell verdeutlicht recht anschaulich, was nötig ist, um einen anderen Menschen emotional einzufangen und das Verhalten langsam weg von aggressiven Handlungen zu bringen. Entsprechend nutzen wir es gerne als ein leicht anschauliches Modell der Konfliktbearbeitung. Aber auch hier gilt: Die Lage ist nichtlinear und komplex. Wir können also Wahrscheinlichkeiten beeinflussen, aber nicht mit Sicherheit vorhersagen, was passieren wird.

### 4.3 Das solltest du auch kennen: Die Konfrontationsanspannung

Der amerikanische Gewaltforscher Randall Collins hat den Ausbruch von physischer Gewalt in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen wie Demonstrationen, Kriegen und Straßenschlägereien untersucht. Die zentrale erhellende Erkenntnis: Damit körperliche Gewalt ausbrechen kann, muss die gewaltausübende Person eine eigene Angst überwinden. Die eigene Angst jetzt die körperliche Auseinandersetzung einzugehen. Collins nennt diese Angst die Konfrontationsanspannung. Diese Anspannung gibt sich vor der Gewalttat in Körpersprache, Mimik und Gestik zu erkennen.

Wenn es einer Person nicht gelingt die Konfrontationsanspannung zu überwinden bleibt Gewalt aus. Gewalt ist also gar nicht so einfach wie es vielleicht aufgrund der Medienberichterstattung klingt; Gewaltausübung ist schwierig. Collins stellte bei seinen Forschungen fest, dass Faktoren existieren, die es Menschen einfacher machen diese Konfrontationsanspannung zu überbrücken. Diese Faktoren geben uns einige Anhaltspunkte, wann Gewalt

eben wahrscheinlicher wird – und wann eben nicht. Natürlich können wir dieses Wissen für unseren eigenen Schutz vor Gewalthandlungen nutzen:

**Das emotional schwach wirkende Opfer:** Collins führt aus, dass emotionale Dominanz den Weg zur physischen Dominanz ebnet. Das emotionale „Einknicken“ des Opfers führt zur emotionalen Dominanz durch die angreifende Person – und das ermöglicht das Umgehen der Konfrontationsanspannung.

*In einer anderen Alternative des Beispiels, liegt Jordan gar nicht im RTW. Jordan ist gesund. Und Jordan hat zwei Freundys im Schlepptau. Während Baschdy und Namy gerade einen Einsatz in einer Stadtwohnung beenden und zusammen mit ihren Rucksäcken zum RTW zurück gehen, sehen sie im Augenwinkel Jordan mit seiner zweiköpfigen Crew. Sie sehen wie Jordan wütend schreit: Keiner brauch' [soziale Gruppe deiner Wahl]. Die sollen sich verpissen. Denen zeig ich's. Was für [äußerst diskriminierender und entmenschlichender Kraftausdruck deiner Wahl]“. Jordan hebt den Kopf, und er „entdeckt“ Baschdy – denn Baschdy gehört dieser sozialen Gruppe an. Baschdy erkennt sofort, dass Jordan gruppenbezogene menschenfeindliche Einstellungen gegenüber Menschen wie Baschdy hat. Baschdy ist unwohl in der Situation und er beschließt mit Namy sich in den Schutz des RTWs zurückzuziehen [siehe „Einschließen / Verbarrikadieren“ in Abschn. 8.14]. Leider ist ein Freund von Jordan schneller. Er steht vor der Tür des RTW noch bevor Namy und Baschdy diesen erreichen. Derweil kommt Jordan mit einer zweiten Person sehr aggressiv immer näher. Baschdy und Namy nehmen ihre Taschen und nutzen diese zur Verteidigung. Baschdy hält die Tasche vor sich [siehe „Nutzen von Alltagsgegenständen“ in Abschn. 8.31], unsere beiden Rettungskräfte nehmen die Tasche so in die Hand, dass sie damit zuschlagen könnten [siehe „Nutzen von Alltagsgegenstände“ in Abschn. 8.31]. Sie sind bereit zum Kämpfen und machen daraus auch keinen Hehl. Jordan und seine Crew sehen das kampfbereite Team. Schimpfend und beleidigend drehen sie ab Richtung Innenstadt.*

Wenn wir das abgewandelte Beispiel mit dem Blick der Konfrontationsanspannung betrachten, fällt folgendes auf: Unser Rettungsteam knickt nicht ein – sie stehen kampfbereit mit ihren Taschen da, sodass es für die angreifende Gruppe um Jordan schwieriger wird die Konfrontationsanspannung zu überbrücken. Sie schaffen es nicht, weil es eben – so wie Collins es darlegte – nicht einfach ist. Die drei Angreifys ziehen ab. Sie schimpfen dabei, um das Gesicht zu wahren.

Eine weitere Strategie ist die **Orientierung an der Gruppe:** Die von einer Gruppe durch anfeuern aufgenommene emotionale Energie macht die Ausübung von Gewalt ebenfalls einfacher. Ein Effekt, der sich immer wieder in Videoclips aus dem Internet zeigt, in denen zwei Personen miteinander

kämpfen und mehrere herumstehen und die beiden kämpfenden Personen anfeuern.

*In unserer Situation hat Jordan Freunde dabei. Zum Glück sind diese sehr zurückhaltend und feuern Jordan nicht an oder bestärken diesen in möglichen Gewalthandlungen. Entsprechend hoch bleibt die Konfrontationsanspannung, was dazu führt, dass die Gewalt unterbleibt.*

Während die beiden genannten Strategien (emotional schwaches Opfer, Orientierung an der Gruppe) häufig von der Situation – also gar nicht von der angreifenden Person direkt – beeinflusst werden, ist dies bei der letzten Strategie anders. Hier umgeht die angreifende Partei die Konfrontationsanspannung, in dem die offene Konfrontation vermieden wird wie beispielsweise bei einem Angriff von hinten. Die angreifende Person muss sich so nicht mit dem Kampf um die emotionale Dominanz auseinandersetzen.

*So könnte in einer weiteren Abwandlung des Beispiels die Person zwischen RTW und Baschdy und Namy angreifen, wenn sich unser Rettungsteam auf Jordan und das verbleibende Freundy konzentriert. Ein Angriff von hinten wäre möglich. Zum Glück ist unser Rettungsteam aber aufmerksam. [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7]: durch systematisches Scannen [siehe „Systematisches Scannen“ in Abschn. 8.40] gepaart mit taktischer Positionierung [siehe „Taktisches Positionieren“ in Abschn. 8.42] und guter Teamarbeit [siehe „Teamarbeit“ in Abschn. 8.43], behalten sie alle Angreifys im Blick. Weil Jordan und seine Freundy immer im Fokus sind, lassen sie von einem Angriff ab.*

Das Konzept der Konfrontationsanspannung gibt uns zwei wichtige Informationen für die clevere Gestaltung von Konflikten, sodass diese möglichst nicht in körperliche Gewalt umschlagen.

1. Sorge für ein emotionales Machtgleichgewicht zu deinem Interaktionsparty. Durch ruhigen Augenkontakt – ohne provozierende Reize auszusenden – zeigst du, dass du dich emotional nicht dominieren lässt. Wir nennen das „Emotionale Augenhöhe“. Sorge für das emotionale Gleichgewicht zwischen dir und der anderen Konfliktpartei, und halte diese Spannung aus. Sorge dafür, dass es zu keiner Spannungserhöhung kommt [siehe „Emotionale Augenhöhe“ in Abschn. 8.15]
2. Behalte deine Konfliktumgebung und umstehende Personen im Auge. Gerade wenn du mit mehreren Personen im Konflikt bist, macht es hier Sinn, besonders die dir am nächsten stehende Person anzusehen. Am Rande deines Sichtfeldes – dem peripheren Sichtfeld – kannst du weitere Personen wahrnehmen. Vermeiden solltest du auf jeden Fall, dass sich dir in einer solchen Situation eine Konfliktpartei von hinten nähern kann

[siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7 und „Taktische Positionierung“ in Abschn. 8.42].

*Egal welchen Handlungsstrang wir betrachten: Baschdy und Namy tun gut daran, sich Jordan und seiner Crew zuzuwenden und diese mit einem ruhigen, aber bestimmten Blick anzuschauen. Das senkt die Wahrscheinlichkeit eines Übergriffes.*

Wir erinnern uns nochmal kurz: In Kap. 3 haben wir uns mit heißer und kalter Aggression auseinandergesetzt. Es macht für uns einen deutlichen Unterschied, ob wir uns in einer Konfliktsituation mit einer emotionalen, reaktiv-aggressiven oder einer kaltblütigen, proaktiv-aggressiven Person befinden. Das Konzept der Konfrontationsanspannung können wir für beide Typen nutzen.

In einer emotional aufgeheizten Situation gilt es keine weiteren provozierenden Reize auszusenden [siehe „Aggressionsfördernde Reize vermeiden“ in Abschn. 8.4]. Vielleicht sich sogar für einen eigenen Fehltritt zu entschuldigen [siehe „Entschuldigen“ in Abschn. 8.17] und die Situation zu beruhigen, in dem du auf die Perspektive des Anderen eingehst [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6].

In einer Situation mit einem kaltblütigen, proaktiv-aggressiven Menschen ist besonders das Aufrechterhalten des emotionalen Machtgleichgewichtes nötig [siehe „Emotionale Augenhöhe“ in Abschn. 8.15]. Über ein ruhiges Fixieren der Person mit dem eigenen Blick hältst du die Konfrontationsanspannung aufrecht – was die Wahrscheinlichkeit eines gewalttätigen Übergriffs reduziert. Obwohl diese Strategie so einfach klingt, ist sie das gar nicht. Wir sind gewohnt den Blick abzuwenden – gerade, wenn es unangenehm wird. Aber eben dies wäre in einer solchen Situation wichtig: Den Blick aufrechterhalten – ruhig und nicht provozierend – aber aufrechterhalten. Und von hier lässt sich der „taktische Rückzug“ einleiten. Mit Blick zur anderen Interaktionspartei kannst du langsam die Distanz vergrößern [siehe „Taktischer Rückzug“ in Abschn. 8.41].

## 4.4 Auf den Punkt gebracht

Zusammengefasst lässt sich unsere globale Strategie zur Interaktionsgestaltung wie folgt beschreiben: Neben einer Aufmerksamkeit bei für uns „komisch“ erscheinenden Reizen in unserer Umwelt gilt es je nach Bewertung der Situation einen günstigen Handlungsplan zu wählen: haben wir es eher mit einem kaltblütigen proaktiv-aggressivem Menschen zu tun, dann sollten

wir uns besser taktisch zurückziehen, oder bereit machen für eine Auseinandersetzung; eben alles was uns die Verteidigungskaskade so bietet. Haben wir es mit einem heißblütigen reaktiv-aggressivem Menschen zu tun, gilt es erst einmal die Perspektive der anderen Partei einzunehmen. Das reduziert Emotionen und ermöglicht eine entspanntere Lösungsfindung für den vorliegenden Konflikt. Die ersten Stufen des Treppenstufenmodells sind damit schon mal genommen. Natürlich können wir auch hier dem Konflikt aus dem Weg gehen. Wichtig wäre nur eben den Konflikt nicht noch anzustacheln.

So oder so. Beide Situationen haben etwas mit Aushalten und emotionaler Stärke zu tun. Durch das Konzept der Konfrontationsanspannung wissen wir, dass Gewalt weniger wahrscheinlich wird, wenn wir ruhigen Augenkontakt halten. Daneben gilt es aggressionsfördernde Reize zu vermeiden [siehe „Aggressionsfördernde Reize vermeiden“ in Abschn. 8.4]. Dazu müssen wir natürlich weiter vorausdenken. Wie könnten unsere Handlungen, Gestik, Mimik und Worte bei dem Anderen ankommen? Das sollten wir, wenn wir gut mit Konfliktsituationen umgehen wollen, die ganze Zeit im Kopf behalten.



# 5

## Was Du über dich selbst wissen solltest

### Die reale Situation

Auf dem Rückweg von einem Einsatz werden Namy und Baschdy zu einem Verkehrsunfall im Bereich eines Kreisverkehrs alarmiert. Aufgrund der kurzen Anfahrt treffen die beiden als erste am Einsatzort ein. Um weiteren Verkehr durch die Einsatzstelle zu vermeiden, entscheiden sich beiden, das Einsatzfahrzeug vor dem Verkehrsunfall abzustellen. Dabei wird die Einfahrt in den Kreisverkehr blockiert.

Während sich die drei über den Gesundheitszustand der beiden Patientys der Unfallfahrzeuge erkundigen, wird es von hinten sehr laut. Namy folgt den Stimmen. Sie kommen von zwei Verkehrsteilnehmern, die in den Kreisverkehr einfahren wollen. Vor allem der Fahrer des hinteren Fahrzeugs, der bereits ausgestiegen war, beschwert sich lautstark; „Für einen scheinbar Auffahrunfall so einen Zirkus zu machen. Das ist doch wieder Wichtigtuerei.“

Für Namy ist der Ton unangemessen. Sie entschuldigt sich für die entstandene Situation und fordert den Fahrer auf, sich zu beruhigen. Daraufhin geht der Fahrer weiter auf Namy zu mit den Worten: „Ihr Affen, was denkt ihr eigentlich, wer ihr seid“. Baschdy eilt hinzu und schreit den Fahrer an „Lassen sie meine Kollegin in Ruhe! – Wir machen hier unsere Arbeit!“ Inzwischen ist auch die Fahrerin aus dem vorderen Fahrzeug ausgestiegen. Sie filmt das Ganze mit dem Handy. Namy fordert die Fahrerin auf, dies sein zu lassen und erklärt, dass dies eine Einsatzstelle ist. Daraufhin erwidert die Frau: „Das ist mir sowas von scheinbar, ich habe ein Kind und da muss ich jetzt hin. Das ist wichtiger als dieser scheinbar Unfall hier. Fahrt sofort euer Auto weg!“ Namy und Baschdy wenden sich ab und wieder der Unfallstelle zu. Der andere Fahrer ruft ihnen nach: „Ihr kleinen [sehr herablassende, auf dem Beruf von Rettungskräften bezogene Beleidigung deiner Wahl].“ Baschdy überlegt kurz, ob er umkehren soll....

Kalte Aggression ist berechnend. Sie folgt einem Plan, der im Vorfeld geschmiedet worden ist. Bei heißer Aggression liegen die Dinge anders. Heiße Aggression begrüßt den Tag nicht mit dem Ziel, es heute jemandem „richtig zu zeigen“. Heiße Aggression entsteht unerwartet in der Begegnung zwischen Menschen.

Die Einsatzsituation von Namy und Baschdy ist so ein Fall. Spätestens durch die beleidigenden Worte gegen die beiden hat die Situation das Zeug zur Gewalteskalation. Was nach der letzten Beleidigung geschehen ist, wie Baschdy reagiert, ob er sich umgedreht hat oder nicht, haben wir bewusst offen gelassen. Vieles hängt davon ab, wie die beiden Rettungskräfte mit der Situation umgehen: Lassen sie sich provozieren? Bestehen sie auf einem Verständnis für ihre Situation und darauf, im Recht zu sein? Wird Baschdy am Ende vielleicht selbst beleidigend oder sogar handgreiflich? Oder bleibt er cool und wendet sich ihrer Arbeit zu?

In Kap. 3 haben wir eine zentrale Einsicht für den kompetenten Umgang mit Konflikten festgehalten: Wenn man Konflikte und Gewalt vermeiden will, geht es darum, den Anderen und dessen Perspektive zu verstehen [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6). In diesem Kapitel wenden wir uns *selbst* zu: Hier geht es darum zu erkennen, dass wir *den Anderen erst verstehen können, wenn wir uns selbst verstehen. Selbstschutz beginnt eben nicht mit körperlichen Verteidigungstechniken*. Und Konflikte kommen in den allerwenigsten Fällen unerwartet und plötzlich „von außen“. Sie entstehen (oder werden vermieden) durch die Art und Weise, wie wir interagieren, also mit anderen Menschen mit uns und wir mit ihnen umgehen. Der entscheidende Schlüssel für den Selbstschutz liegt somit darin, sich der eigenen tragenden Rolle in Konflikten bewusst zu werden.

Mit Konflikten und Gewalt umgehen können beginnt mit Einsicht – mit der Einsicht in den eigenen Anteil an der Entstehung und Vermeidung von Konflikten und Gewalt. Obwohl das so ist, ist es keineswegs selbstverständlich, dass wir uns dieser Bedeutung bewusst sind. Im Gegenteil: Das meiste davon funktioniert wie ein „blinder Fleck“: Wir handeln, ohne dass wir die tieferen Gründe für unser Handeln hinterfragen. Wieso lassen wir uns provozieren? Wieso sehen wir den anderen Menschen oder etwas an dessen Verhalten als Bedrohung? Wie kommt es, dass wir in bestimmten Situationen selbst bestimmend, einschränkend, aggressiv werden?

Eigentlich beginnt alles damit: Sich selbst, den eigenen Umgang mit Konflikten und möglichen Gründen dafür zu hinterfragen. Das Nachdenken über die eigene Einstellung, zugrunde liegende Werte und die darunter liegenden Annahmen über „Mensch und Welt“ ermöglicht ein Verstehen der

eigenen Rolle im Konflikt – und damit eine bewusste Steuerung, wohin die Reise geht.

### Deine Konflikte

- Nimm dir ein paar Minuten Zeit und erinnere dich an zwei bis drei markante Konfliktsituationen im Dienst, an denen du aktiv beteiligt gewesen bist.
- Worum ging es?
- Wodurch hast du dich ggf. bedroht gesehen?

## 5.1 Dein Selbst

Wie wir in Konflikten handeln, hat immer etwas mit der eigenen Sichtweise im Verhältnis zur Sichtweise der anderen Konfliktpartei zu tun. *Wie Baschdy im obigen Beispiel auf die Beleidigung reagiert, hängt davon ab, was dieses Verhalten innerlich mit ihm macht.*

Variante 1a: *Fühlt sich Baschdy in ihrer Ehre bedroht, weil er – auch vor der anderen Fahrerin und sogar auf Video aufgezeichnet – eine herablassende Beleidigung kassiert hat? Dann wird Baschdy mit aller Wahrscheinlichkeit den bedrohten Wert verteidigen. Schließlich sind persönliche, und vor allen Dingen auf seinen Beruf bezogene Beleidigungen in seiner Welt ein „no go“. Er könnte etwa sagen: „Was hast Du gerade gesagt? Wie hast Du uns genannt?“ Mit großer Wahrscheinlichkeit würde der Autofahrer darauf einsteigen und z. B. die Beleidigung lauter als zuvor wiederholen. Der Eskalation der Situation wären damit Tür und Tor geöffnet. Baschdy und der andere Mensch – beide sehen „rot“.*

Variante 1b: *Sollte die Beleidigung des Autofahrers Baschdys Ehrgefühl stark getriggert haben, ist sogar denkbar, dass Baschdy nicht nur verbal kontert, sondern körperliche Mittel zur „Verteidigung“ der Ehrbedrohung einsetzt. z. B. könnte er den Mann wegschubsen. Denn in seiner Welt übertreten derartige Beleidigungen eine rote Linie. Gerade so „Krawallbrüder“ wie den pöbelnden Fahrer hier muss man sofort in die Schranken weisen. Auch hier wären weiterer Eskalation Tür und Tor geöffnet. Der Autofahrer könnte ihn zurückschubsen [siehe „Schubsen“ in Abschn. 8.36].*

Variante 2: *Baschdy könnte aber auch aus einem anderen Grund „rot“ sehen: Vielleicht berührt sie nicht die Beleidigung. Vielleicht ist es ihr Rechtsgefühl, das sich – wie in vielen anderen Situationen des Lebens – in ihm meldet. Schließlich haben er und seine Kollegin Recht. Sie machen ihre Arbeit. Und dies besteht*

*darin, Menschen zu helfen und zu retten. Auch hier wäre wieder die Fortsetzung mit verbaler und/oder körperlicher Aggression denkbar.*

*Variante 3: Die Beleidigungen des Autofahrers lassen Baschdy kalt [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9 und „Aggressionen überhören“ in Abschn. 8.3]. Nachdem er gemerkt hat, dass die Entschuldigung von Namy [siehe „Entschuldigen“ in Abschn. 8.17 und „Nichtkomplementäres deeskalatives Handeln“ in Abschn. 8.29] und Erklärung [inkl. „Vorwurfsinventar“ siehe Abschn. 8.49] beim Autofahrer nicht angekommen sind, weil dieser emotional offensichtlich stark aufgewühlt ist, hakt sie die Situation für sich ab. Er merkt, die Erregung ist einfach zu stark [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7]. Baschdy bleibt innerlich ruhig, und wendet sich seiner Arbeit zu.*

Baschdys Handeln unterscheidet sich in den dargestellten Varianten, weil sich die dem Handeln jeweils zugrunde liegende Sichtweise unterscheidet. Die Sichtweise wiederum ist Baschdy keineswegs in die Wiege gelegt. Wie sie die beiden Autofahrer und deren Verhalten wahrnimmt und bewertet, ob Baschdy die Beleidigung als Bedrohung ihrer persönlichen Ehre bewertet oder ihr subjektives Gerechtigkeitsgefühl verletzt sieht, und wie sie darauf reagiert, etwa verbal oder mit körperlicher „Verteidigung“, ist das Ergebnis ihrer bisherigen Lebenserfahrungen. Dieser Erfahrungsschatz umfasst sowohl eigene vorherige Konflikterfahrungen als auch beobachtete Konflikte anderer (als auch deren mediale Inszenierung).

### 5.1.1 Deine Sichtweisen, Deine Werte

Unsere Sichtweise auf die Welt und auf unsere Mitmenschen in alltäglichen Situationen ist geprägt von Erfahrungen, die wir im Laufe der Jahre anhäufen. Wir kriegen es nicht unbedingt bewusst mit, aber: Was wir in der eigenen Familie, bei Freunden, Bekannten oder Kollegen im Sport, auf der Arbeit im Rettungsdienst oder im modernen Actionkino beobachten, geht nicht spurlos an uns vorbei. Wenn wir beispielsweise erleben, wie sich für uns wichtige Menschen in Konflikten verhalten, wie sie mit Provokationen umgehen oder „ihre“ Konfliktlösungen erfolgreich durchsetzen – dann lernen wir. Wir lernen am Modell.

*Nehmen wir zum Beispiel an, Baschdy hatte einen Opa, der ihm viel bedeutet hat. Obwohl grundsätzlich sehr liebenswert und fürsorglich, war der Opa in Konfliktsituationen speziell. Sobald sein Ehrgefühl beleidigt wurde, reagierte er heftig. Baschdy hat das mehrfach erlebt, z. B. als sein Opa den eigenen Bruder (den des Opas) bei einem Familientreffen im Wohnzimmer sofort mit einer harten Rechten niederstreckte, nachdem dieser ihn im Rahmen einer politischen*

*Diskussion (der Bruder hatte bis zur Deutschen Wiedervereinigung im Osten Deutschlands gelebt) schimpfend als „Wessi“ bezeichnet hatte. Die Beschimpfung als „Wessi“ war dabei nur die Spitze des Eisbergs. In der hitzigen Diskussion zwischen den Brüdern ging es darum, wer Schuld an der Situation der Menschen in der DDR hatte, die „Wessis“ oder „die Menschen im Osten selbst“ – die Brüder fühlten sich jeweils im Recht.*

Eine derartige Erfahrung bedeutet natürlich keineswegs, dass Baschdy ähnliche Konflikte ähnlich „löst“ wie sein Opa. Vielleicht kam ihr dessen Konfliktverhalten schon damals, trotz aller sonstigen Anerkennung, unnötig und unfair vor. Vielleicht hat Baschdy bei vielen Mitmenschen ganz andere Verhaltensweisen im Umgang mit anderen Meinungen und Beleidigungen kennen und schätzen gelernt. Vielleicht hat er auch deshalb darüber nachgedacht, was Ehre für ihn persönlich bedeutet und inwiefern personen- und gruppenbezogene Beleidigungen daran „kratzen“. Und vielleicht hat Baschdy am Ende für sich beschlossen, dass er auf Ehrbeleidigungen nicht einsteigt, weil sie es in ihren Augen nicht „wert“ sind.

Baschdy hat damit einen entscheidenden Schlüssel zum kompetenten Umgang mit Konflikten und Gewalt gefunden: Sie hat für sich erkannt, dass reaktive Konflikte dann entstehen, wenn Reize beteiligter Konfliktparteien als Bedrohung des eigenen *Selbstwertes* wahrgenommen werden. Und sein Selbstwert, so sieht es Baschdy, kann durch Ehrbeleidigungen ebenso wenig bedroht werden wie durch Meinungen, die sie selbst nicht unbedingt für richtig hält. Er kann Andersdenkende anerkennen, ohne dabei an Selbstwert zu verlieren. Sie muss nicht immer recht behalten. Ehre und Rechthaben sind für sie keine Werte, für die es sich lohnt, Konflikte aufzusuchen. Das hat sie für sich eingesehen. In diesem Fall kommt für sie z. B. Variante 3 infrage: Baschdy bleibt ruhig. Die Beleidigung lässt sie kalt. Sie geht zur Unfallstelle und dort ihrer Arbeit nach. Später auf der Wache wird sie mit Namy nochmal über den Vorfall reden. Aber insgesamt wird Baschdy mit seiner Reaktion völlig im Reinen sein. Für ihn ist es *wertvoll*, anderen Menschen zu helfen und ansonsten einen schönen Feierabend mit ihrer Familie zu haben.

Natürlich kann es auch anders laufen. Baschdy kann die in der eigenen Familie erlebte Modelllösung in die persönliche Sicht- und Verhaltensweise übernommen haben. Beleidigungen, die ihn in seinem Ehrgefühl treffen, wird er dann nicht einfach hinnehmen. Schon gar nicht von einem Typen wie diesem Autofahrer, der sich wichtiger nimmt als Menschen, denen geholfen werden muss. Und natürlich war er im Recht: Die Unfallstelle musste so gesichert werden. Wahrscheinlich liefe es dann auf die Varianten 1 und 2 hinaus. Nach einem verbalen Schlagabtausch gefolgt von einem kurzen

Gerangel, in dem Baschdy auch hat einstecken müssen, hat sie es dem Störer am Ende aber doch mit einem deutlichen Schubser und einer anschließenden letzten Drohung gezeigt. Das Kampfsporttraining zahlt sich aus. Zu Hause angekommen, hofft er, dass die Situation kein juristisches Nachspiel haben wird. Zugleich spiegeln ihm seine Freunde, denen er abends von dem Vorfall berichtet, dass dies ein „typischer [Nachname von Baschdy]“ gewesen sei. Sie hatten Baschdys Opa noch gekannt.

### **Deine Trigger, deine Wertorientierungen**

Nimm einen Stift und Zettel zur Hand und notiere:

- Was sind deine Trigger? Welche Verhaltensweisen oder Formulierungen provozieren dich? Welche Knöpfe muss man drücken, um dich aus der Reserve zu locken?
- Notiere Deine Top-Drei Wertorientierungen: Mit welchen Werten identifizierst du dich am meisten? Welche Werte sind dir wichtig?
- Wie verhalten sich deine Trigger-Punkte zu deinen Wertorientierungen? Passen sie zueinander?

Wenn du jetzt so darüber nachdenkst, werden dir viele Beispiele dafür begegnen, wie entscheidend das eigene Selbst für die Entstehung oder Nichtentstehung von Konflikten und Gewalt ist. Allein das moderne Actionkino liefert unzählige Lehrstücke – in der Regel dafür, wie man es in der Realität nicht machen sollte. Z.B. wie Thor. Im gleichnamigen Blockbuster aus dem Marvel Cinematic Universe (Thor, 2011, Regie: Kenneth Branagh) verhandelt Thor, der gute Held der Geschichte, mit Laufey, dem König der Frostriesen. Als sich die Lage zwischen den Parteien gerade zu entspannen scheint, verändert eine kleine Bemerkung den Verlauf der Ereignisse. Von Laufey im Weggehen knapp als „Prinzessin“ tituliert, lässt Thor, Sohn Odins, des Königs von Asgard, handfeste Taten folgen. Der Konflikt zwischen Asgardianern und Frostriesen eskaliert. Statt weiterzugehen und damit aus der Konfliktsituation auszusteigen, lässt sich Thor von der Bemerkung Laufey provozieren. Die Anrede als „Prinzessin“ drückt Thors „roten Knopf“. Der Krieg der Welten beginnt – weil sich Thor in seiner „Männlichkeit“ bedroht fühlt.

Dein berufliches Handeln in Konflikten hat mit deinen Sichtweisen zu tun. Deine Sichtweisen wiederum haben einen tieferen Grund in deinen Wertorientierungen. An welchen Werten du dich orientieren solltest, werden wir dir nicht sagen können – und auch nicht sagen wollen. Deutlich geworden sein dürfte allerdings, dass Werte einen Unterschied machen.

Ein Baschdy, für den es wertvoll ist, Menschen zu helfen und einen ruhigen Feierabend mit der Familie zu verbringen, handelt in der Konfliktsituation am Kreisverkehr anders als ein Baschdy, der seine Ehre bedroht sieht oder darauf pocht, im Recht zu sein. In den letzten beiden Fällen bleibt für Baschdy die Perspektive der beiden Autofahrer unerreichbar [siehe „Andere Perspektive“ Abschn. 8.6]. Er ist zu sehr mit sich selbst und seinem bedrohten Selbstwert beschäftigt, als dass er einen empathischen Blick für die Sichtweisen der agitierten Verkehrsteilnehmer und deren mögliche Hintergründe einnehmen könnte. Dies erschwert den Umgang mit Konflikten und Gewalt.

### 5.1.2 Dein professioneller Anspruch: Kenne Deine Verzerrungen

Um kompetent mit Konflikten und Gewalt im Rettungsdienst umgehen zu können, musst du dich zunächst selbst verstehen. Dazu gehört auch zu verstehen, dass deine persönlichen Sichtweisen in Konfliktsituationen möglicherweise gewissen *kognitiven Verzerrungen* unterliegen. Kognitiv verzerrt sind Sichtweisen dann, wenn das, worauf sie sich beziehen, in Wirklichkeit gar nicht so ist. *Was sieht Baschdy in den beiden Autofahrern? Hat er sie in eine Schublade gesteckt? Findet Baschdy Mitmenschen, die sich von der Arbeit von Rettungskräften gestört fühlen, grundsätzlich bescheuert? Und bestätigt das Verhalten des pöbelnden Fahrers und der filmenden Fahrerin nicht genau diesen Eindruck?*

Sollte Baschdy das so sehen, besteht eine nicht geringe Wahrscheinlichkeit, dass er hier einer sehr verbreiteten Verzerrung auf den Leim geht, dem sogenannten *Bestätigungsfehler* (engl. *confirmation bias*). Der *Bestätigungsfehler* besteht darin, vor allem jene Informationen wahrzunehmen, die der eigenen vorgefertigten Erwartung entsprechen. Findet Baschdy, dass die Leute heute grundsätzlich immer respektloser werden, sich wegen Bagatellen über den Rettungsdienst aufregen und sich immer häufiger aggressiv verhalten, so wird er vor allem diese Annahmen im Auftreten der beiden Autofahrer bestätigt sehen. Tatsächlich aber handelt es sich um Vorurteile. Historisch gesehen leben wir in der sichersten aller Gesellschaften [siehe Kap. 2]. Zudem zeigen Umfragen, dass der Beruf von Rettungskräften in der Bevölkerung durchaus geachtet ist.

An vielen Stellen im Alltag unterliegen wir Bestätigungsfehlern. Zum Beispiel immer dann, wenn wir Menschen aufgrund äußerlicher Merkmale oder Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe in „Schubladen“ stecken: Immer diese Jugendlichen, immer diese „Wessis“, „Ossis“, „Politiker“,

“so oder so-und-so Aussehenden“, immer diese [„Schublade“ deiner Wahl]. Das problematische am Bestätigungsfehler ist, dass er unser eigenes Handeln beeinflusst.

Die Aggressionsforschung zeigt, dass wir, wenn wir die Welt für einen gefährlichen Ort halten, selber dazu tendieren, unseren Mitbürger\*innen schlechte Absichten und Aggressionen zu unterstellen. In der Begegnung mit ihnen tendieren wir dann dazu, uns selbst aggressiv zu verhalten, was – Stichwort: reaktive Aggression – wiederum mit Aggression gekontert wird. Letztlich bestätigen wir damit selbst unsere eigenen Vorannahmen. Konflikte und Gewalt entstehen als sich *sich-selbst-erfüllende Prophezeiungen* – mit uns als Handlungstreibern.

Dein Selbstschutz beginnt damit, dass du dir mögliche Verzerrungen innerhalb deiner eigenen Sichtweisen bewusst machst – *wie Baschdy das in Variante 3 gemacht hat. Anders als in Version 2, bei der er den Fahrer in die Schublade der „Krawallbrüder“ einsortiert und dementsprechend kontert, erkennt Baschdy in Variante 3, dass mit den beiden Bürgern gerade kein anderer konfliktvermeidender Umgang sinnvoll erscheint, als innerlich nachzugeben, wegzugehen und sich nicht auf weitere Diskussionen einzulassen* [siehe „Vermeiden von Anwesenheit“ in Abschn. 8.48 und „Taktischer Rückzug“ in Abschn. 8.41]. *Die emotionale Erregung der beiden Bürger ist zu stark. Und Baschdy vermutet, dass dahinter mehr stecken könnte* [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6], *als nur der Umstand, dass hier der Weg in den Kreisverkehr versperrt worden ist. Selbst Baschdys Entschuldigungen* [siehe „Entschuldigung“ in Abschn. 8.17] *helfen hier nicht weiter.* Konflikte folgen keiner strengen „wenn x, dann y“-Logik.

In dieser Version der Geschichte hat Baschdy eine weitere, in Konfliktsituationen problemverschärfend wirkende Verzerrung vermieden, den *fundamentalen Attributionsfehler*. Der heißt deshalb so, weil er so grundlegend und verbreitet ist. Der fundamentale Attributionsfehler besteht darin, das Verhalten eines Menschen stärker auf dessen Persönlichkeit zu beziehen und weniger auf die situativen Umstände. Z.B. verhält sich eine Person in unseren Augen „komisch“. Sofort denken wir, die Person sei „komisch“. Dass die Person aber gerade vielleicht starke Rückenschmerzen hat, oder vom Zahnarzt kommt und noch benommen ist, oder vielleicht gerade einen heftigen Streit im familiären Umfeld erlebt hat, kommt uns zunächst nicht in den Sinn. Wie auch? Was genau die Person in der Situation im Hintergrund bewegt, können wir schließlich nicht wissen. Auch wenn das so (und völlig normal) ist, können wir dennoch von möglichen situativen Umständen im Hintergrund des Verhaltens ausgehen [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]. Unser Baschdy in Variante 3 macht das – und entzieht durch sei-

nen physischen Rückzug [siehe „Taktischer Rückzug“ in Abschn. 8.41] einer weiteren Eskalation der Situation erfolgreich den Nährboden.

## 5.2 Auf den Punkt gebracht

Je nachdem, welche Erfahrungen du im Leben und im Beruf gemacht hast, sind für dich bestimmte Sicht- und Handlungsweisen in Konflikt- und Gewaltsituationen selbstverständlich – und andere nicht. Selbstschutz im Rettungsdienst beginnt damit, die Gründe dafür zu erkennen. Um kompetent mit Konflikten und Gewalt umgehen zu können, besteht also der erste und wichtigste Schritt für dich darin, dass du dir die Hintergründe deiner Sichtweisen und Handlungen in Konflikten bewusst machst. Erkennst du die Hintergründe, kannst du sie ggf. ändern. Damit änderst du auch dein Verhalten in Konflikt- und Gewaltsituationen.

Auf einem Weg gelangst du dabei zu Deinen Wertorientierungen. Sie lenken unser Verhalten – gerade in Konflikten. Ob du beispielsweise eine Person, die dich am Rande eines Rettungseinsatzes anpöbelt, sofort mit deutlichen Worten tadelst (Erziehung), deren Weiterkommen später extra etwas länger durch Versperren der Einfahrt zum Kreisverkehr verhinderst (Vergeltung) oder aber gewähren lässt (stillschweigende Kooperation), hängt von deinen Werten ab. Als Faustregel: Nimmst du eine Bedrohung deiner Werte wahr, reagierst du zur Verteidigung mit hoher Wahrscheinlichkeit selbst mit Aggression. Oder andersherum: Siehst du gerade „rot? Dann ist dies ein ziemlich sicheres Zeichen für eine subjektiv gefühlte Wertbedrohung. Aus diesem Zusammenhang folgt für den kompetenten Umgang mit Gewalt eine klare Handlungsempfehlung: Mach dir deine leitenden Wertorientierungen bewusst. Erkenne, was dich in Konfliktsituationen provoziert. Und frage dich, wie diese „Trigger“ zu deinen bewusst gemachten Leitwerten passen (vgl. Tab. 5.1).

**Tab. 5.1** Dich selbst verstehen

Das Handeln in Konflikt- und Gewaltsituationen ist beeinflusst von deinen	Die Lösung besteht darin...
1. Sichtweisen	1. Eigene Konflikterfahrungen zu reflektieren
2. Werten und	2. Persönliche Trigger-Punkte zu identifizieren
3. kognitiven Verzerrungen	3. Sich der eigenen zentralen Wertorientierungen bewusst zu werden
	4. Mögliche verzerrte Sichtweisen zu erkennen und zu korrigieren

Die Frage nach deinen Werten stellt sich im Übrigen auch für die in unserer Fallgeschichte mit Baschdy nicht behandelte *kalte Aggression*. Deine Handlungspräferenzen, zum Beispiel für den Fall, dass du tätlich angegriffen wirst, hängen hier entscheidend von deiner eigenen Einstellung zur Handlung des aggressiven Menschen ab. Gerade an der Entscheidungsschwelle zum körperlichen Selbstschutz ist es absolut wichtig, die eigene Wertorientierung klar zu haben: In welchen Situationen und für welchen Wert bin ich bereit, mich körperlich zu wehren? Diese Frage wirst du dir *im* Moment des körperlichen Angriffs nicht stellen können. Ihre Beantwortung muss im Vorfeld erfolgen. Sie ist Teil deines präventiven Selbstschutzkonzepts, das sich an der Reflexion und Einsicht zu folgenden Aspekten ausrichtet:

Was das Training für deine *Hard Skills* darstellt, ist die Reflexion deines (Konflikt- und Gewalt-) Selbst als zentrale Voraussetzung für die erfolgreiche Anwendung deiner *Soft Skills*. Die bewusste Steuerung von Konflikten, etwa durch Techniken des *aktiven Zuhörens* [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5], wird erst durch Einsicht in dein eigenes „Selbst“ möglich.

Hierzu zählt auch, sich möglicher Verzerrungen der eigenen Sichtweise bewusst zu werden und deren Tragweite in Konflikten zu erkennen. Wie du deine Konfliktpartner wahrnimmst, beeinflusst dein Handeln, das wiederum die nächste Handlung des Partners beeinflusst. Steckst du deinen Konfliktpartner nicht aufgrund äußerer und sozialer Merkmale in Schubladen (Vermeidung des Bestätigungsfehlers) und ziehst du immer auch dir zunächst unbekanntes situative Umstände als Erklärung für das Verhalten des Anderen in Betracht (Vermeidung des fundamentalen Attributionsfehlers), ist die zentrale Voraussetzung für deinen kompetenten Umgang mit Gewalt geschaffen.

# 6

## Was du über deine Konfliktkontexte wissen solltest

### Die reale Situation

*Am 05.02.2022 um 01:44 Uhr wird der RTW2 zu einem Intern 2 nach Ober-Seitenbach in die Müllerstraße 9 alarmiert. Meldebild: Atemnot. Besatzung: Notfallsanitäter Namy und Rettungssanitäter Baschdy.*

*In der Wohnung angekommen, finden Baschdy und Namy den Patienten im Schlafzimmer liegend auf dem Bett vor. Im Raum sind mehrere Personen anwesend, unter anderem auch die Ehefrau mit neugeborenem Kind. Der Patient ist bei Bewusstsein und atmet regelrecht. Die Angehörigen reden auf den Patienten ein. Während Namy mit der Anamnese beginnt, stellt Baschdy die Absaugpumpe sowie den Corpuls 3 auf dem Boden ab. Wie aus dem Nichts, trifft ihn dabei ein Tritt des Patienten mit voller Wucht in die Magengegend. Baschdy schleudert gegen die Wand und geht zu Boden. Im Raum verbreitet sich Panik. Die Angehörigen flüchten umgehend. Bevor Namy eingreifen kann, geht der Patient, inzwischen aus dem Bett aufgestanden, mit weiteren Angriffen auf Baschdy zu. Wieder auf den Beinen, wehrt Baschdy die Angriffe ab und stößt den Patienten von sich weg. Geistesgegenwärtig flüchten die beiden aus dem Zimmer und aus der Wohnung. Im Hausflur geben sie der gerade eintreffenden NEF-Besatzung mit den Worten RAUS, RAUS, RAUS zu verstehen, dass Gefahr in Verzug ist. Der Patient verfolgt die Flüchtenden und bekommt Baschdy an der Jacke zu packen. Baschdy kann sich gerade noch am Geländer festhalten und zum Patienten drehen, der dann auf ihn einschlägt. Durch einen gezielten Befreiungsschlag kann sich Baschdy vom Patienten lösen. Er flüchtet ins Freie, wo ihn Namy und die restlichen Rettungskräfte erwarten. Sie verschanzen sich im RTW. Namy verständigt die Polizei.*

## 6.1 Auf den Kontext kommt es an

Für unsere Rettungskräfte Baschdy und Namy wurde in diesem Beispiel ein normaler Einsatz zur Ausnahmesituation. Wie aus dem Nichts, wurde Baschdy das Ziel von körperlicher Gewalt. Ohne sichtliche Erklärung, ohne Grund. Irrational. Die Interaktion mit dem Patient war heftig, die Situation chaotisch. Namy konnte Baschdy nicht helfen. Mit den Werkzeugen reaktiver Aggression war hier nichts zu machen. Reden und Einfühlen: gegen einen tretenden und schlagenden Patienten fehl am Platze.

Konflikte und Gewalt im Rettungseinsatz sind immer gebunden an konkrete Kontexte wie im obigen Vorfall. Zum Kontext gehören die situativen Umstände, die zugleich die eigenen Handlungsmöglichkeiten beeinflussen: Es ist früh am Morgen; die Räumlichkeiten dunkel und eng. In der Wohnung befinden sich ungewöhnlich viele Personen, der Hausflur schlecht beleuchtet. Und die konkreten situativen Umstände des Kontextes geben vor, welche Lösungen zielführend sind.

*In der obigen Fallgeschichte hat Baschdy die Gewalt nicht kommen sehen. Das erste, was er gespürt hat, war der Angriff selbst. Beschäftigt mit der Ablage seiner Arbeitsgeräte, wurde Baschdy vom Tritt des liegenden Patienten völlig überrascht. Baschdy hatte in diesem Moment keine Aufmerksamkeit für den Patienten, mit dem sich Namy gerade beschäftigt hat. Der Nachtdienst war bislang ruhig verlaufen. Baschdy hatte vor der Alarmierung geruht. Einsätze wie diesen hatten Baschdy und Baschdy schon unzählige Male, auch in dieser Wohnanlage. Nie war etwas Vergleichbares passiert.*

Seit diesem Ereignis, das juristisch im Sande verlief, hat Baschdy sein Selbstverteidigungstraining wieder aufgenommen. Letztlich waren es gezielte Verteidigungsblöcke und ein eigener Schlag, die ihn vor ernststen Verletzungen bewahrt und ihm aus der Situation herausgeholfen haben. Das hatte er im Krav Maga Training gelernt.

*Das Ereignis hat Baschdy verändert. In Einsatzsituationen ist Baschdy aufmerksamer. Wenn möglich, positioniert er sich zunächst mit ausreichendem Abstand zum Patienten und nähert sich diesem dann bewusst und aufmerksam [siehe „Abstand halten“ Abschn. 8.2, „Taktisches Positionieren“ Abschn. 8.42 und (situative) „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.2]. Das hilft ihm, so glaubt er, potenzielle unerwartete Handlungen früher und besser erkennen zu können [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.2]. Auch wenn er weiß, dass es vermutlich nie mehr zu einer vergleichbaren Attacke kommen wird, ist Baschdy in Einsätzen aufmerksamer als früher – entspannt, aber aufmerksam. Zudem hat er mit Namy, mit dem er oft im Team arbeitet, besprochen, dass sie bewusst*

*aufeinander acht geben und sich vor möglichen Gefahren gegenseitig warnen [siehe „Teamarbeit“ in Abschn. 8.43].*

*Was die Schlagangriffe von damals anbetrifft, weiß Baschdy nun, dass er mit seinen instinktiven Reaktionen nicht falsch gelegen hatte: Blocken, ggf. schlagen und wegkommen [siehe „Außenverteidigung“ in Abschn. 8.10, „Handballenstoß“ in Abschn. 8.24, „Hammerfaust“ in Abschn. 8.23 und „Flucht“ in Abschn. 8.19] – das hatte ihm im Treppenhaus vor Schlimmerem bewahrt. Im Training trainiert Baschdy oft Situationen, in denen er unerwartet auf verschiedenste Weise angegriffen wird. Ein wichtiger Bestandteil des Trainings ist für Baschdy auch, sich so schnell wie möglich aus brenzligen Situationen zu entfernen [siehe „Flucht“ in Abschn. 8.19, „Taktischer Rückzug“ in Abschn. 8.41]. Auch das Verschanzen an einem sicheren Ort und das Hilfe holen [siehe „Einschließen / Verbarrikadieren“ in Abschn. 8.14 und „Hilfe holen“ in Abschn. 8.26] ist für Baschdy ein wichtiger Bestandteil des Trainings.*

Unter anderem in Gesprächen mit Kollegys hat Baschdy seither noch weitere Konflikt- und Gewaltkontexte im Einsatz identifiziert. Darunter sind viele reaktive Konflikte, die aus hitzigen Auseinandersetzungen mit Patientys und Angehörigen heraus entstanden sind. Wie etwa beim Einsatz bei Verkehrsunfällen oder Volksfesten. Mit dabei sind aber auch Kontexte, in denen die Aggression wie aus dem Nichts gekommen zu sein scheint. Gerade weil Baschdy Vergleichbares wie damals nicht mehr in der Realität erleben möchte, beschäftigt ihn das Thema.

Wie für Baschdy, geht es auch für dich im Kern um Folgendes: Kenne deine eigenen Gewalt- und Konfliktkontexte im Rettungsdienst. Und stimme dein Selbstschutz-Konzept individuell darauf ab.

## 6.2 Typische Situationen

Über die typischen Gewalt- und Konfliktsituationen, die das Personal von Rettungsdiensten in Deutschland betreffen, liegen wenige empirische Erkenntnisse vor. Die Studie von Weigert und Feltes (2018) zur Gewalt gegen Einsatzkräfte der Feuerwehren und Rettungsdienste in Nordrhein-Westfalen ermittelt aufschlussreiche Informationen:

- So kommt es zwischen 22.00 Uhr abends und 05.00 Uhr morgens am häufigsten zu körperlichen Übergriffen gegen Rettungskräfte,
- dies vor allem an Freitagen und Samstagen.
- Die Tätyts sind dabei überhäufig zwischen 20 und 39 Jahre alt,
- stammen aus dem Umfeld der Hilfesuchenden (Angehörige, Freunde)

- oder sind die Patientys selbst (ca. ¼)
- und weisen in fast der Hälfte aller Fälle eine Alkoholintoxikation auf (44 %).

Neben diesen Daten, die punktuell ermittelt worden sind und wertvolle Einblicke in die besonderen Kontexte und situativen Merkmale von Gewalt-handlungen gegenüber Rettungskräften liefern, haben wir in einer eigenen Untersuchung mit Rettungsdiensten im Rhein/Main Verbund die bislang erste Längsschnittstudie durchgeführt. Über einen Zeitraum von drei Jahren (vom 01. Oktober 2019 bis 30. September 2022) wurden hier alle Einsätze von Rettungskräften eines großen städtisch-regionalen Rettungsdienst-beereichs mithilfe eines elektronischen Erfassungstools erhoben und systematisch ausgewertet. Die Erkenntnisse basieren auf insgesamt 362.741 Einsatzdaten.

Neben der Häufigkeit und Art der Gewalt (siehe Abb. 6.1), haben wir dabei auch die besonderen Kontexte der Gewalt ermitteln können.

Als Orte der insgesamt 76 Gewalthandlungen wurde die Einsatzstelle (77,63 %), das Einsatzfahrzeug (13,16 %), die Anfahrt (5,26 %), Dienststelle (1,32 %) und das Krankenhaus (2,63 %) genannt. In Bezug auf die örtlichen Begebenheiten fanden rund 68 % der Vorfälle im Freien statt, die

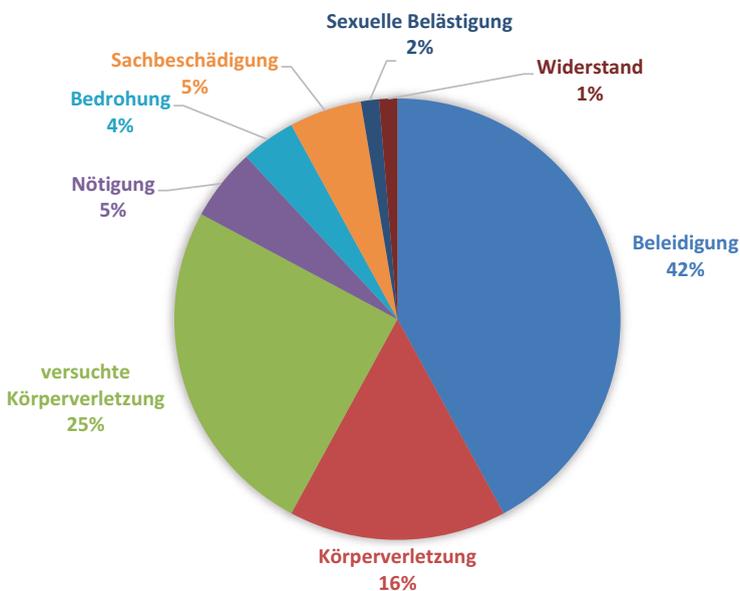
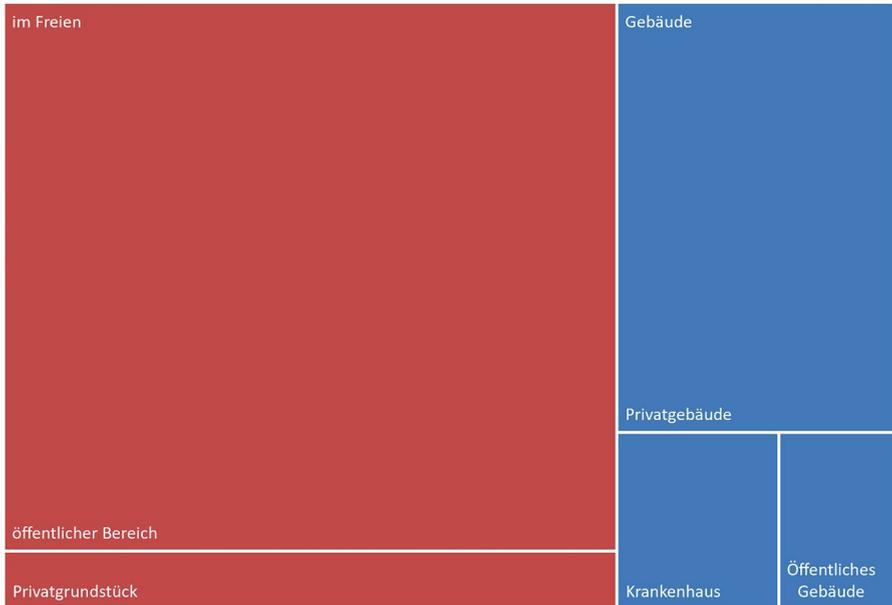


Abb. 6.1 Berichtete Gewalthandlungen im dreijährigen Projektzeitraum (N=76)



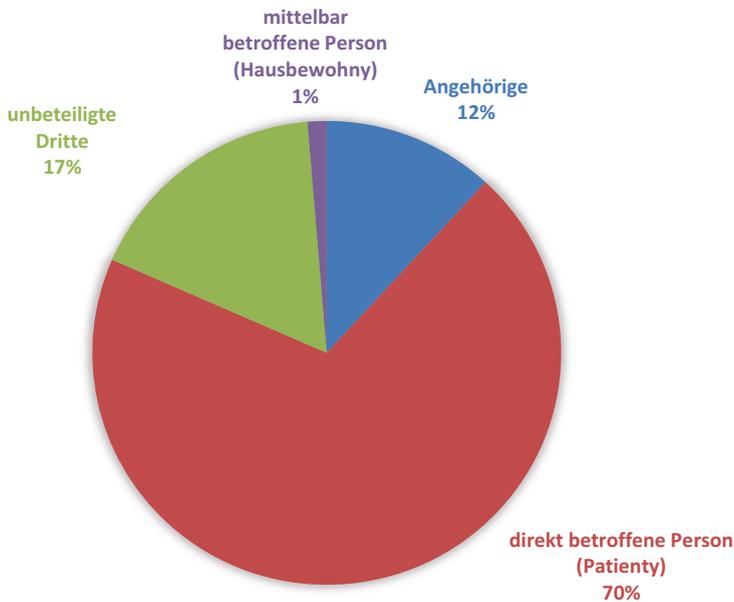
**Abb. 6.2** Verteilung der Örtlichkeiten der Gewalthandlungen nach Anteilen (N=76)

meisten davon im öffentlichen Bereich, 32 % der Vorfälle ereigneten sich in geschlossenen Räumen. Die meisten davon in Privathäusern, gefolgt von Krankenhäusern und öffentlichen Gebäuden (siehe Abb. 6.2).

In knapp 70 % der Fälle traten die Patientys als Aggressoren in Erscheinung. Zu 17 % ging die Aggression von unbeteiligten Dritten aus, zu 12 % von Angehörigen und zu 1 % von mittelbar Betroffenen (siehe Abb. 6.3). In 93 % der gemeldeten Fälle handelte der angreifende Menschen alleine, in *knapp* 7 % zu zweit. Meistens waren die angreifenden Personen männlich (82 %). Die betroffenen Rettungskräfte berichteten in knapp 41 % der Fälle von Drogen und/oder Alkoholeinfluss der aggressiven Partei.

### 6.3 Deine Probleme, Deine Lösungen

Selbstschutz funktioniert nur individuell und kontextspezifisch. Das bedeutet, über Erlebnisse im Kontext von Konflikten und Gewalt nachzudenken, die du vielleicht schon selbst im Dienst erlebt hast, aber natürlich auch solche, die du dir vorstellen kannst, von denen du gehört hast und die für dich wichtig sind. Gleiches gilt für deren Lösung.



**Abb. 6.3** Täter der Gewalthandlungen (N=76)

Zahlreiche Selbstschutzanbieter demonstrieren Lösungen für Probleme, die wahrscheinlich so gut wie keine Einsatzkraft der Feuerwehren und Rettungsdienste hierzulande je erleben wird. Im Rahmen eines Deeskalationstrainings mit Rettungskräften wurden uns u. a. berichtet, dass im Vorjahr ein Experte aus dem Kommando Spezialkräfte die Deeskalationsschulung übernommen hatte. Trainiert wurden u. a. Genickhebel im RTW. In einem anderen Fall ist uns persönlich bekannt, dass ein Notfallsanitäter im RTW eine blitzsaubere Schlagkaskade gegen ein randalierendes Patienty ausgeführt hatte. Das Gericht konnte dabei der Idee von Selbstschutz und Eigensicherung nicht folgen. Juristische und dienstrechtliche Probleme waren die ernste Folge. Gelernt hatte der Sanitäter die Gewaltsequenz in einem pro-aktiven Selbstschutzsystem, das ursprünglich aus dem Milieu des militärischen Nahkampfes kommt und sich im Milieu von Türstehern einen Namen gemacht hatte. Ein sicherlich interessanter Kontext, der allerdings – unreflektiert übernommen – an den realen Anforderungen an ein professionelles Konflikt handeln von Rettungskräften vorbei geht. Funktionale Lösung, völlig falscher Kontext.

## 6.4 Auf den Punkt gebracht

Für deinen Selbstschutz ist es deshalb wichtig, dass du dich an deinen tatsächlichen oder auch möglichen, in jedem Fall von dir selbst als wichtig erachteten Konflikt- und Gewaltkontexten und Handlungszielen im Rettungsdienst orientierst. Dazu ist erneut Reflexion und Analyse notwendig:

### Denk mal nach

- Was sind deine möglichen bzw. tatsächlichen Konfliktkontexte im Einsatz?
- Wo, wann, in welchen Situationen und unter welchen Bedingungen hast du Gewalt und Konflikte erlebt?
- Über welche möglichen weiteren beruflichen Konflikt- und Gewaltsituationen machst du dir Gedanken?

Deine Aufgabe ist es also, deine eigenen Konflikt- und Gewaltkontexte im Rettungsdienst klar zu haben. Kennst du deine Kontexte, kennst du die möglichen Probleme. Und dadurch wiederum wird klar, welche Handlungsoptionen für dich schwerpunktmäßig als Lösung infrage kommen und dementsprechend von dir geübt und trainiert werden sollten. Die Grundüberlegung dahinter ist folgende: Dein Selbstschutz-Training muss das beinhalten, was in deinen möglichen beruflichen Konflikt- und Gewaltkontexten „der Fall“ ist bzw. sein kann. So begegnest du im Training

- vergleichbaren Situationen wie „draußen“,
- in denen du wichtige Informationen erkennen musst „wie draußen“,
- Entscheidungen treffen musst „wie draußen“
- und handeln musst „wie draußen“.

Wir nennen das: „repräsentativ Trainieren“ (Abb. 6.4). Das ist einer der zentralen Schwerpunkte in unserer eigenen Trainingspraxis und Forschung.

In dem du dir die für deine Arbeit als Rettungskraft typischen Kontexte bewusst machst, kannst du dir ein Know-how aneignen, das auf deine jeweilige Situation passgenau zugeschnitten ist. Das bedeutet im Übrigen nicht, dass das Training immer vor „Realismus“ tiefen muss, der Spaß an der Eingangstüre zum Übungsraum abgestellt wird oder nicht auch im Training mit Freude spielerisch gekämpft werden sollte.

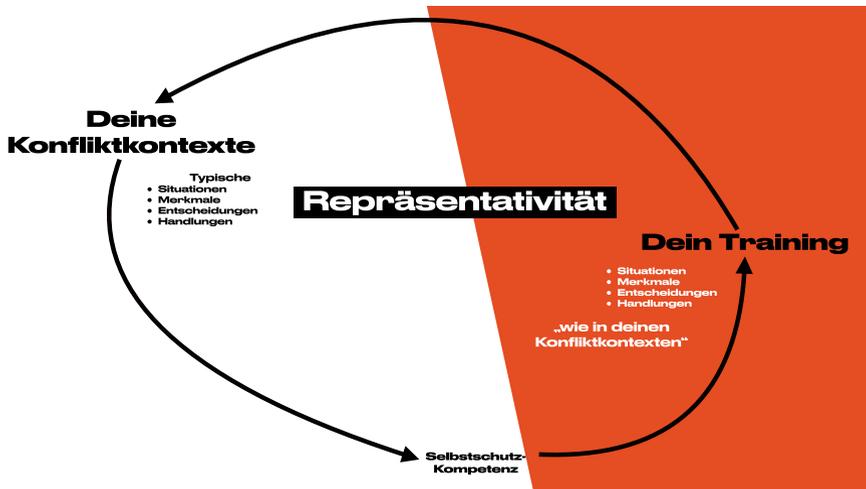


Abb. 6.4 Repräsentativ trainieren

Ganz im Gegenteil: Es liegt in der Verantwortung guter Lehrpersonen, für jeweils begründete Kontextualisierungen zu sorgen. Ein bisschen Kämpfen macht Spaß und erweitert spielerisch deine individuelle Bewegungserfahrung: Man macht mal etwas, was man so in der Realität vielleicht nie brauchen wird. Oder eben doch. Wie Baschdy. Baschdy hat seine Blocks und den Befreiungsschlag im geschilderten Vorfall gut gebrauchen können. Und es ist immer besser, etwas zu können, was man vielleicht nie benötigt, als etwas zu benötigen und es nicht zu können.

# 7

## Was du über das Anpassen und Lernen aus deinen Konflikten wissen solltest

### Die reale Situation

*Namy und Baschdy haben in letzter Zeit einiges erlebt: Eine unvorhergesehene Attacke eines Patientys bei einem Einsatz in der Müllerstraße [siehe Kap. 6], eine übergriffige Situation beim Transport des Patientys Jordan [siehe Kap. 4] und einen beim Eintreffen am Einsatzort um sich spuckenden Alex [siehe Kap. 3].*

*Beide denken viel über die Situationen nach und tauschen sich darüber aus. Sie sind dabei hin- und hergerissen. Hätte Baschdy den Angriff in der Müllerstraße sehen können? Hat er irgendetwas übersehen? Hätte er etwas anderes zu den Angehörigen sagen sollen? Hätte er das Patienty anders ansprechen sollen? Auch Namy überlegt viel. Der sexualisierte Übergriff im RTW. Hatte das was mit ihr zu tun? Hätte sie robuster reagieren sollen und Jordan richtig eine zimmern sollen? Schließlich hat ihr doch ein Freundy gesagt, dass sie lieber zuhauen soll, wenn sie unsicher ist – gerade bei sexualisierten Übergriffen. Für beide fühlen sich die Überlegungen komisch an. Gewalt liegt ihnen eher fern. Die Unsicherheit macht sich breit. Im Gespräch fällt beiden auf, dass sie vor Ort eigentlich nur reagiert haben und sich kaum Gedanken gemacht haben – besonders wenn die Situation sehr schnell war wie in der Müllerstraße. Gleichzeitig verspüren beide das Verlangen aus den Situationen etwas zu lernen.*

Die Fragen, die sich Baschdy und Namy stellen sind nicht ungewöhnlich. Gerade weil Konflikte komplex sind – also von den verschiedenen kleinen und großen Dingen abhängen, die nicht immer vorhersehbar Einfluss auf den Verlauf des Konfliktes haben und die oftmals eingebettet in größere Probleme sind – ist das Ergebnis des Konfliktes nicht vorherbestimmbar.

Mit cleverem Verhalten kannst du den Konflikt mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit in eine günstige Richtung lenken – sicher kannst du dir aber in den Auswirkungen deiner eigenen Handlungen nicht sein. Diese Unsicherheit spiegelt sich in Baschdys und Namys Fragen wider. Baschdy ist sich nicht sicher, ob die eigene Handlung die richtige war. Hätte eine andere Handlung die Situation positiver beeinflussen können? Hätte er eher zuschlagen sollen? Namy hingegen fragt sich wie das eigene Verhalten in der Gewaltsituation die weitere Beziehung zum Partner gestaltet und wie ein Ausweg aus dieser schwierigen Lage aussehen könnte.

Diese und noch viele andere Fragen geistern in den Köpfen unserer beiden Beispielcharaktere in diesem Kapitel herum. Konflikte – insbesondere, wenn sie in Beziehungen eingebettet sind, wenn sie in Gewalt übergehen oder kurz davor standen – nehmen uns emotional mit. Die Gefühle, die wir erlebt haben, die Angst im Angesicht der bedrohlichen Situation, die vielleicht gefühlte Unsicherheit, weil wir uns nicht sicher sind, was der beste Weg zum Umgang mit der Situation ist oder die Hilflosigkeit, weil wir das Gefühl haben wir können die Situation nicht zum Besseren wenden. All das lässt uns auch im Nachgang einer erlebten Konfliktsituation nicht los. Sofern der Konflikt auch Gewalthandlungen beinhaltete, kommen auch Opfer- und Trauma-Erfahrungen („die Person hat mich geschlagen“) oder ethische Dilemmata („Ich habe einen Menschen verletzt“) hinzu. Das alles ist für die menschliche Psyche ganz schön viel Material zum Verarbeiten. Daneben gibt es noch weitere Aufgaben in der unmittelbaren Phase danach – wir sprechen hier von der Post-Konflikt-Phase – zu bewältigen. Auf diese Aspekte gehen wir später in diesem Kapitel ein.

Neben der emotionalen Verarbeitung der Konfliktsituation und den unmittelbar zu bewältigenden Post-Konflikt-Aufgaben geht es für uns auch darum, aus der Konfliktsituation zu lernen. Als Menschen lernen wir überwiegend aus gemachten Erfahrungen – und der Konflikt bietet hier eine wichtige Lernmöglichkeit, sodass wir in vergleichbaren Situationen besser vorbereitet sind. Durch das systematische Auseinandersetzen mit der Konflikt- und/oder Gewaltsituation, können beide ihre Strategien und Lösungsmöglichkeiten anpassen, schärfen oder vielleicht auch abändern. Dabei sollten wir beachten, dass wir als Menschen im geistigen Durchleben von Konflikt- und Gewaltsituationen ähnliche Gefühle verspüren wie in der eigentlichen Situation. Inwieweit dies möglich und selbst gewollt ist, musst du für jede Situation selbst entscheiden. Die Auseinandersetzung mit der Situation und das Ableiten von künftigen Handlungsstrategien kann gerade mit Blick auf eine Opfererfahrung und den gefühlten Kontrollverlust eine Möglichkeit geben, die Kontrolle über derartige Situationen wieder zu erlangen.

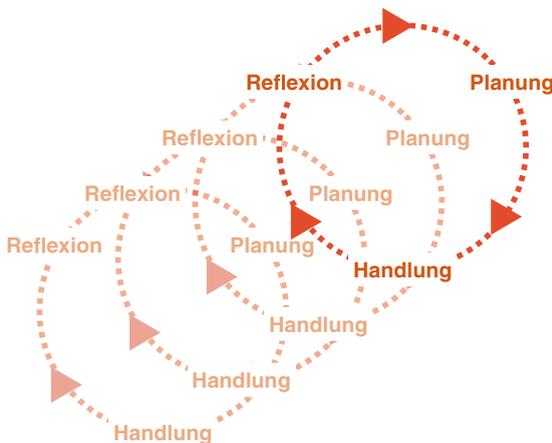
## 7.1 Planen, Handeln, Reflektieren: Manchmal geht's – Manchmal nicht

In einer idealen Welt würden wir als Menschen alle unsere Entscheidungen genau durchdenken und unser Tun planen. Die Auswirkungen unseres Tuns würden wir danach beurteilen zu was diese warum geführt haben. Vielleicht fällt uns hier auch auf, wo wir falsch gedacht haben oder einfach falsche Annahmen über die Situation oder unser Verhalten hatten. Diese Reflexion würden wir dann reflektieren und wieder als Grundlage für neue Planungen in einer Konfliktsituation nehmen (vgl. Abb. 7.1).

Dieser Zyklus aus Planung, Handeln und Reflexion klingt super, ist aber in der Realität nicht so einfach durchführbar:

*In der Müllerstraße hatte Baschdy gar keine Zeit seine Handlung zu planen. Er musste reagieren. Auf jeden Fall muss er die Wirkungsweise seiner Handlung – also seiner Verteidigung – sofort (zumindest unterbewusst) bewerten und davon abhängig machen, ob es noch weitere Abwehrtechniken braucht oder ob das Wegschubsen für eine Flucht aus dem Zimmer reicht.*

Hier wird deutlich, dass die drei Phasen fast in jeder Entscheidung beteiligt sind: Verteidigst du dich oder nicht? Welche Technik wendest du wie an? Wann beendest du deine Verteidigungshandlung? Entscheidungen über Entscheidungen. Und jede Entscheidung hat Einfluss auf die nachfolgenden Entscheidungen.



**Abb. 7.1** Planung, Handlung und Reflexion als Wiederkehrende Prozesse im Umgang mit Konflikt- und Gewaltsituationen

*Auch Namy denkt über ihre Entscheidungen nach. Hat sie das Greifen von Jordan nach ihr im RTW falsch gedeutet? War das jetzt ein sexualisierter Übergriff oder ein Hilfesuchen? Hätte sie das nur verbal lösen sollen oder hätte der Druck zur Brust doch fester ausfallen sollen? Hängt ihre Bewertung davon ab, in welchem Lichte sie Jordan generell sieht?*

Anhand der zwei Beispiele wird deutlich, dass für die Planung und Bewertung einer Handlung unterschiedlich viel Zeit zur Verfügung stehen kann. Je nachdem können das Bewerten und Neuausrichten der eigenen künftigen Handlungen systematischer – also eher analytisch – oder eben eher aus dem Bauch heraus – also intuitiv erfolgen. Das Erste benötigt Zeit, das Zweite weniger. Was wir aus der Forschung wissen ist, dass wir unser intuitives Verhalten, also unsere unmittelbare Reaktion, wenn keine Zeit zur Verfügung stand, im Nachhinein – also wenn wir mehr Zeit haben – reflektieren können, und uns so allmählich auch andere intuitive Entscheidungsmuster aneignen können.

So oder so. Sich bewusst nach einer überstandenen Konflikt- oder gar Gewaltsituation hinzusetzen und systematisch über den Vorfall nachzudenken schafft neue Perspektiven. Und das ermöglicht es uns aus der Situation zu lernen – egal ob unser Verhalten dort besonders clever oder nicht war. Im Folgenden stellen wir dir einige Überlegungen vor, welche sich auf die drei Phasen beziehen, also auf die Planungs-, Handlungs- und Reflexionsphase.

### **7.1.1 Die Planungsphase: Ein paar Überlegungen vor dem Konflikt**

Konflikte – und auch Gewaltsituationen – können Teil eines längeren Prozesses sein. Dies mag für die Situation in der Müllerstraße nicht der Fall sein (vermutlich sieht er den Angreifer nicht mehr wieder), ist für unsere Rettungsteam aber auf jeden Fall ein zu beachtender Faktor. Mit anderen Worten: Das Ergebnis der Konfliktsituation – und mit welchen Mitteln diese beendet wurde – hat Auswirkungen auf die nächsten Konflikte, die sich mit der Person ergeben. Herumgedreht ist die Gewaltsituation Ergebnis eines länger andauernden Prozesses. Die Forschung im Bereich der sexualisierten Gewalt – also das eine Beispiel im RTW mit Jordan – weist hier recht deutlich darauf hin. Gewalt ist hier zumindest teilweise die Folge etablierter Dominanzverhältnisse in der Gesellschaft (Patriarchat). Der Vorlauf der Geschichte – hier eben gesellschaftliche Prozesse – beeinflusst die aktuellen Handlungsmöglichkeiten.

So können wir Namy im Beispiel des hilfeschuchenden Übergriffs zwar raten „Du solltest dich entschieden wehren – am besten mit einem Handballenstoß [siehe „Handballenstoß“ in Abschn. 8.24]“, doch wird diese Handlung vielleicht noch ungünstigere Folgen in Konfliktsituation haben – insbesondere, wenn Jordan beispielsweise einen psychotischen Schub hat. Für Baschdy ist diese Abwägung einfacher: er muss erstmal unmittelbar seine Gesundheit schützen und deswegen das angreifende Patienty abwehren. Abwägungsmöglichkeiten gibt es natürlich dennoch. Er entscheidet sich für ein Wegschubsen, um sich Platz zu verschaffen [siehe „Schubsen“ in Abschn. 8.36]. Er hätte sich aber auch für einen Stopptritt [siehe „Stopptritt“ in Abschn. 8.39] entscheiden können.

So wie die Folgen für unser Rettungsteam und die jeweiligen Konfliktparteien jeweils andere sind, gilt dies auch für die Vorbedingungen:

Baschdy findet sich in einer fremden Umgebung mit einem überraschenden Angriff mit großen Schmerzen wieder – er bekommt einen Tritt in den Bauch; Namy hingegen wird im RTW von einem hilfeschuchenden Patienty überrascht.

Das heißt in der Folge, dass es für beide unterschiedliche Möglichkeiten des Umgangs mit der Situation gibt: Für Baschdy scheint die körperliche Verteidigung vor Ort zielführend zu sein, um sich schnell zurückzuziehen, bei Namy sollten wir daran ansetzen, für ein Gefühl der Sicherheit bei Jordan zu suchen [siehe „Sicherheit und Orientierung geben“ in Abschn. 8.38]. Dies heißt nicht, dass sie nicht auf den Übergriff reagieren soll; wir müssen uns nur vergegenwärtigen, dass dies eben aufgrund der Einbettung in die Gesamtsituation nicht so einfach ist und unterschiedlich beantwortet werden kann.

Im Ergebnis solltest du dir für deine Planungsüberlegungen Gedanken machen, wie der Konflikt in die langfristige Beziehung mit den sich aggressiv verhaltenden Personen eingebettet ist. In Abhängigkeit von deinen Kapazitäten, Möglichkeiten und Sichtweisen [siehe die vorigen Kapitel] kannst du dann entscheiden, welches deine beste Handlungsstrategie für einen sich anbahnenden Konflikt ist.

### **7.1.2 Die Handlungsphase: Anpassungen und Änderungen im Konflikt**

Wir betonen immer wieder, dass Konflikt- und Gewaltsituationen dynamisch und komplex sind. Sie ändern sich ständig und die Effekte einzelner

Handlungen sind nicht 100 %-ig vorhersehbar. Konflikte und Gewaltsituation lassen sich nicht „durchplanen“. Wir können zwar mit einem Plan starten, müssen dann aber auf Änderungen in der Situation flexibel reagieren – also unser Verhalten anpassen.

*So kann Baschdy zwar planen, in Situationen, in denen das Betreten einer Wohnung recht unübersichtlich ist, langsam vorzugehen und ruhig mit den angetroffenen Personen zu sprechen, allerdings erfordert ein beispielsweise dort vorkommender überraschender Angriff eine Reaktion, welche er noch nicht geplant hat.*

*Namy könnte es ähnlich gehen. Klar kann sie sich grundsätzlich Gedanken machen, wie sie mit sexualisierten Übergriffen umgeht, wann und ob sie diese thematisiert und in welcher Intensität sie ein Stoßsignal sendet. Mit Blick auf die gesamte Situation und ihre eigenen Werte kommt Namy vielleicht zur Schlussfolgerung, dass der Stress die ganze Sache nicht wert ist. Sie überhört den Kommentar einfach – oder eben nicht.*

Die zwei Beispiele zeigen: Jede Handlung (und auch Nicht-Handlung) ändert den Verlauf des Konflikts. Die vielen Entscheidungen, die während einer Auseinandersetzung getroffen werden, erfordern immer wieder Anpassung von dir. Je mehr Erfahrung du mit Konflikten hast und je mehr du aus der Nachbetrachtung gelernt hast, umso einfacher wird es dir fallen in der Situation flexibel reagieren zu können. Indem du dich mit Konflikten in Trainingssituationen beschäftigst, kannst du die Fähigkeiten aufbauen, die du für ein schnelles Anpassen brauchst.

### **7.1.3 Die Reflexionsphase: Anpassungen und Änderungen für das nächste Mal**

Das systematische Nachdenken über die Konfliktsituation ermöglicht neue Einsichten. Dies betrifft zum einen deine grundsätzlichen Strategien, wie du mit vergleichbaren Situationen umgehst. So kann Baschdy aus der Situation in der Müllerstraße für vergleichbare Situationen lernen. Vielleicht ähnlich, vielleicht aber auch etwas anders. Das Vornehmen einer neuen Handlungsstrategie verkürzt bei einer ähnlichen Situation die Reaktionszeit und Baschdy ist schneller handlungsfähig. Sein individuelles Konzept zum Umgang mit Konflikten und Gewalt wird dadurch besser.

Im Kern geht es in der Reflexionsphase darum, sich den Vorfall nochmals systematisch ins Gedächtnis zu rufen und zu betrachten und neue

Perspektiven auf die Situation einzunehmen. Vielleicht gibt es jetzt – wo etwas mehr Zeit zur Verfügung steht als in der Konfliktsituation vor Ort – neue Sichtweisen auf die Dinge, neue Handlungsmöglichkeiten. Dabei kann es hilfreich sein, sich den Vorfall nochmals genau in Erinnerung zu rufen, die bereits in diesem Buch behandelten Wissensbestände nochmals abzuklopfen und zu schauen, ob es hier Anwendungsmöglichkeiten auf den vorliegenden Fall gibt. Es geht also um das Erschließen von alternativen Handlungsmöglichkeiten. Ausgestattet mit verschiedenen Optionen kannst du dann entscheiden, wie du in einer vergleichbaren Situation handeln würdest.

Gerade beim drüber-Nachdenken über den Vorfall in der Reflexionsphase besteht die Möglichkeit, dass wichtige Dinge übersehen werden. Deswegen hat sich hier ein systematisches Reflektieren bewährt, welches sich Schritt für Schritt einzelnen Fragen widmet:

### **Schritte für ein systematisches Reflektieren**

- **Schritt 1 – Beschreibung der Interaktion:**  
Wenn du dich in den Konflikt oder die Gewaltsituation im Einsatz zurückversetzt: Was ist passiert? Wie ist die Interaktion verlaufen? Wie hast du dich verhalten? Wie hat die andere Konfliktpartei darauf reagiert?
- **Schritt 2 – Alternative Sichtweisen:**  
Siehst du andere Möglichkeiten wie du dich hättest verhalten können? Wenn du dir die Einflüsse verschiedener Aspekte auf den Konflikt aus den vorigen Kapiteln vor Augen führst, welche alternativen Handlungsmöglichkeiten und Sichtweisen auf den Konflikt erhältst du?
- **Schritt 3 – Gründe für dein Verhalten:**  
Was waren Gründe warum du dich so verhalten hast, wie du dich verhalten hast? An welchen Informationen hast du dein Verhalten ausgerichtet? Aufgrund welcher Reize hast du dich so verhalten wie du dich verhalten hast?
- **Schritt 4 – Gründe für mögliche Alternativen:**  
Was könnten Gründe für alternative Handlungsweisen sein? Woran machst du das fest? Gibt es aus den Wissensbeständen der anderen Kapitel gute Gründe für andere Handlungen deinerseits.
- **Schritt 5 – Vorausplanung für ähnliche Situationen:**  
Was würdest du tun, wenn du dich in einer ähnlichen Situation befinden würdest? Wenn du jetzt alles abwägst – also deine Handlung in der Situation und alle Alternativen mit den Begründungen vor dir siehst: Wie denkst du wäre wohl für das nächste Mal die beste Handlungsstrategie. Gibt es dabei irgendetwas zu beachten? Siehst du Schwierigkeiten in der Umsetzung. Wenn ja, siehst du eine Möglichkeit dir im Vorfeld eine Strategie zurecht zu legen, die das Handeln vor Ort einfacher macht?

## 7.2 Post-Konflikt-Phase

Das Reflektieren nach einer Konfliktsituation ist wichtig für die Vorbereitung auf künftige Situationen oder die Weiterführung des andauernden Konfliktes. Allerdings setzt dies voraus, dass dazu ausreichend zeitliche Kapazitäten vorhanden sind. Gerade unmittelbar nach dem Konflikt gibt es je nach erlebter Situation erst einmal andere Dinge zu erledigen, die für die eigene Sicherheit und Gesundheit wichtig sind. Daneben gilt es auch dafür zu sorgen, dass im Bedarfsfall eine effektive Strafverfolgung gewährleistet werden kann.

### 7.2.1 Sicherheit und physische Gesundheit

Unmittelbar nach der Konflikt- oder Gewaltsituation ist es wichtig, dass du dich erst einmal in Sicherheit bringst und dich dort um deine Gesundheit kümmerst. Sicherheit stellt sich nach jeder Konfliktsituation anders dar. Auf jeden Fall solltest du sicherstellen, dass die andere Partei keine Einwirkungsmöglichkeit mehr auf dich hat oder eben kein Interesse mehr daran hat dies zu tun.

*Während beispielsweise Namy den Konflikt im RTW durch ihr Verhalten soweit deeskaliert hat, dass Jordan wieder weitertransportiert werden konnte, stellt sich Sicherheit beim Einsatz in der Müllerstraße anders dar. Hier waren schneller Rückzug und schnelles Verschanzen gefordert um für die eigenen Sicherheit zu sorgen.*

Das Erkennen und Versorgen eigener Verletzungen ist besonders im Bereich von schwerwiegenden Gewaltdelikten wichtig, da ein Nichterkennen eines lebensbedrohlichen Zustands (z. B. eine schwerwiegende Blutung) zum Tod führen kann. Gerade unter dem Stresseinfluss einer Gewaltsituation reagiert unser Körper weniger auf Schmerzen, sodass uns unter Umständen Wunden gar nicht auffallen. Es ist es deshalb wichtig sich, sobald du in Sicherheit bist, einmal selbst systematisch abzusuchen und zu tasten, ob nicht irgendwo eine Verletzung vorliegt, die dringend behandelt werden müsste. Als Rettungsteam hast du mit deinem Partny hierin bestimmt Erfahrung. Untersucht euch hier auch unter Umständen gegenseitig.

### 7.2.2 Mentale Gesundheit

Eine Gewalterfahrung ist in der Regel sehr belastend für die menschliche Psyche. Wir fühlen uns hilflos. Neben einer möglichen körperlichen

Verletzung kommen möglicherweise auch noch psychische Verletzungen hinzu. Diese zu verarbeiten und für deren Abheilen zu sorgen, müssen wir nicht alleine. Mit anderen – insbesondere Kollegys – über die Situation zu reden kann entlastend wirken. Auch der Besuch oder das Teilnehmen an professionellen Konfliktmanagementschulungen können neue Perspektiven auf das Erlebte eröffnen. Wir erleben das immer wieder, dass derartige Schulungen häufig eine wichtige Entlastungsfunktion erfüllen. Natürlich ist auch das Aufsuchen von professionellen Hilfseinrichtungen bei erlebter Gewalt ein wichtiger Baustein zur Verarbeitung des Erlebten.

### 7.2.3 Gewährleisten einer effektiven Strafverfolgung

Konfliktsituationen, denen eine strafbare Handlung zugrunde liegt, können auch zur Anzeige gebracht werden. Dies betrifft beispielsweise Beleidigungen aber auch einfache körperliche Gewalt. Als Antragsdelikt liegt es hier im Ermessen des Opfers der Handlung Anzeige zu erstatten. *Ob Namy beispielsweise nach dem sexistisch-motivierten Übergriff im RTW Anzeige erstatten möchte, obliegt ganz allein ihr.* Anders gestaltet es sich bei Gewaltdelikten wie diese beispielsweise Baschdy in der Müllerstraße erlebt. Hier muss die Polizei tätig werden und die ausgeführten Ermittlungen der Staatsanwaltschaft mitteilen. Dies gilt natürlich nur, sofern die Polizei oder die Staatsanwaltschaft vom Sachverhalt Kenntnis erlangt. Gerade in Fällen wie in Namy's Beispiel ist dies nicht immer einfach, da Namy die Entscheidung treffen muss, den Sachverhalt mitzuteilen, sodass eine Strafverfolgung erfolgen kann.

Für die Fälle, in denen du selbst Anzeige erstatten möchtest, oder wenn ein Gewaltdelikt vorliegt, macht es Sinn das Gewaltdelikt so gut es geht zu dokumentieren. Dies betrifft die Dokumentation von Verletzungen per Foto und Video (inklusive Zeitstempel), dem Festhalten des Sachverhaltes und wichtiger Beobachtungen wie beispielsweise der Verlauf der Interaktion und im Fall eines unbekanntes Täters Beobachtungen, die helfen könnten, den Täter später zu identifizieren. Dies alles kann schnell und einfach in der Notizfunktion des Mobiltelefons oder per Sprachaufnahme festgehalten werden. Vielleicht fällt dir auch später noch ein Detail ein. Dann kannst du schnell eine weitere Sprachaufnahme oder Notiz erstellen. Ob du den Sachverhalt später mitteilst oder zur Anzeige bringst, entscheidest du dann selbst. Aber du hast auf jeden Fall schon mal alles Wichtige festgehalten, was im Falle einer Strafverfolgung von Interesse sein kann.

### 7.3 Auf den Punkt gebracht

Wie du deine Konfliktpraxis gestaltest und wie du mit Gewaltsituationen umgehst hängt in hohem Maße von deiner systematischen Herangehensweise an das Thema ab. Sofern Zeit für Planung und Reflexion einzelner Handlungen vorhanden ist, solltest du dies wahrnehmen. Es macht Sinn zu überlegen, wie deine aktuelle Problemsituation langfristig in die Beziehung zu der Person eingebettet ist. Getreu dem Sprichwort „Man sieht sich immer zweimal“ solltest du hier überlegen, was du wie tust. Um aus der Situation zu lernen und optimal für künftige Probleme vorbereitet zu sein, empfehlen wir dir den Vorfall nochmal systematisch Revue passieren zu lassen und alternative Deutungs- und Handlungsmöglichkeiten zu erschließen. So kannst du Vorsätze für das nächste Mal fassen und wirst so im Umgang mit Konflikt- und Gewaltsituationen immer sicherer und flexibler.

Für die Phase nach dem Konflikt haben wir dir hier einige Tipps an die Hand gegeben, die sich auf drei Bereiche aufteilen: Das Sorgen für deine eigene körperliche Sicherheit, das Kümmern um deine psychische Gesundheit und das Sicherstellen einer effektiven Strafverfolgung, indem du den Vorfall gut dokumentierst.



# 8

## Was du alles tun kannst – 50 Werkzeuge zur Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt

Wir haben uns in den vorherigen Kapiteln mit unterschiedlichsten Konflikt- und Gewaltsituationen in rettungsdienstlichen Einsatzsituationen beschäftigt. Dabei war auffällig, dass oft kleine Änderungen in den Ausgangsbedingungen, in den Wahrnehmungen oder Handlungen der beteiligten Parteien, zu unterschiedlichen Verläufen der Konflikte geführt haben.

Welche Handlungen nun die richtigen sind, also was du tun kannst und vielleicht sogar solltest, können wir dir nie mit abschließender Sicherheit sagen – das kommt eben immer ganz auf die konkrete Situation an. Damit du aber Möglichkeiten zum Handeln hast, wollen wir dir hier einen Werkzeugkasten mit einigen Tools – also Werkzeugen – vorstellen, die in zahlreichen Konfliktsituationen anwendbar sind. Es handelt sich dabei um prinzipielle Herangehensweisen, Ideen, Strategien und Techniken. Alle diese Tools haben in bestimmten Situationen ihre Berechtigung. Die Kunst besteht in der richtigen Auswahl des richtigen Tools und die virtuose Anwendung in der jeweiligen Situation.

Als grundsätzliche Orientierung für dein Konfliktmanagement im Rettungsdienst wollen wir dir die in der Einleitung bereits angesprochene **3-A-Strategie** und die **NKL** – die niederschweligen körperlichen Lösungen – nahelegen. Im Kern liefern dir diese beiden Konzepte eine grobe Rahmung was sinnvoll, möglich und auch ethisch ist.

Für deine besondere Konfliktsituation musst und solltest du dann überlegen, ob das entsprechende Werkzeug hier sinnvoll erscheint und wie du das Werkzeug im konkreten Fall anwendest. Wir haben dir hier für die

einzelnen Tools auch einige beispielhafte Anwendungen dargestellt. So erhältst du eine Orientierung wie das einzelne Tool angewendet werden könnte.

Die Tools, die wir dir in der Werkzeugkiste präsentieren, findest du teilweise in den Geschichten von Baschdy und Namy wieder. Natürlich sind aber unsere Geschichten nicht vollständig. Deswegen stellen wir hier ebenfalls Werkzeuge vor, die nicht in den beschriebenen Geschichten vorkommen – aber vorkommen könnten. Wenn wir in Geschichten von Namy und Baschdy auf ein Tool verwiesen haben findest du darauf einen Verweis am Ende eines jeden Werkzeugs. Die einzelnen Tools haben wir alphabetisch geordnet.

## 8.1 3-A-Strategie

### Was ist das?

Die 3-A-Strategie beinhaltet drei effektive Lösungen, die dir dabei helfen können, Gewalt- und Konfliktpotenziale im Rettungsdienst zu verringern oder es gar nicht erst zu Konflikten kommen zu lassen. Die 3 As stehen für Aufmerksamkeit, Andere Perspektive und Aushalten. Wenn du am Einsatzort und im Umgang mit Patientys und Angehörigen aufmerksam bist, dich in ihre Perspektive versetzen kannst und ggf. Provokationen an dir und deinem Ego abperlen, verringerst du die Chance von Konflikt, Eskalation und Gewalt. Die 3 As stellen in erster Linie Anforderungen an deine Wahrnehmung und an deine Einstellung. NKL (niederschwellige körperliche Lösungen, [siehe „NKL“ in Abschn. 8.30] bilden das körperliche Pendant zu den 3 As.

### Wie mache ich das?

- A wie aufmerksam sein: Habe dich selber, deinen Zustand, deine Reaktionen, andere Personen und dein Umfeld im Blick. Sei entspannt, aber aufmerksam. Lass deinen Blick entspannt nach innen und nach außen wandern, such' dich selbst und deine Umgebung nach wichtigen Informationen ab.
- A wie Andere Perspektiven einnehmen zu können [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]: Stelle dir vor, wie die Situation aus der Perspektive deines Interaktionspartnys aussieht. Lass dich auf den anderen ein. Höre vorurteilsfrei zu, fühle mit. Die Andere Perspektive setzt

Aufmerksamkeit voraus, z. B. die Aufmerksamkeit dafür, dass sich das Patient gerade in einer emotionalen Ausnahmesituation befindet.

- A wie Aushalten können [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9.]: Halte es aus, wenn du provoziert oder angepöbelt wirst. Ein Verständnis für die Situation des anderen hilft dir dabei ebenso wie deine Aufmerksamkeit dafür, was gerade im Moment passiert und ggf. auf eine Entspannung oder Eskalation der Situation hindeuten kann.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Lass deine Wahrnehmung im Alltag schweifen, den Blick wandern, fokussiere und lass den Blick weiterwandern. Beobachte Menschen, mit denen du interagierst. Jemand ist sauer – versetze dich kurz in seine Situation. Atme tief durch, wenn du merkst, dass dich etwas nervt. Lass Zeit vergehen.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du bist bei einem Einsatz, ein Angehöriger bewegt sich hektisch und verschwindet mit einer wüsten Beschimpfung gegen euch in der Küche. Registriere das Verhalten. Passt es zur Situation? Lass dich nicht zu einer Entgegnung hinreißen. Bleibe fokussiert bei der Arbeit am Patient und habe dennoch eine Wahrnehmung für die Umgebung.

### **So kannst du es üben**

Die 3 As kannst du im Alltag wunderbar üben. U. a. beim Spaziergehen, Autofahren oder im Gespräch mit deinen Kollegys kannst du immer wieder mal deinen „Aufmerksamkeitsregler“ höher fahren als üblich: Was ist am Rande des Weges? Welchen Abstand habe ich zum vorausfahrenden PKW? Welche Schuhfarbe hat mein Gesprächspartner? Was machen die Hände? Etc. Die Andere Perspektive kannst du im Grunde immer trainieren, wenn du anderen Menschen begegnest. Was sagt die Person? Wie wirkt die Person auf dich? Für das Aushalten dürfte es in deinem Leben ebenfalls immer wieder mal bewusst Gelegenheit geben: Bei einem Streit, bei einer aus deiner Sicht grenzwertigen Social Media Nachricht, auf der Autobahn, in einem überfüllten Zug oder wenn dir jemand den Parkplatz vor der Nase wegschnappt etc. Atme tief durch, kontrolliere deine Reaktionen. Lass erste Impulse verpuffen.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 1, 3, und 8

## 8.2 Abstand halten

### Was ist das?

Abstand halten zu aggressiven Person macht es für diese schwieriger, dich physisch anzugreifen. Du hast mehr an Reaktionszeit zur Verfügung, falls die Situation körperlich eskalieren sollte. Der „optimale Abstand“ hängt dabei von vielen Dingen ab: Um welchen Konflikt geht es hier gerade? Wie ist deine Ausgangsposition? Gibt es Barrieren zwischen euch [siehe auch „Taktisches Positionieren“ in Abschn. 8.42]? Wie schnell kannst du reagieren und dich bewegen? Wie geschult bist du in körperlichen Auseinandersetzungen? Und noch vieles mehr. Im Kern ist es wichtig, dass du dich sicher fühlst und dir aus dieser Sicherheit heraus weitere Schritte zum Umgang mit der Situation überlegen kannst. Gerade zu Beginn einer noch unklaren Konfliktsituation gibt dir das Abstandhalten die Möglichkeit, die Situation erstmal genauer einzuschätzen.

### Wie mache ich das?

Nimm einen Abstand zum Konfliktpartny ein, der für dich groß genug ist, um in einer sich entwickelnden Angriffssituation reagieren zu können. Ob du eine Angriffssituation als wahrscheinlich einschätzt, hängt von deiner persönlichen Wahrnehmung ab. Beachte, dass ein zu großer Abstand in einer noch nicht gewaltvollen Sozialsituation irritierend wahrgenommen werden könnte.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Verschaffe dir einen Vorteil beim Reagieren, in dem du dich durch clevere Positionierung Distanz oder eine Barriere zwischen dich und der aggressiven Person bringst.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Beispiel 1:

Während eines Einsatzes wirst du von einem aufgebrachten Angehörigen konfrontiert, der lautstark eine schnellere Behandlung fordert und dabei drohend näher kommt. Du entscheidest dich hinter der Transportliege zu stehen, um einen sicheren Abstand zu wahren, während du versuchst, die Situation zu beruhigen.

Beispiel 2:

In der Notaufnahme versucht ein verärgerter Patient wild gestikulierend seinem Ärger Luft zu machen, da er mit der Wartezeit unzufrieden ist. Du

positionierst dich hinter der Türzarge des Raumes, um einen natürlichen Abstand zum Patienty zu halten, während du versuchst, ihn zu beruhigen und die Situation zu deeskalieren.

### **So kannst du es üben**

Ein Selbstschutztraining thematisiert regelmäßig den Nutzen von Abstand und Distanz in Konflikten. Durch das Angreifen deines Trainingspartny kannst du für dich herausfinden, in welchem Abstand du dich wohl fühlst. Aber Achtung: Distanz kann den Konflikt auch vergrößern – besonders wenn die Person soziale Nähe braucht, um sich beruhigen zu können [siehe „Nähe aufbauen“ in Abschn. 8.28]. Im Alltag kannst du dich regelmäßig nach Konfliktsituationen – vielleicht sogar währenddessen – danach befragen, wie gut dein Abstandverhalten für die konkrete Situation war und wie es wäre, wenn ein körperlicher Konflikt unmittelbar bevorstehen würde.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3 und 6

## **8.3 Aggressionen überhören / übersehen**

### **Was ist das?**

Aggressionen überhören oder übersehen meint die Fähigkeit, aggressive oder provokative Äußerungen und Handlungen bewusst zu ignorieren oder bewusst nicht darauf zu reagieren. Diese Technik zielt darauf ab, sich emotional nicht von solchen Äußerungen oder Handlungen beeinflussen zu lassen, um die Kontrolle in einer Konfliktsituation zu behalten und Eskalationen zu vermeiden. Es geht darum, einen inneren Abstand zu bewahren, sodass die Aggressionen einen nicht persönlich treffen oder verletzen.

### **Wie mache ich das?**

- Bewusste Entscheidung: Entscheide dich aktiv, nicht auf aggressive oder provokative Äußerungen zu reagieren.
- Emotionale Distanz wahren: Halte einen inneren Abstand zu dem, was gesagt oder getan wird.
- Selbstkontrolle praktizieren: Übe dich darin, ruhig und besonnen zu bleiben, auch wenn die Situation hitzig wird.
- Konzentration auf das Wesentliche: Bleibe fokussiert auf deine Aufgaben und Ziele, ohne dich von der Aggression ablenken zu lassen.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Wenn jemand eine abwertende oder herausfordernde Bemerkung macht, atmet du tief durch, erinnerst dich an deine Entscheidung, nicht zu reagieren, und setzt deine Arbeit oder das Gespräch fort als wäre nichts geschehen.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du bist bei einem Einsatz, und ein Passant beginnt, dich und dein Team provokativ zu kritisieren. Statt dich auf eine Diskussion einzulassen, bleibst du ruhig, ignorierst die Provokation und konzentrierst dich weiterhin auf die Versorgung des Patienten.

**So kannst du es üben**

Beginne mit alltäglichen Situationen, in denen du leicht irritiert oder provoziert wirst. Übe dich darin, deine Reaktionen zu kontrollieren und bewusst zu entscheiden, nicht auf negative Impulse zu reagieren. Je öfter du dies machst, desto leichter wird es, auch in stressigen Situationen ruhig und professionell zu bleiben.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, 4 und 5

## 8.4 Aggressionsfördernde Reize vermeiden

**Was ist das?**

Das Vermeiden von aggressionsfördernden Reizen bezieht sich auf das eigene Verhalten und die Umgebung, um Faktoren zu minimieren, die das Potenzial für Aggressivität erhöhen. Dazu gehören sowohl zwischenmenschliche Verhaltensweisen als auch physische Reize wie Kälte, Hitze oder Schmerz. Die Aggressionspsychologie zeigt, dass solche Reize die Wahrscheinlichkeit für aggressive Reaktionen steigern können.

**Wie mache ich das?**

- Selbstreflexion: Überprüfe dein eigenes Verhalten auf möglicherweise aggressionsfördernde Elemente.
- Anpassung der Umgebung: Achte auf physische Reize in deiner Umgebung, die Stress verursachen könnten, und versuche, diese zu minimieren.
- Angepasste Kommunikation: Vermeide konfrontative Sprache und setze auf empathische und beruhigende Kommunikation.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Du hast – weil du schon einiges an Erfahrungen in deinem Leben gemacht hast – ein gutes Bewusstsein dafür, welche Reize bei Konfliktpartnys eher zu einer Eskalation der Konfliktsituation führen. Vermeide diese Reize!

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Während eines Einsatzes in einer heißen Sommernacht bemerkst du, dass die hohe Temperatur im Raum das Patienty unruhig macht. Du öffnest ein Fenster oder regulierst die Klimaanlage, um eine angenehmere Umgebung zu schaffen, und sprichst beruhigend auf den Patienten ein, um ihn zu entspannen.

**So kannst du es üben**

Im Alltag im Rettungsdienst kannst du lernen, aufmerksam für Faktoren zu sein, die potenziell Aggressionen fördern. Übe, dein Verhalten und deine Kommunikation anzupassen, um solche Faktoren zu minimieren und übe dich darin, eine beruhigende und deeskalierende Atmosphäre zu schaffen.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, und 4

## 8.5 Aktives Zuhören

**Was ist das?**

Aktives Zuhören ist ein Überbegriff für verschiedene Einzeltechniken, welche auf die volle Hingabe zum Perspektivwechsel gründen. Während des aktiven Zuhörens, im Gegensatz zu passivem Zuhören, bist du selbst engagiert und konzentrierst dich auf die andere Person und alles, was diese auch zwischen den Zeilen mitteilt. Gleichzeitig vermittelst du dieser das authentische Interesse an ihrer/seiner Perspektive. Du hast ehrliches Interesse, die Position der anderen Seite zu verstehen. Die gängigen Techniken des aktiven Zuhörens können unter dem Akronym MOREPIES (zu deutsch „mehr Kuchen“) zusammengefasst werden.

**Wie mache ich das? Und wie sieht das aus?**

Technik	Beschreibung	Beispiel
Minimale Bestätigungen	Du äußerst verbale und nonverbale Hinweise, die die Person, die spricht, beruhigen und ihr mitteilen, dass du ihr zuhörst und dem Inhalt folgst	„Mhm“, „aha“, „oh“, „oh je“, „wow“, usw
Offene Fragen	Du formulierst Fragen, die nicht mit "ja" oder "nein" beantwortet werden können. Das ermutigt die andere Person, die eigene Antwort weiter auszuführen	Patienty: „Ich will nicht ins Krankenhaus. Ihr bringt mich immer dort hin, und es ändert nichts!“ Du: „as genau erhoffst Du Dir, dass diesmal anders sein sollte, damit Du Dich besser fühlst?“
Reflektieren / Spiegeln	Du reflektierst/spiegelst die zuletzt geäußerten Worte der anderen Person zurück. Durch das Wiederholen versicherst du, dass du dem Gespräch folgst	Angehöriger: Ich verstehe einfach nicht, warum ihr nicht früher kommen konntet. Wir haben so lange gewartet!“ Du: „Ihr wart besorgt, weil ihr lange warten musstet.“ Angehöriger: „Ja, genau! Es fühlte sich wie eine Ewigkeit an. Jede Minute zählte für uns.“ Angehöriger: „Ihr kümmert euch nicht richtig um meine Mutter! Ich sehe keine Verbesserung“ Du: „Es klingt, als wären Sie sehr besorgt und frustriert über die Situation Ihrer Mutter. Das ist vollkommen nachvollziehbar. Lassen Sie uns kurz besprechen, was bisher unternommen wurde.“
Emotionen benennen	Du benennst die Emotionen der Gesprächsperson. Die Technik ist der Schlüsselansatz zur effektiven Deeskalation, da das Verbalisieren der von der anderen Person erfahrenen Emotionen ihre Gefühlswelt validiert und dadurch die Intensität der Emotionen reduziert	Patienty: „Ich warte schon seit Stunden darauf, dass jemand kommt und mir hilft“ Du: „Sie fühlen sich also im Stich gelassen und sind verärgert, weil Sie so lange warten mussten. Ich kann ihren Unmut nachvollziehen. Lassen Sie uns sehen wie wir Ihnen jetzt schnell helfen können.“
Paraphrasieren	Du gibst die gehörten Inhalte mit deinen eigenen Worten wieder	

Technik	Beschreibung	Beispiel
Ich-Botschaften	Mit Ich-Botschaften ordnest du deine Äußerungen über Wahrnehmungen zum Verhalten anderer deiner eigenen Person zu und erhebst damit nicht den Anspruch der Allgemeingültigkeit. Dadurch ist das Bedrohungspotenzial für das Selbstbild der anderen Person geringer	Patient: „Ich sehe nicht ein, warum ich jetzt ins Krankenhaus muss. Mir geht es gut.“ Du: „Ich möchte nicht bestreiten, dass Sie sich gerade gut fühlen. Was ich sagen möchte, ist, dass es aus meiner Erfahrung heraus vorsichtshalber besser wäre, eine genauere Untersuchung im Krankenhaus durchführen zu lassen, um sicherzugehen.“
Effektive Pausen	Du setzt bewusst Momente der Stille im Gespräch, insbesondere vor und nach bedeutungsvollen Aussagen, ein. Dadurch bringst du das Antizipieren bzw. Reflektieren der Aussage des Gesprächspartners und damit dein authentisches Interesse zum Ausdruck	Patient: „... und jetzt weiß ich nicht mehr weiter.“ Du: [effektive Pause] „Ich weiß gar nicht was ich sagen soll.“
Sammeln / Zusammenfassen	Das Resümieren von Emotionen und Gesprächsinhalten ermöglicht dir, Verständnis zu signalisieren und Missverständnissen vorzubeugen	Du „Also, wenn ich Sie richtig verstanden habe, sorgen Sie sich, dass die Informationen über den Zustand und die Behandlung Ihres Angehörigen nicht klar und regelmäßig an Sie weitergegeben werden. Sie wünschen sich mehr Transparenz und Einbeziehung in die Entscheidungsprozesse.“

### So kannst du es üben

Neben der Konfliktkommunikation ist das aktive Zuhören ein wichtiges Werkzeug in ganz „normalen“ Gesprächen – auch jenseits von Konflikten. Und genau hier kannst du es auch wunderbar üben. Anders als Gewalthandlungen, die du nicht einfach im Alltag üben solltest, ist dies beim aktiven Zuhören kein Problem. Nimm dir eine Technik vor und achte in der nächsten Gesprächssituationen auf deren Einsatz. Je öfter du dies machst, umso virtuoser wirst du im Umgang mit dem aktiven Zuhören und bist dann auch in der Lage, in stressigen Konfliktsituationen leichter „die richtigen Worte“ zu finden.

**Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3, 4 und 5

**8.6 Andere Perspektive****Was ist das?**

Die „andere Perspektive“ ist ein übergreifendes Prinzip deeskalierender Konfliktlösung (vgl. Abb. 8.1). Sie ist zentraler Bestandteil unserer „3-A-Strategie“ [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1]. Nur wenn wir die gegensätzlichen Motivationen und Interessen der anderen Konfliktparteien verstehen und die sie antreibenden Emotionen nachempfinden, können wir zunächst unvereinbar wirkende Sichtweisen und Positionen zueinander bringen. Das ermöglicht die „ehrliche“ Nutzung weiterer Kommunikationstechniken wie das „aktive Zuhören“ [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5] oder das „Validieren“ [siehe „Validieren von Emotionen“ in Abschn. 8.47].

**Wie mache ich das?**

So einfach und doch so schwer: Du musst die Brille des/der anderen aufsetzen und die Welt aus dieser Perspektive betrachten. Da häufig die von der Person gemachten Erfahrungen fehlen, ist das gar nicht so einfach. Daher

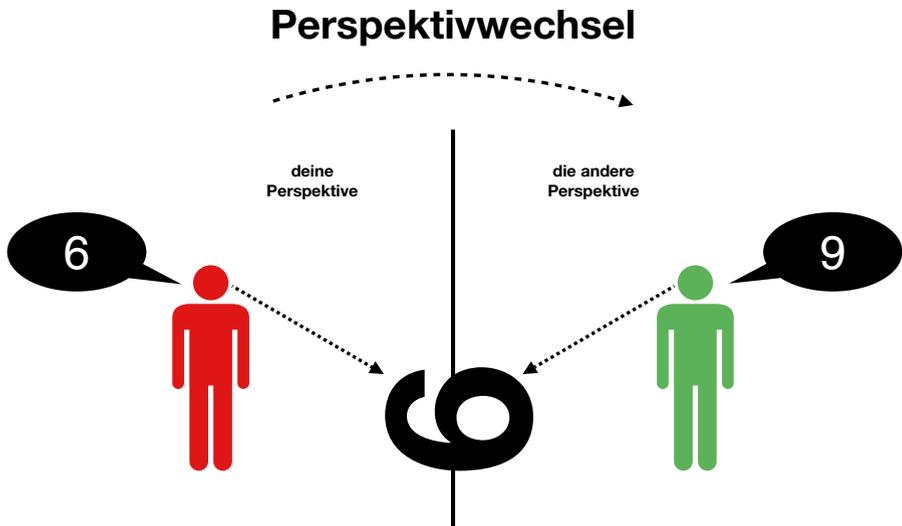


Abb. 8.1 Die andere Perspektive

das Sprichwort: „Gehe in den Schuhen des/r anderen“. Es geht also darum, auch die Erfahrungen nachempfinden zu können, die die Person gemacht hat. Denn diese beeinflussen die Sichtweise auf die Dinge – und damit auch auf Konflikte.

### **Wie sieht das aus?**

Abb. 8.1

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Der Perspektivwechsel im Rettungsdienstesinsatz ist eine Grundhaltung, die sich dann in einzelnen Techniken und Strategien wie beispielsweise dem „aktiven Zuhören“ oder dem „Validieren“ zeigen. Schau‘ mal dort für Beispiele, wie das kommunikativ aussehen könnte. Ob mit Blick auf dein aufgebrachtes Patient\*in allerdings wirklich ein Perspektivwechsel stattgefunden hat – oder ob dieser nur kommuniziert wurde – das kannst nur du entscheiden.

### **So kannst Du es üben**

Immer und überall in sozialen Interaktionen.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, 4 und 5

## **8.7 Aufmerksamkeit**

### **Was ist das?**

Aufmerksamkeit ist das wesentliche Element der 3-A-Strategie [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1]. Es geht dabei darum die Umgebung bewusst wahrzunehmen, wichtige Informationen zu erkennen und potenzielle Gefahren oder Veränderungen im Kontext schnell zu identifizieren. Es geht aber nicht nur um die Wachsamkeit gegenüber der physischen Umgebung, sondern auch um ein tiefes Bewusstsein für den emotionalen Zustand sowohl der eigenen Person als auch der anderen beteiligten oder betroffenen Menschen. Diese umfassende Form der Aufmerksamkeit ermöglicht es, Spannungen frühzeitig zu erkennen, empathisch auf die Bedürfnisse und Emotionen anderer zu reagieren und somit konstruktiv zur Deeskalation von Konflikten beizutragen. Häufig wird hierfür auch der Begriff der *situativen Aufmerksamkeit* verwandt.

### **Wie mache ich das?**

- **Umfassende Beobachtung:** Halte Ausschau nach visuellen, akustischen und situativen Hinweisen, um ein tiefgreifendes Verständnis der aktuellen Lage zu entwickeln. Achte auf Veränderungen in der Dynamik zwischen Personen
- **Kontinuierliches Scannen:** Führe regelmäßige Überprüfungen der Umgebung durch, um sicherzustellen, dass keine wichtigen Veränderungen übersehen werden.
- **Priorisierung von Informationen:** Konzentriere dich auf Schlüsselinformationen, die für die Einschätzung der Situation und das weitere Vorgehen entscheidend sind.
- **Kommunikation:** Teile relevante Beobachtungen und Einschätzungen offen mit dem Team, um ein koordiniertes Handeln zu ermöglichen.
- **Mentale Flexibilität:** Bleibe anpassungsfähig und offen für neue Informationen, die eine Änderung des Handlungsplans erfordern könnten.
- **Bewusstsein für emotionale Zustände:** Achte auf emotionale Signale von dir selbst und anderen, um empathisch und angemessen reagieren zu können.
- **Emotionale Intelligenz:** Nutze deine Fähigkeit, Emotionen zu verstehen und darauf einzugehen, um positive Interaktionen zu fördern.
- **Reflexion der eigenen Handlungen:** Sei dir deiner Wirkung auf die Situation bewusst und steuere deine Reaktionen bewusst, um zur Deeskalation beizutragen.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Im Kern der Aufmerksamkeit steht die Fähigkeit, ein tiefgreifendes Verständnis für die Komplexität einer Konfliktsituation (und natürlich einer Einsatzsituation generell) zu entwickeln – dies umfasst sowohl die sachlichen als auch die emotionalen Aspekte. Aufmerksamkeit in diesem Sinne bedeutet, proaktiv Informationen zu sammeln und zu verarbeiten, um ein umfassendes Bild der Situation zu erhalten. Diese ganzheitliche Sichtweise ist entscheidend, um effektiv handeln zu können, ohne dabei die emotionalen Bedürfnisse der Beteiligten zu ignorieren oder zu verletzen.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Während eines Einsatzes in einer Familie kommt es zu verbalen Streitigkeiten zwischen den Angehörigen. Du achtest dabei sowohl auf das Gesagte als auch auf die Körpersprache und die emotionalen Untertöne. Gleichzeitig

beobachtest du die Interaktionen zwischen den Familienmitgliedern und achtest auf Anzeichen von Eskalation oder Beruhigung. Du bemerkst, dass ein Jugendlicher in der Familie besonders angespannt reagiert und seine Körpersprache Zurückweisung signalisiert. Durch dein Bewusstsein für diese nonverbalen Signale entscheidest du, deine Ansprache anzupassen, indem du eine offenere Körperhaltung einnimmst und deine Stimmlage beruhigst, um eine weniger bedrohliche Atmosphäre zu schaffen.

### **So kannst du es üben**

Im Alltag finden sich viele Gelegenheiten für das Training dieses Tools. Hier einige Ideen:

- Gezielte Beobachtung im Alltag: Nutze alltägliche Situationen wie den Weg zur Arbeit, Einkäufe oder Teammeetings, um deine Beobachtungsgabe zu schärfen. Konzentriere dich dabei bewusst auf einzelne Elemente deiner Umgebung (Menschen, Fahrzeuge, Geräusche, Gerüche) und wechsele dann gezielt den Fokus. Benenne jedes Detail innerlich, um deine Wahrnehmung zu vertiefen.
- Simulation von Einsatzszenarien: Stelle dir vor, wie du in alltäglichen Szenarien (im Supermarkt, im Park, beim Sport) auf eine Konflikt- oder Gewaltsituation reagieren würdest. Wo sind die Ausgänge? Welche Gegenstände könnten im Notfall nützlich sein? Wie würdest du Personen in Sicherheit bringen? Solche mentalen Übungen fördern nicht nur deine situative Aufmerksamkeit, sondern verbessern auch deine Fähigkeit, unter Stress effektiv zu handeln.
- Reflexionsübungen: Nach einem Einsatz oder einer Übung, nimm dir Zeit, die Situation zu reflektieren. Was hast du wahrgenommen? Gab es Anzeichen oder Hinweise, die du übersehen hast? Wie hast du emotional reagiert?

Regelmäßig wenige Sekunden oder Minuten Training reichen, um deine situative Aufmerksamkeit zu erhöhen. Wichtig: Mach dir dabei immer bewusst, dass du in der sichersten aller Zeiten lebst. Situative Aufmerksamkeit besteht zwar in Fokus und Bündelung deiner Aufmerksamkeitsressourcen, sollte aber in einer insgesamt entspannten und prosozialen Grundhaltung trainiert werden und nicht in der paranoiden Erwartung allseitiger Gefahr.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 1, 3, 4, 5 und 6.

## 8.8 Aufmerksamkeit dirigieren

### Was ist das?

„Aufmerksamkeit dirigieren“ ist ein Tool, das speziell bei der Interaktion mit alkoholisierten Personen im Rettungsdienst angewendet wird. Es nutzt die durch Alkohol bedingte Einschränkung der Aufmerksamkeitsspanne, auch bekannt als Alkohol-Myopie, um die Situation zu deeskalieren. Durch gezieltes Lenken der Aufmerksamkeit des oder der Betroffenen auf positive Reize, weg von negativen oder konfliktfördernden Reizen, kann die Situation beruhigt und das Wohlbefinden der Person verbessert werden.

### Wie mache ich das?

- Positive Reize identifizieren: Finde heraus, was die Person in ihrem aktuellen Zustand positiv beeinflussen könnte. Das könnte ein beruhigendes Thema, ein angenehmes Objekt oder eine positive Erinnerung sein.
- Gezielte Kommunikation: Spreche die Person direkt an und leite ihre Aufmerksamkeit auf den ausgewählten positiven Reiz. Verwende dabei einfache und klare Sprache.
- Vermeidung von Konfrontation: Vermeide Themen oder Aussagen, die als negativ oder herausfordernd wahrgenommen werden könnten.
- Beibehalten des Fokus: Halte die Aufmerksamkeit der Person kontinuierlich auf den positiven Reiz gerichtet. Wiederhole bei Bedarf deine Aussagen oder Fragen, um den Fokus zu halten.
- Beruhigende Präsenz: Bleibe ruhig und geduldig, um eine entspannte Atmosphäre zu schaffen und die Kooperation der Person zu fördern.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Das Tool „Aufmerksamkeit dirigieren“ basiert auf der Erkenntnis, dass alkoholisierte Personen aufgrund ihrer eingeschränkten Wahrnehmungsfähigkeit leichter auf bestimmte Reize fokussieren können. Indem man ihre Aufmerksamkeit auf etwas Positives lenkt, verringert man die Wahrscheinlichkeit einer Eskalation und nutzt die eingeschränkten kognitiven Ressourcen der Person zu deren Vorteil.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Du bist als Rettungskraft bei einem Einsatz, wo eine stark alkoholisierte Person aggressiv zu werden droht. Du bemerkst, dass sie ein Fußballfan ist und lenkst ihre Aufmerksamkeit auf ein kürzlich stattgefundenes Spiel ihres Lieblingsteams. Die Person beginnt, sich auf das Gespräch über Fußball zu

konzentrieren, wodurch sich ihre Stimmung aufhellt und die Aggression nachlässt.

### **So kannst du es üben**

Nach Einsätzen, reflektiere, wie effektiv du die Aufmerksamkeit lenken konntest. Was hat funktioniert? Was nicht? Was könnte verbessert werden?

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.9 Aushalten**

### **Was ist das?**

Aushalten ist eine wesentliche Komponente der 3-A-Strategie [siehe „3-A-Strategie“ in Abschn. 8.1] bezeichnet die Fähigkeit, in Konfliktsituationen, insbesondere im Rettungsdienst, provokative, beleidigende oder herausfordernde Verhaltensweisen und Aussagen von Patientys oder anderen Beteiligten nicht persönlich zu nehmen und darauf impulsiv zu reagieren. Es geht darum, einen kühlen Kopf zu bewahren und sich nicht auf eine Ebene ziehen zu lassen, die den Konflikt eskalieren lässt. Das Ziel ist es, Ruhe zu bewahren und die Situation so zu steuern, dass eine konstruktive Lösung möglich wird.

### **Wie mache ich das?**

- **Erkenne die Provokation:** Nimm wahr, wenn du provoziert wirst, ohne sofort emotional zu reagieren.
- **Atme tief durch:** Nutze Atemtechniken, um einen Moment der Ruhe zu schaffen und deine emotionale Reaktion zu kontrollieren.
- **Bewahre Distanz:** Verstehe, dass die provokative Haltung oder Aussage mehr über den emotionalen Zustand des Gegenübers aussagt als über dich.
- **Wähle bewusst deine Reaktion:** Entscheide dich aktiv dafür, nicht auf die Provokation einzugehen, sondern konstruktiv zu reagieren.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Das Aushalten basiert auf der Fähigkeit zur emotionalen Selbstregulation und einem tiefen Verständnis für die Dynamiken in Konfliktsituationen. Durch das bewusste Nicht-Reagieren auf Provokationen schaffst du einen

Raum, in dem Emotionen nicht weiter angeheizt werden. Stattdessen ermöglicht du eine Atmosphäre, in der sachliche und lösungsorientierte Kommunikation wieder möglich wird. Die grundlegende Struktur des Aushaltens besteht darin, den eigenen Impuls zu kontrollieren und durch eine gezielte Nicht-Reaktion die Kontrolle über die Situation zu behalten, anstatt sie durch eine emotionale Reaktion zu verlieren.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du bist mit deinem Rettungsteam bei einem schweren Verkehrsunfall eingetroffen. Ein verletztes Familienmitglied, sichtlich unter Schock und Schmerzen, beginnt, das Rettungsteam lautstark zu beschuldigen, nicht schnell genug gehandelt zu haben und nicht genug für die Verletzten zu tun. Die Situation ist angespannt, die Emotionen kochen hoch.

In dieser Situation nutzt du das Tool des Aushaltens, indem du zunächst tief durchatmest, um deine eigene Ruhe zu finden. Du erkennst, dass die Vorwürfe Ausdruck der Angst und Hilflosigkeit der Person sind. Mit einer ruhigen und empathischen Stimme versicherst du, dass ihr alles in eurer Macht Stehende tut, um den Verletzten zu helfen. Du erklärst ruhig die nächsten Schritte und bietest an, Fragen zu beantworten. Deine besonnene Art hilft, die angespannte Atmosphäre zu beruhigen, und zeigt gleichzeitig, dass du die Sorgen ernst nimmst, ohne dich von der emotionalen Ladung der Situation überwältigen zu lassen.

### **So kannst du es üben**

Das Aushalten kannst du in einem Konfliktmanagement wunderbar mit guten Interaktionspartnys trainieren. Im Alltag erlebst du vermutlich ständig Situationen, in denen du etwas entgegenen möchtest, das Aushalten aber langfristig zielführender ist. Trainiere es in diesen Situationen.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 1, 3, 4 und 5

## **8.10 Außenverteidigung – gegen Angriffe mit den Armen**

### **Was ist das?**

Die Außenverteidigung wird gegen Armangriffe oder -bewegungen eingesetzt, die auf der Außenbahn erfolgen. Das kann z. B. ein runder Faustschlag

des Aggressors Richtung Gesicht, eine Ohrfeige oder eine Halsumklammerung von der Seite sein.

### **Wie mach ich das?**

Für die Außenverteidigung steht dir grundsätzlich der ganze Unterarm inklusive Hände zur Verfügung. Mit welchem Bereich du dem Angriff oder der Bewegung begegnest, hängt von der Art des Angriffs, der Position deiner Hände und deinem Timing ab. In jedem Fall hat die Außenverteidigung die Aufgabe, den eingehenden Angriff oder eine für dich problematische Armbewegung zu stoppen. Dazu bewegst du den verteidigenden Arm nach vorne und blockst damit den angreifenden Arm ab. In der Regel wirst du dazu einen Winkel von  $> 90$  Grad im Ellenbogengelenk benötigen, damit die Verteidigungsstruktur stabil ist und nicht unter der eingehenden Schlagenergie des Angriffs „einbricht“. Je nach Situation kannst du die Abwehrbewegung explosiver oder lockerer machen. Es kommt auf deine Bewertung der Situation an. Handelt es sich um einen gezielten Angriff oder eine ungeschickte Bewegung. Die Außenverteidigung kann je nach Situation auch mit weiteren Werkzeugen kombiniert werden. Bei einem Angriff eignet sich z.B. ein Handballenstoß [siehe „Handballenstoß“ in Abschn. 8.24]. Bei Bewegungen, die du der Aufgebrachtheit der anderen Person zuschreibst, bieten sich beispielsweise klare Kommunikation [siehe „Klar kommunizieren“ in Abschn. 8.27] oder das Aufzeigen eigener Grenzen an [siehe „Grenzen aufzeigen“ in Abschn. 8.22]. Das Nicht-Ansprechen als einer von dir als ungeschickt wahrgenommenen Armbewegung kann auch eine Zusatzwerkzeug zur Außenverteidigung sein [siehe „Außenverteidigung“ in Abschn. 8.3]

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.2

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Abb. 8.3

### **So kannst du es üben**

Wenn ihr unter Kollegys Lust hab, greift euch locker von außen an und übt die Außenverteidigung. Tipp: Macht alles erst mal langsam und locker. Du kannst die Außenverteidigung aber auch sehr gut alleine üben. Stelle dich vor einen Spiegel und stelle dir vor, dass dich ein Schlag von außen angreift und treffen möchte. Mache die Außenverteidigung wie oben beschrieben. Nach jeder Verteidigungsbewegung solltest du im Spiegel sehen, dass du



**Abb. 8.2** Eine Außenverteidigung mit dem Unterarm

dich nach vorne bewegt hast. Du kannst dabei auch deine Position ändern und die Außenverteidigung z. B. aus der sitzenden Position üben.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 6

## 8.11 Drohgebärden

**Was ist das?**

Die Drohgebärde zieht aktiv eine Grenze. Dabei wird dem sich aggressiv-verhaltenem Menschen mit körpersprachlichen Mitteln eindeutig signalisiert, dass die Kosten eines Angriffs hoch sein werden. Eine erfolgreiche Drohgebärde schüchtert die angreifende Partei und dessen Handlungsplan ein, so dass dieser vor weiteren Angriffshandlungen zurückschreckt. Die Drohgebärde kommt als Mittel des Selbstschutzes vor allem (aber nicht ausschließlich) bei kalter Aggression zum Einsatz.



**Abb. 8.3** Eine Außenverteidigung gegen eine greifende Handbewegung eines agitierten Patientys

### Wie mache ich das?

Durch Drohgebärden teilst du dem Aggressor *letztmalig* deine Grenze mit. Zuvor hast du ggf. deine Bedürfnisse formuliert und klar kommuniziert, was du (nicht) willst. Wenn dies alles nicht fruchtet, kommt deine Drohgebärde zum Zug. Die Drohgebärde zeigt sich mit absoluter Eindeutigkeit in deinem Verhalten und deiner Positur: Du stehst aufrecht, den Brustkorb nach vorne geschoben, die Körpermuskulatur in Grundspannung, den Blick klar nach vorne gerichtet und die Gestik und Mimik absolut entschlossen. Deine Hände und Finger können dabei drohend nach vorne zeigen. Die Drohgebärde kann von einer entschlossenen Ansage effektiv begleitet werden: „Zum letzten Mal. Lassen Sie mich in Ruhe. Das hier wird für Sie nicht gut ausgehen...“

In deiner Vorstellung bist du nun das Raubtier, das dem Gegenüber zeigt, dass es unter absolut *keinen* Umständen bereit ist, hier als ausgesuchtes Ziel herzuhalten. Mit einer guten Wahrscheinlichkeit werden sich Kosten-Nutzen abwägende Aggressoren von dir abwenden und „leichtere“ Ziele aufsuchen. Es besteht natürlich dennoch die Möglichkeit, dass sich die aggressive Person nach vorne zum Kampf bewegt. Sendest du Drohgebärden, musst du bereit sein zu kämpfen.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.4

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Abb. 8.5

**So kannst Du es üben?**

Die Drohgebärde kannst du in jedem guten Selbstschutztraining üben. Hier werden dir viele Situationen begegnet, in denen du das Mittel der Drohgebärde nutzt, bevor körperliche Mittel eingesetzt werden sollten. An der Reaktion deines Trainingspartys, das die angreifende Partei simuliert, kannst du die Wirkung deiner Drohgebärde erkennen. Drohgebärden lassen sich auch alleine, z. B. vor einem Spiegel, üben. Hier siehst du dich selbst. Bist du von deiner eigenen Drohgebärde beeindruckt, läuft es. Drohgebärden sind zudem sehr individuell. Du kannst selbst für dich testen, welche Positur, welche Aussage, welche Mimik am besten zu dir passt.



Abb. 8.4 Eine Drohgebärde



**Abb. 8.5** Eine Drohgebärde gegen eine sehr aggressiv nach vorne kommende Person bei gleichzeitig wenig Rückzugsmöglichkeiten

**Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.12 Druck vermeiden

**Was ist das?**

„Druck vermeiden“ im Rettungsdienst bedeutet, bewusst Situationen zu gestalten, in denen Patienten oder Angehörige sich weder körperlich noch psychologisch eingeengt fühlen. Ähnlich wie jemand, der sich in eine Ecke gedrängt fühlt, können Menschen in emotional belastenden Situationen mit Gegendruck oder Aggression reagieren, wenn sie sich bedrängt fühlen. Dieser Ansatz zielt darauf ab, die Autonomie und den Komfort der Patienten zu respektieren und gleichzeitig eine konstruktive, beruhigende Atmosphäre zu schaffen.

**Wie mache ich das?**

- Raum lassen: Achte darauf, sowohl körperlich als auch emotional Raum zu geben und vermeide es, Patienten oder Angehörige in eine Ecke zu drängen.
- Empathische Kommunikation: Setze auf eine Kommunikation, die frei von Befehlen oder direktiven Anweisungen ist. Verwende stattdessen einen Ansatz, der Empathie und Verständnis zeigt.
- Respekt vor der Autonomie und dem subjektiven Sicherheitsbedürfnis von Menschen: Anerkenne und respektiere die Entscheidungen und Wünsche von Menschen. Habe Verständnis dafür, dass Menschen Hilfeleistung nicht unbedingt als „Hilfe“ ansehen.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Wenn ein Patient Anzeichen von Unbehagen oder Widerstand zeigt, passt du dein Verhalten an, um keinen weiteren Druck auszuüben. Du nimmst einen Schritt zurück und kommunizierst auf eine Weise, die dem Patient die Freiheit lässt, sich zu äußern oder Entscheidungen zu treffen.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Bei einem Einsatz reagiert ein Patient ablehnend auf deine Annäherung. Anstatt auf die sofortige Behandlung zu bestehen, gibst du ihm physisch und emotional mehr Raum. Du erklärst ruhig deine Absichten und bittest um Erlaubnis, bevor du fortfährst, um das Gefühl des „In-die-Ecke-Drängens“ zu vermeiden.

**So kannst du es üben**

Übe im beruflichen Alltag, Situationen zu erkennen, in denen sich jemand eingeeengt fühlen könnte. Achte darauf, wie du durch deine Kommunikation und dein Verhalten eine offene, nicht bedrohliche Atmosphäre schaffen kannst.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.13 Eigene Bedürfnisse formulieren

### Was ist das?

Das Formulieren eigener Bedürfnisse bezeichnet das klare, aber respektvolle [siehe „Respektieren der anderen Partei“ in Abschn. 8.35] Kommunizieren der eigenen Grenzen, Wünsche und Wichtigkeiten.

### Wie mache ich das?

Du formulierst aus der Ich-Perspektive [siehe „Ich-Botschaften“ unter „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5] was du dir wünschst, was für dich wichtig wäre und eben auch, was du nicht zulassen kannst.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

„Mir wäre es wichtig, dass X.“

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Beispiel 1: „Entschuldigen Sie bitte, Sie stehen sehr nahe an mir dran. Bitte halten Sie etwas Abstand.“

Beispiel 2: „Ich möchte nicht, dass Sie mich beleidigen. Bitte unterlassen Sie das.“

Beispiel 3: „Ich verstehe, dass dies eine sehr emotionale Zeit für Sie ist, und ich möchte Ihnen versichern, dass wir das Beste für Ihr Familienmitglied wollen. Um effektiv helfen zu können, benötige ich jedoch einen ruhigen Raum und Ihre Kooperation. Lassen Sie uns zusammenarbeiten, um die beste Unterstützung für Ihren Angehörigen zu gewährleisten.“

### So kannst du es üben

In unserem Leben müssen wir ständig unsere Bedürfnisse mit den Bedürfnissen anderer in Einklang bringen und diese aushandeln. Hier hast du regelmäßig Möglichkeiten zu trainieren, wie du deine Bedürfnisse klar und eindeutig, aber dennoch respektvoll formulieren kannst.

### Wo wird es im Buch erwähnt?

Kap. 3

## 8.14 Einschließen / Verbarrikadieren

### Was ist das?

Einschließen oder Verbarrikadieren ist ein Sicherheitstool, das im Rettungsdienst angewendet wird, um eine physische Distanz zwischen dir und einer potenziell gefährlichen Person zu schaffen. Es geht darum, durch das Schaffen einer Barriere – wie eine geschlossenen Tür oder durch das Einschließen im Rettungswagen – Sicherheit zu gewährleisten und dich vor einem eskalierenden oder physischen Angriff zu schützen.

### Wie mache ich das?

- Situationseinschätzung: Beurteile schnell die Gefahrenlage. Wenn du eine Bedrohung wahrnimmst, entscheide dich zügig für das Einschließen oder Verbarrikadieren.
- Sicheren Ort finden: Wähle einen Ort, der sich schnell und sicher verschließen lässt, idealerweise der Rettungswagen.
- Barriere nutzen: Schließe die Tür und verriegle sie, wenn möglich. Nutze auch andere Gegenstände als Barriere, wenn keine Tür zur Verfügung steht.
- Kommunikation aufrechterhalten: Informiere Kollegys und Einsatzleitung über deine Situation und Position.
- Notfallplan bereithalten: Sei vorbereitet, weitere Maßnahmen zu ergreifen, falls die Situation weiter eskaliert.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Diese Taktik basiert auf dem Prinzip der räumlichen Trennung und Distanzierung von einer potenziellen Gefahrenquelle. Durch das Schaffen einer physischen Barriere reduzierst du das Risiko eines direkten Angriffs und gibst dir Zeit, weitere Maßnahmen zu planen. Es dient dem Selbstschutz und der Deeskalation, indem es die Möglichkeit eines direkten Konflikts minimiert.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Stell dir vor, du bist als Rettungskraft bei einem Einsatz in einem Wohngebiet. Plötzlich wird die Situation aggressiv und ein Familienmitglied des Patienty wird handgreiflich. Du erkennst die Eskalation und entscheidest dich schnell, dich im Rettungswagen einzuschließen. Du informierst deine Kollegys und die Einsatzleitung über Funk. Während du im Wagen sicher bist,

kannst du weitere Unterstützung anfordern und die Situation aus sicherer Entfernung beobachten.

### **So kannst du es üben**

- Rollenspiele: Übe mit Kollegys das schnelle Erkennen von Gefahrensituationen und das sichere Einschließen.
- Reflexion von Einsätzen: Bespreche vergangene Einsätze, in denen du oder Kollegys sich hätten einschließen müssen. Was hätte besser gemacht werden können?
- Notfallpläne entwickeln: Arbeite mit deinem Team an Notfallplänen für verschiedene Szenarien, in denen das Einschließen notwendig sein könnte.
- Training von Flucht- und Versteckmöglichkeiten: Kenne deine Umgebung und trainiere, schnell sichere Orte in verschiedenen Einsatzgebieten zu identifizieren.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3 und 4

## **8.15 Emotionale Augenhöhe**

### **Was ist das?**

Mit emotionaler Augenhöhe beschreiben wir das „Spannung halten“, „Aufrechterhalten“ und „Nicht-Einknicken“ im Angesicht einer emotionalen Drohkulisse der anderen Partei. Dabei ist es wichtig, selbst nicht zu einer emotionalen Spannungserhöhung beizutragen. Das Halten der emotionalen Augenhöhe reduziert die Wahrscheinlichkeit eines gewalttätigen Übergriffs.

### **Wie mache ich das?**

Richte dich zu der anderen Person aus und schau ihr dabei ruhig – also nicht aggressiv – in die Augen. Achte darauf, dass du selbst nicht aggressiv, aber auch emotional nachgiebig wirkst. Deine Augen und deine Kopfhaltung haben einen großen Einfluss auf die Wirkungsweise. Halte beides ruhig und zentral gerichtet zur Konfliktpartei. Wende deinen Blick nicht ab.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Das grundsätzliche Aussehen der emotionalen Augenhöhe ist geprägt durch eine bewusste und kontrollierte Haltung in Konfliktsituationen, die darauf

abzielt, eine Eskalation zu verhindern, ohne sich selbst unterzuordnen oder die eigene Position zu schwächen. In diesem Zustand balancierst du geschickt zwischen der Demonstration von Stärke und der Vermeidung von Aggression, um eine konstruktive Atmosphäre zu fördern.

Schlüsselemente der emotionalen Augenhöhe sind:

- Spannung Halten: Du bewahrst eine innere Stärke und Entschlossenheit, auch wenn die emotionale Intensität der Situation steigt. Dieses „Spannung halten“ signalisiert, dass du weder leicht zu überwältigen bist noch vor hast, den Konflikt unnötig zu verschärfen.
- Aufrechterhaltung: Deine Körperhaltung und Präsenz reflektieren ein Maß an Selbstsicherheit und Ruhe. Du stehst fest und aufrecht, was deine Entschlossenheit unterstreicht, die Situation zu meistern.
- Nicht-Einknicken: Trotz der möglicherweise aggressiven oder provokativen Haltung der anderen Partei zeigst du keine Zeichen von Unterwerfung oder Angst. Du bleibst standhaft in deiner Position, ohne jedoch provokativ zu wirken.
- Kontrollierte emotionale Reaktion: Indem du deine eigenen Emotionen im Zaum hältst und nicht zur emotionalen Spannung beiträgst, vermindest du das Risiko einer Eskalation. Du zeigst, dass du in der Lage bist, die Kontrolle über deine Reaktionen zu behalten, was wesentlich zur De-eskalation beitragen kann.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Während eines Einsatzes in einer besonders stressigen Nacht werdet ihr zu einem häuslichen Notfall gerufen, wo ein Angehöriger extrem aufgebracht und aggressiv ist, da er sich über die vermeintlich späte Ankunft des Rettungsteams beschwert. Die Situation droht zu eskalieren. In diesem Moment entscheidest du dich, das Tool der emotionalen Augenhöhe anzuwenden:

Du nimmst eine offene, aber feste Haltung ein und schaust dem Angehörigen direkt, jedoch ruhig in die Augen. Mit einer beruhigenden Stimme erklärst du: „Ich verstehe, dass dies eine sehr schwierige Zeit für Sie ist und Sie sich Sorgen machen. Wir sind jetzt hier, um zu helfen, und tun unser Bestes, um die Situation so schnell wie möglich zu verbessern.“

### **So kannst Du es üben**

Die emotionale Augenhöhe kannst du wunderbar in alltäglichen sozialen Interaktionen trainieren. Wenn uns Blicke von Unbekannten treffen, wenden wir gerne den Blick ab, weil uns die Spannung unangenehm ist. Dies kannst du für dich als Trainingseffekt nutzen. Halte dem Blick stand und

nimm wahr, wie sich die andere Seite verhält. Mit einem Kollegy kannst du das Standhalten unter enormen Drohkulissen sehr gut trainieren. Hierzu brauchst du jemanden, der/die selbst sehr gut im Aushalten der Spannung, also der emotionalen Augenhöhe, ist.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 4

## **8.16 Empathisch sein**

### **Was ist das?**

Empathisch sein im Rettungsdienst bedeutet, die Gefühle, Gedanken und Perspektiven der Patientys und ihrer Angehörigen zu erkennen, zu verstehen und wertzuschätzen, ohne dabei selbst emotional überwältigt zu werden. Es geht darum, ein tiefes Verständnis für die Situation und die Emotionen anderer zu entwickeln, ohne diese notwendigerweise zu übernehmen. Empathie unterscheidet sich von Sympathie, da sie nicht zwingend das Teilen der Gefühle, sondern das bewusste Verstehen und Anerkennen dieser beinhaltet.

### **Wie mache ich das?**

- Aktives Zuhören: Konzentriere dich voll und ganz auf das, was das Patienty oder Angehörige sagen, ohne voreilig zu urteilen oder Lösungen zu präsentieren. [siehe „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5]
- Nicht-wertende Haltung: Begegne den Gefühlen der anderen Person ohne Vorurteile oder Kritik. [siehe „Wertschätzende und Urteilsfreie Kommunikation“ in Abschn. 8.50]
- Verbale und nonverbale Kommunikation: Nutze sowohl Worte als auch Körpersprache, um Verständnis und Anteilnahme zu zeigen.
- Gefühle anerkennen: Spreche aus, was du an Gefühlen wahrnimmst, um zu zeigen, dass du die emotionale Lage der anderen Person verstehst. [siehe „Validieren von Emotionen“ in Abschn. 8.47]
- Perspektivwechsel: Versuche, die Situation aus der Sicht der anderen Person zu sehen, um ein tieferes Verständnis zu erlangen. [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6]

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Empathie im Rettungsdienst hilft, eine vertrauensvolle und unterstützende Atmosphäre zu schaffen. Sie ermöglicht es dir, auf die emotionalen

Bedürfnisse der Patientys und ihrer Angehörigen einzugehen, effektive Hilfe zu leisten und gleichzeitig professionelle Grenzen zu wahren. Empathie baut Brücken des Verständnisses und der menschlichen Verbindung, ohne dass du dich selbst in den Emotionen der anderen verlierst.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du triffst auf ein älteres Patienty, das nach einem Sturz verwirrt und ängstlich ist. Statt nur auf die physischen Verletzungen zu fokussieren, nimmst du dir Zeit, um ruhig und geduldig mit ihm zu sprechen. Du hörst aktiv zu, während es seine Ängste ausdrückt, und zeigst durch deine Worte und dein Verhalten, dass du seine Situation verstehst. Diese empathische Herangehensweise beruhigt das Patienty und erleichtert die weitere Behandlung.

### **So kannst du es üben**

- Reflexion und Selbstbewusstsein: Reflektiere regelmäßig deine Interaktionen. Frage dich, wie gut du die Perspektiven anderer nachvollziehen konntest.
- Feedback einholen: Bitte Kollegys um Feedback zu deinen Interaktionen mit Patientys und deren Angehörigen.
- Rollenspiele und Training: Übe in Rollenspielen mit Kollegys, um verschiedene emotionale Szenarien und deine empathische Reaktion darauf zu trainieren.
- Literatur und Weiterbildung: Lies Fachliteratur (so wie dieses Buch) über Empathie und nimm an relevanten Fortbildungen teil, um dein Verständnis und deine Fähigkeiten zu vertiefen.

### **Wo wir es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.17 Entschuldigen**

### **Was ist das?**

Wer kennt es nicht? Das Entschuldigen für Fehler, die du gemacht hast. Durch das Eingestehen eigener Fehler nimmst du emotionale Spannung aus der Konfliktsituation. Entschuldigen ist ein sehr effizientes Mittel, um Gewalt zu vermeiden. Sich zu entschuldigen für gemachte Fehler ist ein Zeichen von Stärke.

**Wie mache ich das?**

Einfach und doch so schwer. Du hast einen Fehler gemacht (z. B. eine falsche Anschuldigung, ein Verhalten deinerseits): Entschuldige dich.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Eine erfolgreiche Entschuldigung basiert auf der Fähigkeit, Empathie für die Gefühle und Perspektiven der anderen Partei zu zeigen und gleichzeitig die Bereitschaft zu signalisieren, aus der Situation zu lernen und ähnliche Fehler in Zukunft zu vermeiden. Es geht nicht darum, sich selbst herabzusetzen, sondern um die Anerkennung, dass alle Menschen Fehler machen und dass das Übernehmen von Verantwortung für diese Fehler ein Zeichen von Stärke und Reife ist.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Beispiel 1: „Tut mir leid, ich hatte Sie eben nicht richtig verstanden. Natürlich kann ich Ihnen eine Decke über die Beine legen.“

Beispiel 2: „Sorry, das hatte ich falsch interpretiert. Die Äußerung war unbeachtet von mir. Bitte entschuldigen Sie.“

**So kannst du es üben**

Im Alltag passiert es uns häufig. Wir machen Fehler, die Auswirkungen auf andere haben. Entschuldige dich dafür. Überlege auch, in welchen Situationen es dir nicht einfach fällt und warum das so ist. Wie kannst du daran arbeiten?

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, 4 und 5

## 8.18 Erklärende Kommunikation

**Was ist das?**

Erklärende Kommunikation im Rettungsdienst bezieht sich auf die Fähigkeit, komplexe Informationen – medizinische Abläufe, Organisationsstrukturen oder Handlungsanweisungen – auf einfache und verständliche Weise zu vermitteln.

**Wie mache ich das?**

- Verständliche Sprache verwenden: Vermeide Fachjargon und benutze allgemein verständliche Begriffe.
- An den Wissensstand anpassen: Berücksichtige das Vorwissen und die Verständnisfähigkeit deines Gegenübers.
- Beispiele und Analogien nutzen: Erkläre komplexe Sachverhalte durch Vergleiche mit bekannten Situationen.
- Geduldig sein: Nimm dir Zeit für Fragen und erkläre Sachverhalte gegebenenfalls mehrfach.
- Überprüfen des Verständnisses: Stelle sicher, dass die Informationen korrekt verstanden wurden.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Erklärende Kommunikation basiert auf Klarheit und Zugänglichkeit. Sie ermöglicht es, Wissen effektiv zu teilen und das Verständnis für komplexe Sachverhalte zu fördern.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Ein Patient versteht nicht, warum eine bestimmte medizinische Behandlung erforderlich ist. Du erklärst geduldig und mit einfachen Worten die medizinischen Hintergründe und beziehst dich auf alltägliche Beispiele, um das Verständnis zu erleichtern.

**So kannst du es üben**

- Informationsmaterial simplifizieren: Versuche, medizinische Texte in einfache Sprache zu übersetzen.
- Rollenspiele mit Kollegys: Übe, komplexe Informationen in verständlicher Form weiterzugeben.
- Feedback von Patientys und Kollegys einholen: Frage nach, ob deine Erklärungen verständlich waren.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.19 Flucht

### Was ist das?

Im Kontext des Konfliktmanagements bezieht sich die Flucht auf die unmittelbare physische Distanzierung von einer Situation, die als unmittelbar bedrohlich, gefährlich oder anderweitig unüberwindbar wahrgenommen wird. Diese Reaktion ist typischerweise instinktiv und zielt darauf ab, sich selbst oder andere schnell aus einer potenziell schädlichen Umgebung zu entfernen. Im Gegensatz zum taktischen Rückzug [siehe „Taktischer Rückzug“ in Abschn. 8.41], der eine geplante und strategische Entscheidung darstellt, ist die Flucht eine direkte Antwort auf akute Gefahr, bei der die sofortige Sicherheit Priorität hat.

### Wie mache ich das?

Motorisch gesehen ist die Flucht einfach. Sie besteht in der kontrollierten Bewegung aus dem Gefahrenbereich hinaus, in der Regel durch Gehen, Laufen oder Wegfahren. Sobald dies in einer Gefahrensituation möglich ist, solltest du fliehen – am besten bevor eine potenzielle Gefahr dich erkannt hat. Hierbei ist es wichtig, deine Umgebung im Blick zu haben [siehe (situative) „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7], um sowohl mögliche und sinnvolle Fluchtwege zu erkennen als auch mögliche Hindernisse, die auf dem Fluchtweg auftreten können (etwa weitere Personen, Fahrzeuge etc.).

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Abb. 8.6

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Dein Rettungsteam wird zu einem Einsatz gerufen, bei dem es um eine verletzte Person nach einer körperlichen Auseinandersetzung geht. Bei der Ankunft wird das Team von einer aggressiven Menschenmenge konfrontiert, die sich weigert, den Rettungskräften Zugang zum Verletzten zu gewähren und zunehmend feindselig auftritt. Die Situation eskaliert schnell, und es wird deutlich, dass das Risiko besteht, selbst zum Ziel von Gewalt zu werden. Du erkennst die Gefahr und trifft die Entscheidung zur Flucht, um die Sicherheit des Teams zu gewährleisten. Mit einer kurzen, klaren Ansage an das Team, sich zurückzuziehen, bewegen sich alle schnell zum RTW.



**Abb. 8.6** Flucht aus einer gefährlichen Situation

### **So kannst du es üben**

Die Flucht erfordert Übung. Obwohl motorisch sehr einfach (gehen, laufen), kann es in Stresssituationen zu einer Art „Fluchtblockade“ kommen. Deshalb solltest du das Flüchten üben. Am besten mit deinen Kollegys. Kriert Situationen, in denen es Sinn macht, zu flüchten. Achte dabei auf deine Umwelt. Suche einen sicheren Ort auf, verbarrikadiere dich z. B. im RTW oder in einem Raum. Simuliere dann ggf. das Einschalten weiterer Hilfe (z. B. Polizei).

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. [3](#), [4](#), [6](#) und [7](#)

## **8.20 Führen am Ellenbogen**

### **Was ist das?**

„Führen am Ellenbogen“ ist eine NKL – eine niederschwellige körperlichen Lösung [siehe „NKL“ in Abschn. [8.30](#)], die im Einsatz angewendet werden

kann, um sanft die Bewegung einer Person zu lenken. Diese Technik ermöglicht es, Patientys oder andere Personen sicher und behutsam zu dirigieren, ohne dabei aggressiv oder aufdringlich zu wirken. Durch den (sanften) Griff am Ellenbogen kann man Einfluss auf die Bewegungsrichtung nehmen, während man sich in einem sogenannten „toten Winkel“ befindet, also einem Bereich, in dem die Person nicht direkt auf dich einwirken kann. Das Führen am Ellenbogen basiert auf der Prämisse, dass durch den sanften körperlichen Kontakt und die Lenkung der Bewegung eine effektive Kontrolle ausgeübt werden kann, ohne aggressiv zu wirken. Diese Methode schafft ein Gleichgewicht zwischen der Notwendigkeit, die Situation unter Kontrolle zu halten, und dem Respekt vor der persönlichen Autonomie und dem Wohlbefinden der Person.

### **Wie mache ich das?**

- Nähere dich der Person ruhig und kommuniziere deine Absicht, bevor du Kontakt aufnimmst.
- Platziere deine Hand sanft am Ellenbogen der Person. Der Griff sollte nicht bedrohlich oder zu stark sein.
- Beginne, die Person in die gewünschte Richtung zu lenken. Deine Bewegungen sollten bestimmt, aber sanft sein.
- Passe den Druck deines Griffs je nach Reaktion und Kooperationsbereitschaft der Person an. Erhöhe den Druck leicht, wenn mehr Führung nötig ist, und verringere ihn, sobald die Person folgt.
- Sprich weiterhin beruhigend und klar mit der Person.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.7

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Abb. 8.8, 8.9

### **So kannst du es üben**

Übe die Technik mit Kollegys, um ein Gefühl für den richtigen Druck und die Bewegung zu bekommen.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3



**Abb. 8.7** Führen am Ellenbogen

## 8.21 Geduld haben

### Was ist das?

Geduld haben in Konfliktsituationen bezieht sich auf die Fähigkeit, in herausfordernden und konfliktreichen Interaktionen mit anderen Beteiligten – seien es Kollegys, Polizistys, Angehörige oder andere – Ruhe und Besonnenheit zu bewahren. Diese Form der Geduld ist entscheidend, um Konflikte konstruktiv zu lösen, Missverständnisse zu vermeiden und die Zusammenarbeit zu fördern.

### Wie mache ich das?

- Bleibe ruhig und besonnen: Halte Emotionen unter Kontrolle, um klar und sachlich reagieren zu können.
- Höre aktiv zu: Höre aufmerksam zu und versuche, die Perspektiven der anderen zu verstehen, bevor du antwortest.
- Nutze Zeit als strategisches Werkzeug: Manchmal kann ein Moment des Innehaltens dazu beitragen, dass sich die Gemüter beruhigen.



**Abb. 8.8** Führen am Ellenbogen bei einer aufgefundenen, agitierten Person

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Geduld in Konflikten erfordert emotionale Intelligenz und die Fähigkeit, über den Moment hinauszudenken. Sie hilft, eine Atmosphäre des Verständnisses und Respekts zu schaffen, in der konstruktive Lösungen möglich sind.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Bei einem Einsatz gerätst du in eine Diskussion mit einem Polizist, der eine andere Sichtweise auf die Situation hat. Anstatt sofort zu kontern, nimmst du dir einen Moment, um durchzuatmen und die Perspektive des Polizisten zu verstehen. Du erkennst dessen Anliegen an und erklärst dann ruhig deine Sichtweise. Diese Geduld hilft, die Situation zu entschärfen und eine gemeinsame Lösung zu finden.

### **So kannst du es üben**

- Konfliktsimulationen: Übe in Rollenspielen mit Kollegys, wie du in verschiedenen Konfliktsituationen geduldig reagieren kannst.
- Feedback-Sessions: Bitte nach Konfliktsituationen um Rückmeldungen von Kollegys und Beteiligten, um deine Reaktionen zu reflektieren.



**Abb. 8.9** Führen am Ellenbogen einer agitierten Person in einem beengten Raum

- Entspannungstechniken: Erlernen von Techniken wie Tiefenatmung oder Meditation, um in stressigen Situationen ruhig zu bleiben.
- Selbstbeobachtung und -analyse: Führe ein Tagebuch über Konfliktsituationen und deine Reaktionen darauf, um Muster und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.22 Grenzen aufzeigen**

### **Was ist das?**

Das Aufzeigen von Grenzen bezieht sich auf das klare Kommunizieren deiner „roten Linien“ – also das, was dein Konfliktpartner nicht überschreiten darf. Dabei gilt es, eindeutig in der Kommunikation zu sein und diese auch mit der der Situation angemessenen Deutlichkeit aufzuzeigen. Grenzverletzungen finden oft langsam und schleichend statt. Entsprechend sensibel solltest du hierfür sein.

**Wie mache ich das?**

Sei dir im Klaren über deine Grenzen, die dein Konfliktpartny nicht überschreiten soll. Kommuniziere diese.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

„Ich möchte nicht, dass du X machst/tust.“

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Beispiel 1: „Bitte bleiben Sie zurück. Ich möchte nicht, dass Sie näher kommen.“

Beispiel 2: „Ich sag's nicht nochmal. Nehmen Sie bitte Ihre Hand da weg.“

Beispiel 3: „Lassen Sie mich in Ruhe!!! JEEEEETZT.“

**So kannst du es üben**

Trainiere mit deinen Kollegys. Simuliert übergriffige Beleidigungen, die du dann mit einer situationsangepassten Ansprache in die Schranken weist. Im Alltag „testen“ verschiedene Menschen immer wieder unsere Grenzen. Entsprechend findest du hier viele Möglichkeiten, um das Aufzeigen von Grenzen (in unterschiedlichen Intensitätsstufen) zu üben.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.23 Hammerfaust

**Was ist das?**

Die Hammerfaust gehört eher zur Gruppe der harten Selbstschutzmittel. Sie bilden die wirklich letzten Lösungen, zu denen du im Konfliktfall greifen solltest und darfst. Allerdings kann es solche gefährlichen Situationen geben, wo Kommunikation, Empathie und niederschwellige körperliche Lösungen [siehe „NKL“ in Abschn. 8.30] nicht mehr helfen. Aufgrund seiner biomechanischen Einfachheit kann die Hammerfaust von jeder Person sofort ausgeführt werden.

**Wie mache ich das?**

Bei der Hammerfaust machst du eine Bewegung als würdest du mit einem Hammer schlagen. Der Kontakt zum Ziel wird mit der Unterseite der geballten Faust hergestellt. Aufgrund der Freiheitsgrade im Schultergelenk kannst du die Hammerfaust in alle Richtungen ausführen: Zur Seite, nach hinten, nach oben, nach unten. Auch in sitzender und liegender Position

ist die Hammerfaust ein effektives Tool. Die Trefferzone und die Dosierung kannst du dabei der Angriffshandlung anpassen. So sind Hammerschläge auf Muskeln (z.B. Brust oder Oberarm) aber auch – in sehr gefährlichen Situation – ins Gesicht möglich.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.10

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Abb. 8.11

**So kannst du es üben**

Schnapp dir ein Kissen und hau da rein – als ob du einen Hammer in der Hand halten würdest. An einem Schlagpolster lässt sich die Hammerfaust sehr gut mit einem Partny trainieren.

**Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 6



Abb. 8.10 Eine Hammerfaust



**Abb. 8.11** Eine dosierte Hammerfaust auf den Oberarm gegen einen Griff in die Haare

## 8.24 Handballenstoß

### Was ist das?

Der Handballenstoß gehört eher zur Gruppe der harten Selbstschutzmittel. Bei „normalen“ Konflikten im Rettungsdienst haben diese Mittel keine Berechtigung. Der Handballenstoß ist für Notwehrsituationen, wo es dir nicht zuzumuten ist, körperliche Gewalt zu erleiden. Aufgrund seiner biomechanischen Einfachheit kann ihn jeder Person sofort ausführen. Der Handballenstoß eignet sich insbesondere bei harten Zielen (z. B. bei Teilen des Kopfes).

### Wie mache ich das?

Der Handballenstoß wird mit fast ganz geöffneter Hand ausgeführt. Der Kontakt zum Ziel erfolgt mit dem Handballen. Dabei sind die Finger nahezu gestreckt und leicht angespannt. Für eine gute Schlagkraft hilft der explosive Einsatz der Hüfte, die mit der Ausführung des Schlags zusammen

mit der Schulterachse nach innen rotiert wird. Stell dir dabei vor, nicht nur gegen, sondern durch das Ziel hindurch zu schlagen.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.12

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Abb. 8.13

**So kannst du es üben**

Der Handballenstoß lässt sich einfach trainieren. Nimm ein kleines bis mittelgroßes Kissen oder ein zusammengeknäueltes Handtuch in eine Hand. Mit der anderen führst du den Handballenstoß in das Kissen oder Handtuch aus. An einem Schlagpolster lässt sich der Handballenstoß ebenfalls sehr gut mit einem Partny trainieren.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 7



Abb. 8.12 Ein Handballenstoß



**Abb. 8.13** Ein Handballenstoß zur Brust (in Kombination mit einer Außenverteidigung) gegen einen Schlag zum Kopf von der Seite

## 8.25 Handlungen begründen

### Was ist das?

Das Begründen von Handlungen im Rettungsdienst bedeutet, transparent und nachvollziehbar zu erklären, warum bestimmte Maßnahmen ergriffen werden. Es geht darum, Patientys, Angehörigen oder Kollegys die Logik und Notwendigkeit hinter Entscheidungen verständlich zu machen.

### Wie mache ich das?

- Situation analysieren: Verstehe zuerst selbst klar die Gründe für eine Handlung.
- Klar und sachlich kommunizieren: Verwende einfache, direkte Sprache, um deine Gründe zu erklären.
- Empathie zeigen: Berücksichtige die Gefühle und Reaktionen der anderen und passe deine Erklärungen entsprechend an.

- Vertrauen schaffen: Erläutere die Vorteile und Sicherheitsaspekte der Maßnahme, um Vertrauen zu fördern.
- Feedback einholen: Überprüfe, ob deine Begründung verstanden wurde und ob es noch Fragen gibt.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Die Begründung von Handlungen basiert auf dem Prinzip der Transparenz und des Vertrauensaufbaus. Sie hilft, Unsicherheit zu reduzieren und fördert die Akzeptanz von Entscheidungen.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du musst einem Angehörigen erklären, warum eine dringende medizinische Maßnahme am Unfallort notwendig ist, obwohl der Patient ins Krankenhaus transportiert werden soll. Du erklärst klar und empathisch die medizinischen Gründe und die erwarteten positiven Auswirkungen der Maßnahme.

**So kannst du es üben**

- Fallbeispiele analysieren: Übe anhand von realen Szenarien, wie du Entscheidungen begründen würdest.
- Rollenspiele: Simuliere Gespräche mit Patientys und Angehörigen, um deine Fähigkeit zu verbessern, Handlungen zu begründen.
- Feedback von Kollegys: Bitte Kollegys um Rückmeldung zu deinen Erklärungen in realen Situationen.
- Selbstreflexion: Reflektiere regelmäßig über deine Kommunikation und deren Wirksamkeit.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.26 Hilfe holen

**Was ist das?**

Hilfe holen bezieht sich auf das gezielte Anfordern von Unterstützung durch externe Sicherheitskräfte wie Polizei oder Sicherheitsdienste in Konfliktsituationen, die ein hohes Risiko bergen oder die Sicherheit der Beteiligten

gefährden. Dieses Tool ist entscheidend, um in bedrohlichen Lagen die Kontrolle zurückzugewinnen und die Sicherheit aller zu gewährleisten.

### **Wie mache ich das?**

- **Einschätzung der Situation:** Beurteile die Lage hinsichtlich potenzieller Gefahren und entscheide, ob externe Sicherheitskräfte notwendig sind.
- **Schnelle Entscheidungsfindung:** Hole bei Anzeichen von Gewalt oder Eskalation Hilfe.
- **Klare Kommunikation:** Informiere die Sicherheitskräfte präzise über die Situation, den Ort und die Art der benötigten Unterstützung.
- **Zusammenarbeit mit den Sicherheitskräften:** Kooperiere mit den eintreffenden Kräften und folge ihren Anweisungen, um die Situation effektiv zu deeskalieren.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Das Anfordern von Hilfe in Form von Polizei oder Sicherheitsdiensten im Rettungsdienst wird als proaktive Maßnahme verstanden, um ernsthafte Konflikte zu entschärfen, die das Personal oder die Patientys gefährden könnten. Diese Vorgehensweise demonstriert Verantwortungsbewusstsein und Professionalität im Umgang mit bedrohlichen Situationen.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du bist Teil eines Rettungsteams, das zu einem schweren Unfall gerufen wurde. Am Unfallort angekommen, wirst du von aufgebrachten Angehörigen konfrontiert, die aggressiv reagieren und drohen, die Situation zu eskalieren. Du erkennst, dass die Lage außer Kontrolle gerät und rufst umgehend die Polizei zur Unterstützung. Ihre Anwesenheit beruhigt die Situation, sichert den Unfallort und ermöglicht es dem Rettungsteam, sich sicher auf die medizinische Versorgung der Verletzten zu konzentrieren.

### **So kannst du es üben**

Nutze reale Einsätze, um deine Fähigkeit zur Einschätzung von Konfliktsituationen und zum effektiven Anfordern von Hilfe zu reflektieren und zu verbessern.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3 und 6

## 8.27 Klar kommunizieren

### Was ist das?

Klar kommunizieren meint das direkte Ansprechen und Benennen von Themen und Dingen und dabei darauf zu achten, dass möglichst wenig Interpretationsspielraum für das Gesprächspartny besteht. Da Kommunikation immer auch von der empfangenden Person abhängig ist, wirst du nie mit Sicherheit sagen können, ob auch das richtige verstanden wurde. Allerdings geht es hier darum, dass du darauf achtest, möglichst klare Botschaften zu senden.

### Wie mache ich das?

Überlege, wie deine Botschaft unter Umständen falsch interpretiert werden könnte. Formuliere die Botschaft dann so, dass diese Interpretation so gut wie ausgeschlossen werden kann. Vermeide Mehrdeutigkeiten.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Könnten Sie bitte X tun?

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Beispiel 1:

Du: „Das ist mir unangenehm. Bitte unterlassen Sie das.“

Konfliktpartny: „Stellen Sie sich nicht so an. Ich darf sagen was ich will.“

Du: „Unterlassen Sie das bitte. Ich werde mich sonst an Ihren Vorgesetzten wenden.“

Beispiel 2:

Du: „Entschuldigung. Ich habe mich vielleicht etwas unklar ausgedrückt. Sie stehen mir zu nahe dran. Bitte halten Sie etwas Abstand.“

### So kannst Du es üben

Im Alltag kommunizierst du regelmäßig mit deinen Mitmenschen. In Situationen, in denen es wichtig ist, dass deine Botschaft ankommt, kannst du dich im Anschluss danach befragen, wie klar du kommuniziert hast. Gerade bei Missverständnissen bietet sich die Möglichkeit, nochmal zu überlegen, wie die Botschaft hätte anders formuliert werden können.

### Wo wird es im Buch noch erwähnt?

Kap. 3

## 8.28 Nähe aufbauen

### Was ist das?

Das Aufbauen von Nähe zielt darauf ab, eine Verbindung zu Menschen in emotionalen Ausnahmesituationen herzustellen, um ihnen ein Gefühl der Sicherheit und des Schutzes zu vermitteln. Dies kann körperlich oder auch verbal geschehen. Diese Technik kann dazu beitragen, die emotionale Belastung zu verringern und eine stabilere Umgebung für die Konfliktlösung zu schaffen. Das Aufbauen von Nähe erfordert ein hohes Maß an Empathie und sozialer Intuition, da es darum geht, die Bedürfnisse der anderen Person richtig einzuschätzen und entsprechend zu handeln, ohne dabei Grenzen zu überschreiten.

### Wie mache ich das?

- Distanz verringern: Ein schrittweises Näherkommen kann helfen, die soziale Distanz zu reduzieren. Achte dabei auf die Reaktionen der anderen Person, um sicherzustellen, dass dein Näherkommen als unterstützend und nicht als bedrohlich empfunden wird.
- Körpersprache und verbale Signale nutzen: Eine offene Körperhaltung, Augenkontakt und eine ruhige, beruhigende Stimme sind wichtige Komponenten, um Nähe aufzubauen und Vertrauen zu fördern.
- Berührung einsetzen: Wenn es angebracht und willkommen ist, kann eine behutsame Berührung – wie das Auflegen einer Hand auf den Unterarm – eine kraftvolle Geste sein, um Unterstützung und Verständnis zu zeigen. Wichtig ist, die Reaktion der Person zu beobachten und bei jedem Anzeichen von Unbehagen sofort zu stoppen.
- Respektieren persönlicher Grenzen: Auch beim Aufbau von Nähe ist es entscheidend, die persönlichen Grenzen der anderen Person zu respektieren. Nicht jede Person empfindet körperliche Nähe als angenehm oder unterstützend.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Das Aufbauen von Nähe in einer Krisensituation ist ein Balanceakt zwischen dem Angebot von Unterstützung und dem Respektieren persönlicher Grenzen. Es geht darum, eine Brücke zu bauen, die es der betroffenen Person ermöglicht, sich sicher und verstanden zu fühlen. Die richtige Mischung aus körperlicher Präsenz, verbaler Kommunikation und empathischem Verhalten kann eine Atmosphäre schaffen, in der sich Personen weniger isoliert oder bedroht fühlen und offener für eine Konfliktlösung werden.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Bei einem nächtlichen Einsatz in einer Notunterkunft wirst du und dein Kollege mit einer herausfordernden Situation konfrontiert. Ein Bewohner, deutlich aufgewühlt und in einer psychischen Ausnahmesituation, droht, sich selbst und andere zu verletzen. Die Spannung im Raum ist greifbar, und andere Bewohner haben sich bereits ängstlich zurückgezogen. Dein erster Impuls könnte sein, Abstand zu halten, um die eigene Sicherheit zu gewährleisten. Doch du erkennst, dass in diesem Fall das Aufbauen von Nähe der Schlüssel zum Erfolg sein könnte. Du beginnst damit, deine körperliche Haltung zu öffnen und dich langsam und bedacht der Person zu nähern – dabei achtest du stets auf ihre Reaktionen, um sicherzustellen, dass dein Vorgehen nicht als bedrohlich empfunden wird. Mit ruhiger, sanfter Stimme sprichst du die Person direkt an, verwendest dabei ihren Namen, den du zuvor erfragt hast, und signalisierst so persönliches Interesse und Respekt. Du erkundigst dich nach ihren Gefühlen und Bedürfnissen, ohne dabei zu drängen. Anstatt zurückzuweichen, wenn die Person laut oder gestikulierend reagiert, bleibst du präsent und zugewandt. Deine ruhige Ausstrahlung und die kontrollierte Verringerung der Distanz senden Signale der Sicherheit und des Vertrauens aus. Nachdem du eine verbale Zustimmung erhalten hast, legst du behutsam deine Hand auf den Arm, um Unterstützung und Mitgefühl zu zeigen. Im Gegensatz zu einer Strategie, die auf Distanzierung basiert, ermöglicht dein Ansatz, Nähe aufzubauen, einen Durchbruch in der Kommunikation. Die Person beginnt, sich zu beruhigen. Ihre Stimme leiser. Dein Ansatz hat eine vertrauensvolle Atmosphäre geschaffen, in der sie sich verstanden fühlt und offen für weitere Hilfsangebote ist.

### **So kannst du es üben**

In einem guten Konfliktmanagementtraining kannst du den Unterschied zwischen „Abstand halten“ [siehe „Abstand halten“ in Abschn. 8.2] und „Nähe aufbauen“ [siehe „Nähe aufbauen“ in Abschn. 8.28] trainieren. Die Schwierigkeit ist, herauszufinden, welche Strategie für die konkrete Situation besser ist. Je mehr Erfahrungen du hier im Training machst, umso sicherer wirst du.

Im Alltag wirst du Menschen in Krisensituationen häufiger begegnen. Hier kannst du im Anschluss dein „Näheverhalten“ – körperlich, aber auch verbal – nochmal kritisch reflektieren und überlegen, ob „Nähe“ hier die beste Lösung war und wie sich hier „Abstand“ für dich und auch für die andere Person angefühlt hätte.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.29 Nichtkomplementäres, deeskalatives Handeln

### Was ist das?

Nichtkomplementäres, deeskalatives Handeln ist ein Sammelbegriff für Konfliktlösetechniken, die einem bestimmten Muster folgen. Als *deeskalative Handlungen* tragen sie zu einer Deeskalation von Konflikten bei und kehren eine Eskalationsspirale um. Der Kernmechanismus ist dabei das *nicht-komplementäre Handeln*. Du wendest eine nichtkomplementäre Strategie an, wenn dein Gesprächspartner mit einem eskalativen Handeln und Konfliktverschärfung deinerseits rechnet, du ihm aber unerwartet entgegenkommst. Dein Handeln erfolgt symbolisch auf kommunikativer Ebene und ist eben *nicht komplementär* zur Erwartung der anderen Partei. Das Gesprächspartner wird so nicht in eine verteidigende Position gedrängt – stattdessen wird die Erwiderung einer ebenfalls deeskalativen Geste wahrscheinlich. Eine Deeskalationsspirale setzt sich in Gang.

Nichtkomplementäres, deeskalatives Handeln ist ein sehr mächtiges Tool und Ausdruck einer pro-aktiven Konfliktbewältigung. Leider haben wir keine bessere Bezeichnung als diesen zugegebenermaßen etwas sperrigen Begriff gefunden. Wir hoffen dennoch, dass diese Strategie und viele von ihr umfassten Techniken wie beispielsweise das „Entschuldigen“ [siehe „Entschuldigen“ in Abschn. 8.17] einen festen Platz in deiner Werkzeugkiste haben oder bekommen.

### Wie mache ich das?

Gehe einen Schritt auf die andere Partei zu – besonders, wenn in einer angespannten Konfliktsituation damit eher nicht zu rechnen wäre. Der „Schritt“ kann vieles sein: Eine Geste, eine Entschuldigung [siehe „Entschuldigen“ in Abschn. 8.17], eine Handlung oder ein gesprochenes Wort.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Abb. 8.14

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Beispiel 1

Konfliktpartner: „Verpiss dich, du [Kraftausdruck deiner Wahl]!“

Du: „Okay – Ich gehe ein wenig zurück. Ich kann mir vorstellen, dass ich das Letzte bin, was du heute gebrauchen kannst.“

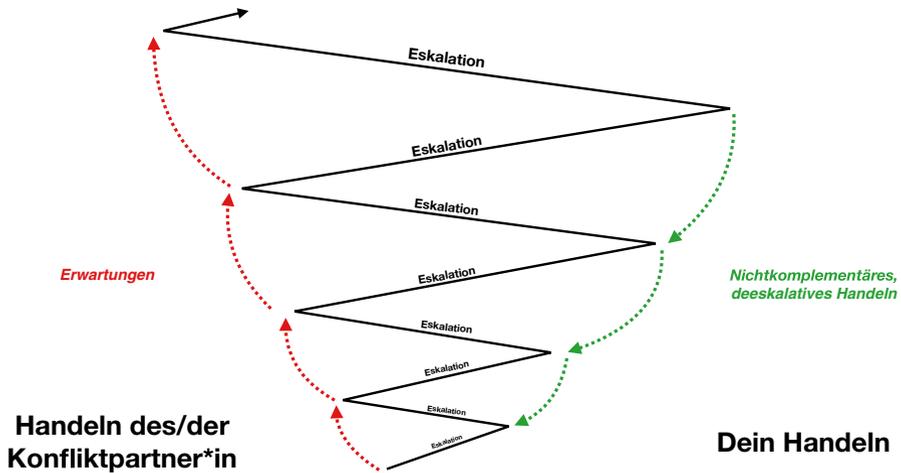


Abb. 8.14 Deeskalation mit nichtkomplementärem Handeln

### Beispiel 2

Konfliktparty: „Du willst es wohl wissen. Dann komm‘ doch her.“

Du: „Entschuldigung. Das war blöd von mir. Ich hätte das nicht sagen sollen. Es tut mir leid.“

### So kannst Du es üben?

Der Alltag bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten, in denen wir häufig unbewusst in ein eskalatives Handeln hineinfließen, welches wiederum eine Eskalation der anderen Partei nach sich zieht. Nutze diese Situation, um dich bewusst für nichtkomplementäres, deeskalatives Handeln zu entscheiden. Verhalte dich anders als die von dir unterstellte Erwartung an dein Konfliktparty: Zeige eine Geste des „Aufeinanderzugehens“, wenn das Einnehmen einer Abwehrhaltung eine wahrscheinliche Reaktion wäre. Beobachte, wie sich die Situation entwickelt und nutze die gemachten Erfahrungen, um daraus für die Zukunft zu lernen und dieses Tool zu verbessern.

### Wo wird es im Buch erwähnt?

Kap. 5

## 8.30 NKL – Niederschwellige körperliche Lösungen

### Was ist das?

Unter NKL verstehen wir den gesamten Bereich niederschwelliger körperlicher Lösungen, z. B. das Schubsen, Halten oder Führen am Ellenbogen, die dir dabei helfen können, aus einer prekären Situation herauszukommen oder diese zu kontrollieren. Die NKL umfassen Lösungen, die mit dem Körper arbeiten, aber dabei die Gewalt so niederschwellig wie möglich halten. Sie bilden das körperliche Pendant zu den 3 A's.

### Wie mache ich das?

Niederschwellig körperliche Lösungen setzen einen bewussten und gezielten Einsatz körperlicher Mittel voraus. Der Idee nach sind die konkreten Werkzeuge einfach und schnell einsetzbar.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Du führst z. B. jemanden am Ellenbogen, umklammerst ein ausrastendes Patient\*in oder schubst dich am Körper eines wild um sich schlagenden Patient\*in aus der Gefährdung heraus.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Genauso wie oben.

### So kannst du es üben

Niederschwellige körperliche Lösungen basieren auf einfachen Bewegungen. Das Führen, Umklammern, Schubsen kannst du jederzeit mit Kolleg\*in in einer kurzen Pause üben. Die Bewegungen sind so intuitiv, dass sie motorisch keiner großen Übung bedürfen. Dennoch macht ein Üben Sinn, die NKL im Kontext zu trainieren. Ihr solltet also dabei ein bisschen die Einsatzsituationen simulieren, also z. B. ein Kolleg\*in eine verwirrte Person spielen, die du nun zum RTW führen möchtest.

### Wo wird es im Buch noch erwähnt?

Kap. 1, 3, 4, 5, 7 und 8

## 8.31 Nutzung von Alltagsgegenständen – Dein Einsatzrucksack / Deine Einsatztasche

### Was ist das?

Für den Selbstschutz sind nicht nur Kommunikation und körperliche Mittel geeignet. Auch Beschaffenheiten der Umgebung und Gegenstände des Alltags lassen sich für den Selbstschutz nutzen. Unter letzteres fallen sämtliche Objekte, die du mit dir führst bzw. in der unmittelbaren Umgebung eines Angriffs antriffst. So können z. B. Handy, Buch, Tasche, Flasche, Regenschirme, Handtücher, Jacken, Tablets etc. zur Verteidigung gegen aggressive Menschen eingesetzt werden. In diesem Fall ist es eine Tasche.

### Wie mache ich das?

Einen Rucksack (oder Tasche) zur Verteidigung zu benutzen ist einfach. Hast du die Tasche griffbereit, kannst du sie in einer Angriffssituation als Schutz- oder Angriffswaffe nutzen. Nimmst du die Tasche an den Griffen, kannst du mit einer der Ohrfeige ähnlichen Bewegung damit zuschlagen. Erkennst du einen unmittelbar bevorstehenden Angriff [siehe „Systematisches Scannen“ in Abschn. 8.40], kannst du die Tasche auch als Block zur Verteidigung einsetzen: Du bringst die Tasche *zwischen* dich und die angreifende Extremität (Arm, Bein). Sie wirkt hier als Schutzschild und Puffer. Je nach Situation kannst du die Tasche zur Ablenkung auch in den Aggressor hineinwerfen / hineinschleudern. Dies kann dir Zeit zur Flucht oder die Gelegenheit zu weiteren Angriffen geben (falls erforderlich).

Auch hier besteht der Trick bei der Nutzung darin, außerhalb der normalen „Box“ zu denken. Dann fällt dir ein, dass jede Tasche auch zu einem Tool des Selbstschutzes werden kann.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Abb. 8.15

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Abb. 8.16



**Abb. 8.15** Das Nutzen eines Einsatzrucksack als Schutzschild

### **So kannst Du es üben**

Die Nutzung einer Tasche als Schutzschild, Block, Wurfgeschoss oder Schlagwaffe zu Zwecken des Selbstschutzes funktioniert intuitiv. Die Nutzung kannst du gut alleine üben. Übe mit der Tasche, die du im Alltag benutzt (Handtasche, Rucksack, etc.). Leere die Tasche und fülle sie zu Übungszwecken mit einem Handtuch. Stelle eine Matratze an die Wand und führe dagegen lockere Schläge mit der Tasche aus. Gegen vorgestellte Angriffe nutze die Tasche als Schutzschild. Auch das Werfen deiner Tasche kannst du hier üben. Lege dazu für den Schutz deines Bodens und deiner Tasche ggf. eine andere Matratze oder ein Kissen auf den Boden. Such dir einen Zielpunkt auf der stehenden Matratze aus schleudere die Tasche dorthin. Mach dir dabei immer wieder mit einem Lächeln klar, dass du in der sichersten aller Zeiten lebst. Dies ist Training für den Notfall.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3, 4



Abb. 8.16 Das Nutzen von Einsatz Taschen gegen einen Angriff mit einer Flasche

## 8.32 Personen einbeziehen

### Was ist das?

Personen einbeziehen bedeutet im Konfliktmanagement, aktiv Teammitglieder oder andere Anwesende in den Prozess der Konfliktlösung zu integrieren. Das Konzept ist auch als *active bystandership* bekannt. Dieses Tool fokussiert sich auf die Nutzung interner Ressourcen und Kompetenzen, um einen Konflikt zu deeskalieren oder zu lösen, bevor die Situation eskaliert und externe Hilfe wie Polizei oder Sicherheitsdienste erforderlich wird. Anwesende werden als Ressourcen zu proaktiver Konfliktlösung gesehen.

### Wie mache ich das?

Versuche die Handlungen und Denkweisen deines Gesprächspartny verstehend und akzeptierend auf der Grundlage der Annahmen der anderen Partei zu berücksichtigen. So fällt es dir einfacher, dich nicht von den Handlungen und Denkweisen emotional mitnehmen zu lassen, wenn du dir vergegenwärtigst, dass dies auf anderen Annahmen der anderen Partei fußt.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Das Einbeziehen von Personen im Konfliktmanagement basiert auf der Annahme, dass viele Konflikte mit den vor Ort anwesenden Personen gelöst werden können, wenn die richtigen Ressourcen und Fähigkeiten genutzt werden. Es zeigt eine proaktive Herangehensweise, bei der das Potenzial des Rettungsteams, Patientys, Angehöriger oder Dritter genutzt wird, um Konflikte zu lösen, bevor sie eskalieren.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Bei einem Einsatz entsteht ein Konflikt zwischen einem Angehörigen und einem Patient. Anstatt sofort externe Hilfe zu holen, bittest du einen weiteren Angehörigen, dem du eine effektive Konfliktlösung zutraust, zu vermitteln.

**So kannst du es üben**

- Feedback und Reflexion: Nutze reale Vorfälle, um das Eingreifen von Teammitgliedern und weiteren anwesenden Personen zu analysieren und zu diskutieren.
- Kultur des Engagements fördern: Hilf beim Aufbau einer *active bystander* Kultur – einer Kultur, in der das aktive Eingreifen in Konfliktsituationen von Menschen wertgeschätzt und unterstützt wird.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.33 Reaktanzfreie Kommunikation

**Was ist das?**

Wenn wir mit anderen kommunizieren, gehen Zuhören und Sprechen fließend ineinander über, überlagern sich und wechseln sich ab. Aus der Art, wie du sprichst, können manchmal neue Widerstände bei der Gesprächspartei hervorgerufen oder vorhandene Widerstände verstärkt werden. Das ist beispielsweise dann der Fall, wenn das Sprechen in seiner Form und / oder in seinem Inhalt als Bedrohung oder unerwünschte Einengung eigener Freiheiten wahrgenommen wird. Darauf reagiert die andere Partei häufig mit Reaktanz – dem Wiederherstellen der eigenen Freiheiten. Anders ausgedrückt: Die Person ist „gegen“ das was du sagst, weil sie die eigene Freiheit

bedroht sieht. Eine „Trotzreaktion“. Dies bezeichnen wir als reaktantes Verhalten. Der Spruch „Müssen muss ich gar nichts“ ist ein schönes Beispiel einer reaktanten Antwort. Reaktanzfreie Kommunikation ruft bei der anderen Partei keine Reaktanzen hervor. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der „verbalen Verpackung“ von Informationen – also der Form der Kommunikation.

### **Wie mache ich das?**

Vermeide Sprachmuster, die Freiheiten der anderen Person gänzlich einschränken und ihr keine Wahlmöglichkeiten lassen. Darunter fallen unter anderem Wörter (z. B. „Du musst“), Aussagen („Immer machst du X“) oder Drohungen (z. B. „Wenn du nicht X machst, dann passiert Y“). Biete stattdessen Alternativen und lasse Optionen.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

- „Könntest du bitte X“ statt „Du musst X“
- Das Verwenden von Ich-Botschaften [siehe „Ich-Botschaften“ unter „Aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5] eignet sich sehr gut.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Beispiel 1: „Entschuldigung, könnten Sie bitte Ihr Auto wegfahren? Ich sehe keine Möglichkeit, dass wir anders ausparken könnten.“

Beispiel 2: „Das trifft mich, wenn Sie so etwas sagen. Könnten Sie das bitte unterlassen?“

### **So kannst du es üben**

Achte einmal in der Alltagskommunikation auf deine Wortwahl. Wie formulierst du die Dinge, wenn du möchtest, dass andere Personen etwas tun, was dir wichtig ist? Gerade hier lässt sich reaktanzfreie Kommunikation sehr gut trainieren und reflektieren. Je stressiger die Situation für dich ist, umso schwieriger fällt es unter Umständen. Nutze derartige Situationen für das Training reaktanzfreier Kommunikation.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.34 Reize reduzieren (bei sensorischer Überbelastung)

### Was ist das?

Das Tool „Reize reduzieren“ im Rettungsdienst bezieht sich auf das gezielte Verringern von sensorischen Stimuli bei Menschen, deren Sinne überfordert sind. Dies kann bei Patientys der Fall sein, die durch Unfälle, medizinische Notfälle oder psychische Krisen extremen Stress und eine Überlastung der Sinneswahrnehmung erleben. Eine Reduzierung der Reize hilft, die Patientys zu beruhigen und eine Überstimulation zu vermeiden.

### Wie mache ich das?

- Bewertung der Situation: Erkenne Anzeichen von sensorischer Überlastung bei Patientys.
- Verringerung externer Stimuli: Minimiere Lärm, grelles Licht und andere Umweltfaktoren, die zu einer Reizüberflutung beitragen können.
- Beruhigende Kommunikation: Verwende eine ruhige, sanfte Stimme und einfache, klare Anweisungen.
- Physikalische Umgebung anpassen: Sorge für eine ruhige, möglichst reizarme Umgebung.
- Emotionale Unterstützung bieten: Zeige Empathie und Verständnis, um die emotionale Belastung des Patientys zu verringern.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Reize reduzieren ist eine wichtige Technik im Umgang mit Personen, die unter extremer Stressbelastung stehen. Durch das Schaffen einer beruhigenden, reizarmen Umgebung können die Patientys effektiver stabilisiert und ihr Wohlbefinden gefördert werden.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Du triffst bei einem Einsatz auf ein Patienty, das nach einem Verkehrsunfall unter starker emotionaler und sensorischer Überlastung steht. Das Patienty wirkt extrem gestresst und reagiert kaum auf Ansprache. Du dimmst die Lichter im Rettungswagen, sprichst in ruhigem Ton und deckst das Patienty mit einer leichten Decke zu, um es vor Überstimulation zu schützen. Durch diese Maßnahmen beruhigt sich das Patienty allmählich.

### So kannst du es üben

- Erfahrungsaustausch und Feedback von Kollegys: Nutze die Erfahrungen deiner Kollegys als Ressource. Diskutiere vergangene Einsätze, bei denen Reizreduktion eine Rolle spielte, und bitte um Feedback zu deinem Vorgehen. Erfahre, welche Strategien bei anderen gut funktioniert haben und wie du diese in deine Praxis integrieren kannst.
- **Selbstreflexion:** Reflektiere nach jedem Einsatz, in dem du mit sensorisch überforderten Patientys zu tun hattest. Diese Selbstreflexion hilft dir, aus jeder Erfahrung zu lernen und deine Fähigkeiten kontinuierlich zu verbessern.
- **Achtsamkeit und Entspannungstechniken:** Lerne selbst Entspannungstechniken und Achtsamkeitsübungen. Wenn du in der Lage bist, dich selbst in stressigen Situationen zu beruhigen, kannst du diese Techniken effektiver auf deine Patientys übertragen.

### Wo wird es im Buch noch erwähnt?

Kap. 3

## 8.35 Respektieren der anderen Partei

### Was ist das?

Das Respektieren der anderen Partei meint das Wertschätzen der anderen Person, ihrer Überzeugungen und ihrer Entscheidungen. Damit ist nicht gemeint, mit den Denkweisen oder Handlungen der Person übereinzustimmen oder diese gut zu heißen, sondern anzuerkennen, dass die andere Person als Mensch frei in ihren Entscheidungen ist. Als Grundeinstellung des eigenen Handelns ist Respekt vor dem Menschen das tragende Fundament eines prosozialen Miteinanders.

### Wie mache ich das?

Erkenne die andere Partei als Mensch an. Bedingungslos.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Du entmenschlichst niemanden in deiner Sprachwahl und durch dein Verhalten. Du akzeptierst die Denkweisen und Entscheidungen der anderen Partei.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Da wir als Beispiele nur Negativbeispiele zur Abgrenzung heranziehen könnten, gleichzeitig damit aber eine nicht-respektvolle Sprache reproduzieren würden, verzichten wir hier auf die Nennung von Negativbeispielen.

**So kannst du es üben**

Im Alltag kannst du in jeder Situation mit anderen Menschen dein Handeln und Denken danach befragen, wie gut es dir gelingt den/die anderen bedingungslos als Mensch anzuerkennen.

**Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.36 Schubsen

**Was ist das?**

Das Tool "Schubsen" bezieht sich im Kontext des Rettungsdienstes auf eine kontrollierte, niederschwellige körperliche Technik, die in bestimmten Konfliktsituationen angewendet werden kann. Es handelt sich um eine Maßnahme, die darauf abzielt, eine sofortige physische Distanzierung zu schaffen, wenn verbale Deeskalationstechniken nicht ausreichen und eine unmittelbare Gefahr für das Rettungspersonal oder Patientys besteht.

**Wie mache ich das?**

- Situationsbewertung: Erkenne, wann verbale Techniken nicht mehr ausreichen und ein minimales körperliches Eingreifen erforderlich ist.
- Minimale Krafteinwirkung: Setze das Schubsen nur so stark ein, wie unbedingt nötig, um eine Gefahr abzuwenden.
- Sicherheit gewährleisten: Achte darauf, dass durch das Schubsen keine Verletzungsgefahr entsteht, sowohl für die betroffene Person als auch für dich und dein Team.
- Nach dem Schubsen: Setze umgehend nicht-körperliche Konfliktlösungsstrategien ein, um die Situation zu beruhigen.
- Deeskalierend wirken: Bleibe auch nach dem Schubsen ruhig und kontrolliert, um die Situation nicht weiter zu eskalieren.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Abb. 8.17



Abb. 8.17 Schubsen mit zwei Händen

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Abb. 8.18

### So kannst du es üben

- **Training in Selbstverteidigung:** Nimm an Schulungen teil, die sich auf Selbstverteidigung und das sichere Anwenden von körperlichen Techniken wie Schubsen konzentrieren.
- **Rollenspiele:** Übe in kontrollierten Umgebungen mit Kollegys, um das richtige Maß an Kraft und die korrekte Technik zu erlernen.
- **Feedback und Reflexion:** Hol dir Rückmeldungen von erfahrenen Kollegys und Vorgesetzten und reflektiere deine Handlungen in Trainings- und realen Situationen.
- **Lernen von Experten:** Konsultiere Experten für Konfliktmanagement und Selbstverteidigung, um deine Techniken zu verfeinern und sicherzustellen, dass du im Einklang mit rechtlichen und ethischen Richtlinien handelst.



**Abb. 8.18** Schubsen mit kombiniertem Rückzug gegen eine Bedrohungssituation im Hausflur

Beim Einsatz von „Schubsen“ ist es entscheidend, die richtige Balance zwischen der Notwendigkeit, unmittelbare Gefahren abzuwenden, und der Vermeidung von Eskalation oder Verletzungen zu finden. Regelmäßiges Training und eine kritische Reflexion sind notwendig, um diese Technik verantwortungsvoll anwenden zu können.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 5 und 7

## 8.37 Selbstsicheres Auftreten

**Was ist das?**

Selbstsicheres Auftreten bezieht sich auf die Fähigkeit, durch Körpersprache, Stimmführung und Verhalten Selbstvertrauen auszustrahlen, ohne dabei aggressiv oder überheblich zu wirken. Selbstsicherheit kann helfen, Respekt zu gewinnen, die eigene Position klar zu vertreten und in stressigen oder

konfliktreichen Situationen eine beruhigende Wirkung auf andere zu haben. Ein selbstsicheres Auftreten vermittelt Kompetenz und Zuverlässigkeit.

### **Wie mache ich das?**

Selbstsicherheit kommt nicht von alleine. Mit jeder Konfliktsituation, die du für dich meisterst, mit jeder (trainierten) Gewaltsituation, die du bewältigst, fühlst du dich ein wenig sicherer im Umgang mit Konflikt und Gewalt. Das zeigt sich dann in deinem Umgang mit derartigen Situationen, aber auch in deiner Art zu kommunizieren und in deiner Körperhaltung. Du bist klar in deiner Kommunikation [siehe „Klar kommunizieren“ in Abschn. 8.27] und deine Körperhaltung ist aufrecht und zeigt: „Hier bin ich“. Solange du dich selbst noch nicht so sicher fühlst, gilt: „Fake it till you make it“. Tu so, als ob du schon sicher wärst – der Rest ergibt sich von alleine.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Ein selbstsicheres Auftreten im Rettungsdienst schafft eine Atmosphäre der Sicherheit und des Vertrauens. Es basiert auf der Balance zwischen fachlicher Kompetenz und der Fähigkeit, diese Kompetenz auf eine zugängliche und beruhigende Weise zu kommunizieren. Selbstsicherheit ist nicht gleichbedeutend mit Starrheit oder Unnachgiebigkeit; vielmehr geht es darum, flexibel auf die Bedürfnisse der Situation zu reagieren, dabei aber stets eine Haltung der Ruhe und Kontrolle zu bewahren.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Dein Rettungsteam trifft an einem Unfallort ein, wo die beteiligten Parteien aufgebracht und in einen lautstarken Streit verwickelt sind. Die emotionale aufgeladene Situation könnte leicht zu weiteren Konflikten führen. Mit einem selbstsicheren Auftreten nährst du dich der Gruppe, stellst dich vor und erklärst ruhig, aber bestimmt die nächsten Schritte, die unternommen werden müssen. Deine Körperhaltung ist offen, du hältst Augenkontakt und deine Stimme ist klar und beruhigend. Du achtest darauf, jeden direkt anzusprechen und Bedenken ernst zu nehmen, bietest aber gleichzeitig klare Anweisungen, um die Situation zu stabilisieren. Dein selbstsicheres Auftreten vermittelt den Beteiligten das Gefühl, dass sie in kompetenten Händen sind, was dazu beiträgt, die angespannte Atmosphäre zu beruhigen.

### **So kannst du es üben**

Selbstsicherheit in Konflikt- und Gewaltsituationen kannst du dir in einem guten Konfliktmanagementtraining aneignen. Da du hier regelmäßig

derartige Situationen simulierst – und diese dann auch erfolgreich bewältigst –, steigst deine eigene Selbstsicherheit.

Im Alltag und im Dienst kannst du regelmäßig darauf achten wie deine Körpersprache und dein Konfliktverhalten sind. Nutze Rückmeldungen anderer Personen, um kleine Verbesserungen an der Wirkungsweise deiner Selbstsicherheit vorzunehmen. Auch wenn du dich noch nicht so sicher fühlst, tu erst einmal so als ob.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.38 Sicherheit und Orientierung geben**

### **Was ist das?**

Das Tool „Sicherheit und Orientierung geben“ beinhaltet Strategien und Verhaltensweisen, um in Konfliktsituationen ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln und klare, verständliche Informationen zu liefern. Es geht darum, inmitten von Konflikten, die häufig von Unsicherheit und Verwirrung geprägt sind, Ruhe und Klarheit zu schaffen.

### **Wie mache ich das?**

- Beruhigende Präsenz: Bewahre selbst Ruhe und strahle Sicherheit aus, um die angespannte Atmosphäre zu deeskalieren.
- Klare, verständliche Kommunikation: Verwende einfache und direkte Sprache, um Missverständnisse zu vermeiden und Orientierung zu bieten.
- Situationsbewertung und Informationsweitergabe: Beurteile die Situation schnell und gib präzise Informationen über das weitere Vorgehen.
- Empathie zeigen: Zeige Verständnis für die Gefühle und Perspektiven der Beteiligten, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.
- Handlungsoptionen aufzeigen: Biete konkrete Schritte oder Lösungen an, um den Beteiligten eine klare Richtung zu geben.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Dieses Tool dient dazu, in Konfliktsituationen einen Rahmen der Sicherheit und des Vertrauens zu schaffen. Durch klare und beruhigende Kommunikation sowie das Aufzeigen von Handlungsoptionen können Ängste abgebaut und ein Weg zur Lösung des Konflikts eröffnet werden.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Bei einem Einsatz eskaliert eine Situation zwischen Angehörigen eines Patienten. Du greifst ein, sprichst in ruhigem, bestimmtem Ton und erklärst, wie die Situation gehandhabt wird. Deine klaren Anweisungen und das Zeigen von Verständnis für ihre Sorgen helfen, die Angehörigen zu beruhigen und die Situation zu deeskalieren.

**So kannst du es üben**

Nach jedem Einsatz, bei dem du Sicherheit und Orientierung gegeben hast, reflektiere die Situation: Was hast du gut gemacht? Wo lagen Herausforderungen? Stelle dir gezielte Fragen, um deine Leistung zu bewerten: Wie klar und ruhig war deine Kommunikation? Wie reagierten die Beteiligten auf deine Maßnahmen? Wie hast du wahrgenommen, dass eine Person sich (un)sicherer fühlte?

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, und 7

## 8.39 Stopptritt

**Was ist das?**

Der Stopptritt zählt zu den harten Selbstschutztechniken, die im Konfliktfall nur in ganz besonderen Ausnahmen, nämlich bei schwerer körperlicher Gewalt, eingesetzt werden sollten und dürfen. Unter den Tritten zählt der Stopptritt zu den wenig anspruchsvollen Techniken. Im Mittelpunkt steht das Ziel: eine sich annähernde aggressive Person zu stoppen. Der Stopptritt ist ein Tool, das Distanz erzeugt. Der Stopptritt kann bei massiv anstürmenden und/oder bewaffneten Person ein geeignetes Mittel für den Selbstschutz sein.

**Wie mache ich das?**

Der Stopptritt wird in geringer bis mittlerer Höhe ausgeführt. Der Kontakt wird dabei mit der relativ unempfindlichen Fußsohle hergestellt. Vor allem bei sich dynamisch annähernden Aggressoren kann ein Tritt Richtung Schienbein, Unterleib und Unterbauch den Angriff abrupt stoppen. Dabei wirkt sich die eigene Vorwärtsenergie des Aggressors gegen diesen selbst aus. Die Wirkung des Tritts kann durch eine stabile und im Moment des Kontaktes nach vorne geschobene Hüfte deutlich verbessert werden. Vorsicht: Bei einem massiv anstürmenden Angreifer besteht die Gefahr, bei der

Ausführung des Stoppkicks selbst nach hinten umzufallen. Senke bei der Ausführung deshalb deinen Körperschwerpunkt. Dadurch erlangst du eine stabile Körperposition. Nach einem erfolgreich platzierten Stoppkick kann bereits die Flucht möglich sein.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Abb. 8.19

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Abb. 8.20

### So kannst du es üben

Der Stopptritt gehört zu jenen Tritten, die jeder sofort machen kann. Du kannst den Stopptritt auch gut alleine üben. Stell dich dazu vor eine Couch (Wand, stehende Matratze) mit einer Beinlänge Abstand. Führe den Stopptritt wie oben beschrieben mit der Fußsohle aus. Um die mögliche Rückprallenergie zu erleben, kannst du dich dabei auch mal von der Couch nach



Abb. 8.19 Ein Stopptritt gegen den Oberkörper



**Abb. 8.20** Ein Stoppritt gegen eine körperlich angreifende Person

hinten abstoßen. Am Polster mit einem Party macht das Üben des Stoppritts noch mehr Spaß.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 7

## 8.40 Systematisches Scannen

**Was ist das?**

Bis du akut in einer Konfliktsituation, ist das systematische Scannen ein wichtiges Tool. Als Bestandteil deiner situativen Aufmerksamkeit [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7] besteht das systematische Scannen darin, beteiligte Personen und die Umgebung auf wichtige Hinweise für dein weiteres Handeln hin abzusuchen.

## Wie mache ich das?

- Festlegung eines Schemas: Entwickle ein systematisches Schema für das Scannen deiner Umgebung. Dies könnte ein bestimmtes Muster sein, wie ein Zickzack über die Szene oder ein Kreis von außen nach innen, um sicherzustellen, dass du alle Bereiche abdeckst.
- Beobachtung der Personen: Achte auf das Verhalten und die Körpersprache der anwesenden Personen. Identifiziere mögliche Aggressoren, aber auch Personen, die als Unterstützung dienen könnten.
- Suche nach Ausgängen und Hindernissen: Lokalisier potenzielle Fluchtwege sowie Hindernisse, die im Falle einer Eskalation relevant sein könnten.
- Bewertung von Gegenständen: Identifiziere Gegenstände in deiner Nähe, die als Waffe verwendet werden könnten – sowohl von dir zur Selbstverteidigung als auch von anderen als potenzielle Bedrohung.
- Kontinuierliche Anpassung: Sei bereit, dein Scanning-Muster an die Dynamik der Situation anzupassen. Veränderungen in der Umgebung oder im Verhalten der Personen erfordern möglicherweise eine Neubewertung deiner Prioritäten.

## Wie sieht das grundsätzlich aus?

Das systematische Scannen zeigt sich in einem gezielten und methodischen Überblick über die Situation, der es dir ermöglicht, ein umfassendes Verständnis für die aktuelle Lage zu entwickeln. Es geht darum, einem strukturierten Scan-Muster zu folgen, das sicherstellt, dass alle relevanten Aspekte der Umgebung und der beteiligten Personen erfasst werden. Dies umfasst das Erkennen von Verhaltensmustern, die Einschätzung von Stimmungen und die Lokalisierung strategischer Punkte wie Ausgänge und Hindernisse. Die Anwendung dieser Technik führt zu einer fundierten Entscheidungsfindung, die auf einer ganzheitlichen Erfassung der Situation basiert. Sie ermöglicht es dir, proaktiv zu agieren, anstatt nur auf unmittelbare Gefahren zu reagieren. Durch das systematische Scannen schaffst du eine Basis fundierte Entscheidungen über die besten Maßnahmen.

## Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Du und deine Kollegin werdet zu einem Einsatz in einer überfüllten öffentlichen Veranstaltung gerufen, bei der es zu einem gewalttätigen Zwischenfall gekommen ist. Bei deiner Ankunft nutzt du systematisches Scannen, um die Szene schnell zu bewerten. Du identifizierst zwei Hauptaggressoren und mehrere andere Personen, die potenziell in den Konflikt verwickelt werden

könnten. Gleichzeitig lokalisiert du den nächstgelegenen Ausgang und bemerkst einen umgekippten Stuhl, der ein Hindernis darstellen könnte oder zur Selbstverteidigung genutzt werden könnte.

### **So kannst du es üben**

Im Alltag finden sich viele Gelegenheiten für das Training dieses Tools. Scanne deine Umgebung und Personen. Du nutzt den Skill beispielsweise sehr oft, wenn du dich durch eine größere Menschenmenge bewegst, etwa in einer Fußgängerzone. Wenn du im Supermarkt bist: Achte einen Moment lang auf die Umgebung. Wohinter könntest du dich verstecken? Welche Ware im Regal könntest du zur Verteidigung nutzen? Wenn du Personen siehst: Achte auf ihre Hände. Was werden die Hände als Nächstes tun? Wenn du dich in deiner Wohnung bewegst: Was befindet sich gerade hinter deinem Rücken? Beim Fahrradfahren: Was hörst du kurz vor einer uneinsehbaren Wegbiegung? Das systematische Scannen lässt sich nahezu überall trainieren. Regelmäßig wenige Sekunden oder Minuten Übung reichen. Wichtig: Mach dir dabei immer bewusst, dass du in der sichersten aller Zeiten lebst.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 4

## **8.41 Taktischer Rückzug**

### **Was ist das?**

Der taktische Rückzug beschreibt das „sich zurückziehen“ aus der Konfliktsituation – und damit unter Umständen der drohenden Gewaltsituation. Konflikte müssen nicht immer „ausgekämpft“ werden, das eigene Ego nicht immer verteidigt werden [siehe „Aushalten“ in Abschn. 8.9]. Der anderen Partei (temporär) das Feld zu überlassen, kann ein sehr effizientes Mittel sein, um Gewalt zu vermeiden. Der taktische Rückzug als bewusste Entscheidung macht dich zur Person, die die Situation kontrolliert. Dieses Tool dient dazu, die eigene Sicherheit und die der Beteiligten zu gewährleisten, den Konflikt zu entschärfen und Zeit zu gewinnen, um eine bessere Lösungsstrategie zu entwickeln.

### **Wie mache ich das?**

Ziehe dich körperlich und/oder emotional aus der Situation zurück. Schaffe Distanz. Überlasse der anderen Partei das Feld.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Beim taktischen Rückzug geht es darum, die Kontrolle über eine Situation wiederzugewinnen, indem man sich daraus entfernt. Ein Patient wird in seiner Wohnung aggressiv und ausfällig – zieht euch zurück. Dies gibt allen Beteiligten Zeit zum Durchatmen und verringert die emotionale Aufgeladenheit. Der Rückzug ist ein Zeichen von professionellem Urteilsvermögen, nicht von Schwäche.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du bist als Rettungskraft bei einem häuslichen Notfall. Die Familienangehörigen sind sehr aufgebracht und behindern deine Arbeit. Die Situation droht zu eskalieren. Hier entscheidest du dich für einen taktischen Rückzug, indem du kurzzeitig den Raum verlässt und die Familie bittest, sich zu beruhigen. In dieser Zeit kannst du mit deinen Kollegys besprechen, wie ihr weiter vorgehen wollt.

**So kannst du es üben**

In einem guten Konfliktmanagement solltest du regelmäßig die Möglichkeit haben, Gewalt zu vermeiden, indem du dich aus einer Konfliktsituation zurückziehst. Im Alltag wirst du dies vermutlich eher auf emotionaler Ebene trainieren können. Ziehe dich aus Konflikten zurück, die es nicht wert sind, „ausgekämpft“ zu werden oder die absolutes Eskalationspotenzial haben – vielleicht weil du dann selbst emotional angespannt bist. Spüre in dich hinein, wie du dich beim Zurückziehen fühlst. Der taktische Rückzug sollte sich als gute und zielführende Option anfühlen, um Eskalationen zu vermeiden.

**Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 4, 5 und 6

## 8.42 Taktisches Positionieren

**Was ist das?**

Taktisches Positionieren ist die Fähigkeit, sich in Konflikt- und Gewaltsituationen günstig im Sinne des Selbstschutzes und dessen Zielsetzung (Reduktion und Vermeidung von Konflikt und Gewalt) zu positionieren. Der Körper wird hierzu aktiv in Positionen bewegt, die einen Schutz vor unmittelbaren Angriffen oder die Gelegenheit zur Flucht ermöglichen. Taktisches

Positionieren ist immer relativ zur Situation, setzt situative Aufmerksamkeit [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7] und eine klare Zielsetzung voraus.

### **Wie mache ich das?**

Du positionierst dich taktisch, indem du deinen Körper in Abhängigkeit von den Beschaffenheiten der Konfliktsituation clever positionierst. Beim Führen am Ellenbogen [siehe „Führen am Ellenbogen“ in Abschn. 8.20] zum Beispiel bewegst du dich taktisch günstig in einem Winkel zum Patient, sodass du nicht direkt attackiert werden kannst.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Das taktische Positionieren ist ein fortlaufender Prozess. Es erfordert eine ständige Bewertung der sich verändernden Bedingungen und eine Anpassung der Positionierung, um Sicherheit und Effektivität deiner Maßnahmen optimal sicherzustellen. Dies kann bedeuten, sich von einer unübersichtlichen Menschenmenge zurückzuziehen, sich in der Nähe von Eingängen oder Ausgängen zu positionieren oder einen Platz zu wählen, der einen schnellen Zugriff auf medizinische Ausrüstung oder Patienten ermöglicht. Das Ziel ist es, durch eine strategische Platzierung innerhalb der Szene die eigene Handlungsfähigkeit zu bewahren.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Während eines Einsatzes nach einem häuslichen Streit betretet ihr das Wohnhaus. Die Polizei ist ebenfalls noch vor Ort. Bei eurer Ankunft stellt ihr fest, dass die Situation noch eskalieren könnte. Um sowohl effektive Hilfe zu leisten als auch für eure eigene Sicherheit zu sorgen, entscheidet ihr euch für ein taktisches Positionieren.

Du positionierst dich so, dass du den Wohnungseingang im Blick behältst und gleichzeitig eine schnelle Kommunikation mit deinem Kollegen möglich ist. Dieser positioniert sich wiederum näher am Patient, um die notwendige medizinische Versorgung zu gewährleisten, hat aber auch eine klare Sichtlinie zu dir, um auf Signale von dir reagieren zu können. Beide achtet ihr darauf, dass ihr nicht in eine Ecke gedrängt werdet und dass der Zugang zum Ausgang für einen möglichen schnellen Rückzug frei bleibt.

### **So kannst du es üben**

Die Grundidee lässt sich aber auch im Alltag üben. Steige in Bus und Bahn und wähle den taktisch sinnvollsten (Sitz-)Platz, in dem a) dich von hinten niemand angreifen könnte, b) du möglichst viel beobachten kannst, c) du bei Gefahr am schnellsten aussteigen könntest. Taktisches Positionieren lässt

sich auch in bekannten Bewegungsspielen üben, z. B. beim Fangen. Bewege dich hier im Schatten anderer, bringe Gegenstände wie z. B. eine Parkbank, einen Baum, eine Tischtennisplatte etc. zwischen dich und den Fänger.

### **Wo wird es im Buch erwähnt?**

Kap. 4, 5 und 7

## **8.43 Teamarbeit**

### **Was ist das?**

Teamarbeit im Kontext des Konfliktmanagements im Rettungsdienst bezieht sich auf das koordinierte und effektive Zusammenwirken aller Teammitglieder, um Konflikte zu bewältigen und zu lösen. Es geht darum, die Stärken und Fähigkeiten jedes Einzelnen optimal zu nutzen und durch gemeinsame Anstrengungen eine positive Lösung für alle Beteiligten zu erzielen.

### **Wie mache ich das?**

- Klare Kommunikation: Stelle sicher, dass alle Teammitglieder offen und ehrlich miteinander kommunizieren. Dies beinhaltet das Teilen von Informationen, Gefühlen und Bedenken in Bezug auf den Konflikt.
- Rollenverteilung: Nutze die Stärken jedes Teammitglieds. Weise Aufgaben und Rollen basierend auf den individuellen Fähigkeiten und Erfahrungen zu.
- Gemeinsame Zielsetzung: Entwickle ein gemeinsames Verständnis für das Ziel der Konfliktlösung. Stelle sicher, dass alle Teammitglieder auf dasselbe Ziel hinarbeiten.
- Unterstützung und Respekt: Fördere eine Atmosphäre der Unterstützung und des Respekts innerhalb des Teams. Jedes Teammitglied sollte sich wertgeschätzt und gehört fühlen.
- Konstruktive Problemlösung: Ermutige zu kreativem und kritischem Denken bei der Lösung von Konflikten. Vermeide Schuldzuweisungen und konzentriere dich stattdessen auf die Lösungsfindung.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Effektive Teamarbeit im Konfliktmanagement bedeutet, dass alle Teammitglieder zusammenarbeiten, um eine Situation zu entschärfen oder zu lösen. Dies erfordert ein hohes Maß an Koordination, Verständnis und gegenseitiger Unterstützung.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Während eines Einsatzes entsteht ein Konflikt zwischen mehreren beteiligten Parteien. Das Team kommt zusammen, um einen Plan zu entwickeln. Jedes Teammitglied bringt seine spezifischen Fähigkeiten ein: Einer übernimmt die Rolle des Vermittlers, ein anderer kümmert sich um die medizinische Versorgung, und ein weiteres Mitglied beruhigt die umstehenden Personen. Durch diese koordinierte Herangehensweise wird der Konflikt effektiv und schnell gelöst.

**So kannst du es üben**

Die Stärkung der Teamarbeit, insbesondere im Bereich des Konfliktmanagements, ist ein fortlaufender Prozess, der auf regelmäßiger Kommunikation und Reflexion basiert.

Du könntest dir mit deinen Kollegys regelmäßig Zeit nehmen, um über vergangene Einsätze zu sprechen, insbesondere über solche, die Konfliktsituationen beinhalteten. In diesen Besprechungen solltet ihr offen diskutieren, wie ihr als Team in diesen Situationen funktioniert habt. Stellt euch dabei Fragen wie:

- „Was haben wir in dieser Konfliktsituation gut gemacht und wo können wir uns verbessern?“
- „Wie effektiv war unsere Kommunikation untereinander?“
- „Gab es Momente, in denen wir besser hätten zusammenarbeiten können?“
- „Wie haben wir auf die emotionalen und physischen Bedürfnisse der Beteiligten reagiert?“
- „Gab es ungenutzte Ressourcen oder Fähigkeiten innerhalb des Teams, die in zukünftigen Konfliktsituationen eingesetzt werden könnten?“

Neben den Teambesprechungen ist es auch wichtig, dass jedes Teammitglied Zeit für persönliche Reflexion aufwendet. Nach jedem Einsatz solltest du dir Zeit nehmen, um über deine eigene Rolle und dein Verhalten nachzudenken. Überlege dir dabei Fragen wie:

- „Wie habe ich persönlich zu dem Ergebnis des Einsatzes beigetragen?“
- „Gab es Momente, in denen ich effektiver hätte kommunizieren oder handeln können?“
- „Welche emotionalen Reaktionen hatte ich während des Einsatzes und wie haben diese mein Handeln beeinflusst?“

- „Was habe ich aus diesem Einsatz über meine Stärken und Schwächen im Konfliktmanagement gelernt?“
- „Welche persönlichen Lernziele kann ich mir setzen, um meine Fähigkeiten in der Teamarbeit zu verbessern?“

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 4 und 6

## **8.44 Trennung von Person und Verhalten**

### **Was ist das?**

Damit wird die Person auf die von dir im Moment gewonnene Wahrnehmung reduziert. Vorverurteilend wird so die Würde der Person herabgesetzt. Wir sehen eine kriminelle Person oder eine Person mit geistiger Erkrankung, nicht aber eine Person, die aufgrund widriger Umstände falsche Entscheidungen getroffen hat, die in der genetischen Lotterie das Los einer verhängnisvollen psychischen Störung gezogen hat. Für eine erfolgreiche Deeskalation ist es deswegen unbedingt nötig, das Verhalten nicht nur von der dahinterstehenden Person zu trennen, von auch von der die Handlung treibenden Emotion: Ja zur Person – Nein zur Sache (oder Handlung).

### **Wie mache ich das?**

Du akzeptierst und respektierst dein Patient und die angehörigen Menschen – aber nicht zwingend deren Handlungen. Beschreibe, dass du die Gefühle als Mensch nachvollziehen kannst (wenn das so ist), oder dass das Erleben dieser Gefühle zum Menschsein dazugehören kann [siehe „Validieren von Emotionen“ in Abschn. 8.47]: Wir sind eben alle unterschiedlich. Weise darauf hin, dass aus den Gefühlen (die zum Menschsein gehören) aber nicht zwingend eine Handlung erwachsen muss. So kannst du dich von der Handlung distanzieren, ohne den Menschen abzulehnen.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Die Trennung von Person und Handlung und die damit verbundene Möglichkeit, Handlungen nicht „ok“ zu finden, aber die Person anzunehmen.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Du wirst mit deinem Kolleg zu einem Einsatz gerufen, bei dem ein Patient bewusstlos auf der Straße liegt, offensichtlich aufgrund von

Drogenkonsum. Nachdem ihr die Person stabilisiert habt, wird diese wieder ansprechbar, und fängt an euch zu beleidigen. Du erkennst, dass das Verhalten der Person stark von der Situation beeinflusst wird. Du sprichst ruhig und freundlich: „Ich verstehe, dass Sie sich gerade unwohl fühlen und verwirrt sind. Wir sind hier, um Ihnen zu helfen.“

Dann machst du klar, dass du die Beleidigungen und Bedrohungen nicht akzeptierst, aber den Menschen als Person weiterhin respektierst: „Ihre Worte sind gerade nicht in Ordnung, und wir fühlen uns davon angegriffen. Aber wir wissen, dass dies nicht Ihr normales Verhalten ist und dass Sie in einer schwierigen Lage sind.“

Falls die Person weiterhin aggressiv bleibt, betonst du weiterhin die Trennung von Person und Verhalten: „Wir respektieren Sie als Mensch, aber bitte unterlassen sie die Beschimpfungen und Drohungen. Wir wollen nur das Beste für Sie.“

### **So kannst Du es üben**

Im Alltag kommst du wahrscheinlich häufig in Kontakt mit Menschen, die andere Sichtweisen haben als du, anders über Dinge fühlen und dann auch anders handeln. Hier kannst du die Trennung zwischen dem Menschen und dem, was der Mensch tut, wunderbar üben. Die Handlung ablehnen, aber den Menschen gutheißen? Bekommst du es hin?

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.45 Unerwartetes erwarten**

### **Was ist das?**

Die Einstellung „Unerwartetes erwarten“ im Rettungsdienst basiert auf der Erkenntnis, dass das Unerwartete und Überraschende ein normaler und sogar bereichernder Teil des Berufs ist. Diese Haltung akzeptiert, dass es in Ordnung ist, überrascht zu sein, und erkennt gleichzeitig die Notwendigkeit an, flexibel und anpassungsfähig zu bleiben. Sie umarmt die Unvorhersehbarkeit als einen Aspekt, der den Rettungsberuf sowohl herausfordernd als auch erfüllend macht.

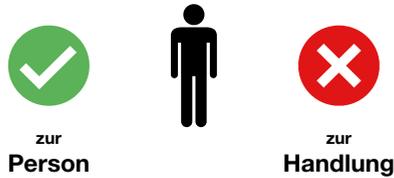


Abb. 8.21 Ja zum Mensch – Nein zur Handlung

### Wie mache ich das?

- Akzeptanz des Unerwarteten: Verstehe und akzeptiere, dass unerwartete Ereignisse Teil deiner täglichen Arbeit sind. Siehe diese Momente als Gelegenheiten, um zu lernen und zu wachsen.
- Anpassungsfähigkeit kultivieren: Entwickle die Fähigkeit, schnell auf neue und unvorhergesehene Situationen zu reagieren, ohne dabei aus der Ruhe zu kommen.
- Positiven Umgang mit Überraschungen: Betrachte überraschende Situationen nicht als Störungen, sondern als integralen Bestandteil deiner Arbeit, der sie spannend und vielfältig macht.
- Teamkommunikation stärken: Fördere eine offene Kommunikationskultur im Team, in der Überraschungen geteilt und gemeinsam bewältigt werden.
- Stressmanagement und Resilienz: Arbeite an deiner persönlichen Resilienz und Stressbewältigung, um auch in unerwarteten Momenten effektiv handeln zu können.

### Wie sieht das grundsätzlich aus?

Indem du das Unerwartete als normalen Bestandteil deiner Arbeit annimmst, stärkst du deine Fähigkeit, mit unvorhersehbaren Situationen umzugehen. Diese Haltung ermöglicht es dir, Herausforderungen als Teil der Freude und Erfüllung im Rettungsberuf zu sehen und nicht als Hindernis.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Du befindest dich in einem Einsatz, der eine unerwartete Wendung nimmt. Anstatt von der Überraschung überwältigt zu sein, nimmst du sie an und passt deine Strategie schnell und effektiv an. Du und dein Team arbeitet gemeinsam an einer Lösung, wobei ihr die Herausforderung als eine bereichernde Erfahrung ansieht, die eure Fähigkeiten stärkt.

## So kannst Du es üben

- Regelmäßige Teamdiskussionen über unerwartete Ereignisse: Nutze Teambesprechungen, um Erfahrungen mit unvorhersehbaren Situationen zu teilen und gemeinsam daraus zu lernen.
- Simulationstraining: Führe Übungen durch, die unerwartete Szenarien simulieren, um deine Anpassungsfähigkeit zu trainieren.
- Persönliche Reflexion: Reflektiere nach jedem Einsatz, wie du mit unvorhergesehenen Ereignissen umgegangen bist und was du daraus gelernt hast.
- Feedback-Kultur pflegen: Ermutige ein Teamumfeld, in dem offen über Überraschungen und deren Bewältigung gesprochen wird.

## Wo wird es im Buch noch erwähnt?

Kap. 3

## 8.46 Unsicherheit aushalten

### Was ist das?

Unsicherheit aushalten bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft, mit Situationen umzugehen, die unklar, unvorhersehbar oder veränderlich sind, ohne sich von ihnen überwältigen zu lassen. Diese Haltung basiert auf der Akzeptanz, dass nicht alle Aspekte einer Notfallsituation kontrollierbar sind und dass ein gewisses Maß an Ungewissheit zum Beruf gehört.

### Wie mache ich das?

- Akzeptanz der Unsicherheit: Erkenne an, dass Unsicherheit ein natürlicher Teil der Arbeit im Rettungsdienst ist und nicht immer vermieden werden kann.
- Fokus auf kontrollierbare Aspekte: Konzentriere dich auf die Elemente der Situation, die du beeinflussen kannst, anstatt über die ungewissen Faktoren zu grübeln.
- Flexibilität bewahren: Bleibe offen für verschiedene Lösungswege und Anpassungen, wenn sich die Situation ändert.
- Innere Ruhe kultivieren: Entwickle Techniken, die dir helfen, ruhig zu bleiben, auch wenn die Umstände unklar sind.
- Unterstützung im Team suchen: Nutze die Stärke des Teams, um gemeinsam Unsicherheiten zu bewältigen und voneinander zu lernen.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Diese Haltung hilft, effektiver auf Notfälle zu reagieren, indem sie eine innere Gelassenheit fördert, die es ermöglicht, klare Entscheidungen auch unter ungewissen Umständen zu treffen. Sie ermutigt dazu, Unsicherheiten als Teil des Jobs zu akzeptieren und sie als Herausforderung anzunehmen.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Stell dir vor, du bist als Teil eines Rettungsteams zu einem Einsatzort gerufen worden, an dem es zu einem Konflikt zwischen einer Gruppe von Menschen gekommen ist. Die Informationen über den Vorfall sind unvollständig, die Situation vor Ort ist chaotisch und unklar. Mehrere Personen sind emotional aufgeladen und es herrscht eine angespannte, konfliktreiche Atmosphäre.

Anstatt dich von der Unsicherheit und dem Chaos überwältigen zu lassen, akzeptierst du, dass nicht alle Details sofort ersichtlich sind. Du konzentrierst dich darauf, die Situation Schritt für Schritt zu bewältigen. Du beginnst damit, mit deinem Team eine schnelle Einschätzung vorzunehmen und priorisiert die dringendsten medizinischen Bedürfnisse. Gleichzeitig bemüht du dich, beruhigend auf die Beteiligten einzuwirken und versuchst, die Gemüter zu beruhigen.

Dein ruhiger Umgang mit der Unsicherheit und dein fokussiertes Handeln tragen dazu bei, dass sich die Lage allmählich stabilisiert. Dein Team folgt deinem Beispiel und arbeitet gemeinsam daran, sowohl den Konflikt zu entschärfen als auch die notwendige medizinische Versorgung sicherzustellen. Durch die gemeinsame Anstrengung gelingt es euch, die Kontrolle über die Situation zu gewinnen, obwohl die Anfangsumstände unklar und herausfordernd waren.

**So kannst du es üben**

Die folgende Reflexionsübung zielt darauf ab, deine Fähigkeit zu verbessern, mit Unsicherheit umzugehen und in unklaren oder unvorhersehbaren Situationen effektiv zu handeln. Hier ein möglicher Ablauf dazu:

- Rückblick auf eine spezifische Situation: Wähle eine kürzlich erlebte Situation im Rettungsdienst aus, in der du mit Unsicherheit konfrontiert wurdest. Dies könnte ein Einsatz sein, bei dem du mit unklaren Informationen oder unvorhergesehenen Entwicklungen umgehen musstest.
- Selbstreflexion: Setze dich in einer ruhigen Umgebung hin und nimm dir Zeit, um über die Situation nachzudenken. Schreibe deine Gedanken und Gefühle auf, um deine Reflexion zu vertiefen.

- Leitfragen zur Reflexion:
  - „Wie habe ich mich gefühlt, als ich mit der Unsicherheit konfrontiert wurde?“
  - „Welche Gedanken gingen mir durch den Kopf, als die Situation unklar war?“
  - „Wie habe ich auf die Unsicherheit reagiert? Habe ich ruhig und besonnen gehandelt oder war ich gestresst und überfordert?“
  - „Welche Strategien habe ich angewandt, um mit der Unsicherheit umzugehen?“
  - „Gab es Momente, in denen ich die Kontrolle über die Situation hätte verbessern können?“
  - „Was könnte ich in Zukunft anders oder besser machen, um mit ähnlichen Unsicherheiten umzugehen?“
- Analyse und Lernpunkte: Überlege, welche Erkenntnisse du aus dieser Reflexion gewinnen kannst. Identifiziere spezifische Fähigkeiten oder Techniken, die du entwickeln oder verbessern möchtest.
- Aktionsplan: Basierend auf deiner Analyse: Erstelle einen Aktionsplan, wie du deine Fähigkeit, Unsicherheit auszuhalten, in zukünftigen Situationen verbessern kannst. Und im Anschluss führst du ihn durch.

### **Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## **8.47 Validieren von Emotionen**

### **Was ist das?**

Validieren meint zunächst die „Gültigkeit von etwas herstellen“. Mit Blick auf den Umgang mit Konflikten ist damit die Gültigkeit von Gefühlen des Gesprächspartny gemeint. Validieren vermittelt dem anderen Menschen, dass dieser aus seiner subjektiven Sicht erstmal richtig liegt. Die vorhandenen Reaktionen (Emotionen, Denkweisen, Verhalten, etc.) machen, ausgehend von den Wahrnehmungen und Annahmen des Menschen, Sinn und sind deswegen verstehbar und nachvollziehbar. Das Validieren ordnet sich damit in die Techniken des Perspektivwechsels [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6] ein.

**Wie mache ich das?**

Als Gesprächspartny suchst und erkennst du idealerweise die „innere Logik“ – also die Validität – zwischen den Wahrnehmungen und Annahmen und den Reaktionen des Menschen darauf. Die erkannte innere Logik spiegelst du aus der Perspektive des Gesprächspartny zurück. Ein sehr powervolles – aber auch nicht ganz einfaches Tool.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

- Du: „Du hast also X erlebt, deshalb fühlst du Y und hast Z getan.“

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

- Beispiel 1:
  - Du: „Ich glaube, dass die Außerirdischen da sind, macht Ihnen gerade Angst. Hätte ich auch.“
- Beispiel 2:
  - Gesprächspartny: „Die hat mich verlassen. Und jetzt lass‘ ich es raus.“
  - Du: „Ich kann verstehen, dass deine Welt zusammengebrochen ist.“
- Beispiel 3:
  - Du: „Ich kann das verstehen, dass du gefrustet bist, vielleicht sogar glaubst, dass ich dir jetzt was Schlechtes will. Ich merke, du bist stinksauer, aber wie kann ich dir denn jetzt helfen?“

**So kannst du es üben**

Der Alltag bietet in Gesprächssituationen mit unterschiedlichen Menschen viele Möglichkeiten, die „innere Logik“ von Menschen nachzuvollziehen und das zurückzuspiegeln. Probiere es aus. Manchmal kann es auch hilfreich sein, sich kurze Gesprächsausschnitte im Anschluss zu notieren. Dann kannst du nochmal systematisch überprüfen, an welcher Stelle du das Validieren eingesetzt hast und wo du es vielleicht noch hättest einsetzen können.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3

## 8.48 Vermeiden von Anwesenheit

### Was ist das?

Während wir die Flucht nutzen, um uns in einer akuten Konflikt- und Gewaltsituation in Sicherheit zu bringen, ist das Vermeiden von Anwesenheit eine proaktive Entscheidung: Die Entscheidung, sich nicht zu bestimmten Zeiten an bestimmten Orten aufzuhalten, wenn einem hier Konflikte und Gewalt mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit begegnen könnten. Zur Vermeidung von Gewalt ist die *Vermeidung* von Anwesenheit die beste Handlungsstrategie.

### Wie mache ich das?

Entscheide und handle nach dem Prinzip: „Sei nicht da – wenn du nicht unbedingt da sein musst“. Dadurch kontrollierst du die Situation. Entscheidest du dich ggf. dafür, dennoch da zu sein, handelt es sich immerhin um eine ganz bewusste Entscheidung, die den weiteren Verlauf beeinflussen wird, z. B. in puncto erhöhter Aufmerksamkeit [siehe „Aufmerksamkeit“ in Abschn. 8.7].

### Wie sieht das aus?

Vermeiden von Anwesenheit bedeutet, vorausschauend und informiert zu handeln, um potenzielle Gefahrensituationen zu umgehen. Es erfordert eine kontinuierliche Bewertung der Umgebung und der aktuellen Situation, um fundierte Entscheidungen über den eigenen Aufenthaltsort zu treffen.

### Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?

Du wirst mit deinem Kollegen zu einem Einsatz in einem Wohngebiet gerufen, das in der Vergangenheit bereits Schauplatz gewaltsamer Auseinandersetzungen war. Bei der Annäherung an den angegebenen Einsatzort bemerkst du eine große Menschenmenge, die sich auffällig aggressiv verhält und Anzeichen von Unruhe zeigt. Du beobachtest die Situation genau und erkennst dabei Personen, die offen Gegenstände tragen, die als Waffen genutzt werden können. Außerdem bemerkst du, dass sich einige Personen so verhalten, als würden sie etwas an ihrem Körper verbergen. Ihre Handbewegungen zu bestimmten Bereichen ihrer Kleidung wirken verdächtig und unnatürlich. Aufgrund dieser Beobachtungen entscheidest du dich und dein Kollege, zunächst in sicherer Entfernung zu bleiben und Kontakt mit der Leitstelle aufzunehmen, um die Situation zu melden und um weitere Anweisungen zu bitten. Ihr entscheidet euch gegen das Betreten des Einsatzortes, ohne polizeiliche Unterstützung, um eure Sicherheit und die der Anwesenden nicht zu gefährden.

**So kannst du es üben**

Das Vermeiden von Anwesenheit übst du im Alltag häufig. Immer dann, wenn du dich angesichts der begründeten Erwartung von Gefahr entscheidest, dich nicht an den Ort der Gefahr zu begeben. Die Gefahren können, aber müssen nicht, aus der Interaktion zwischen Menschen hervorgehen (z. B. Ansammlung sehr vieler Menschen, einsame Gasse, Bungee-Seil, linke Autobahnspur, vereister Fahrradweg etc.). Bedenke dabei immer: Trotz aller vorhandenen und potenziellen Gefahren lebst du in der sichersten aller Zeiten [siehe Kap. 2].

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3, 5

**8.49 Vorwurfsinventar****Was ist das?**

Das Vorwurfsinventar baut auf dem Perspektivwechsel [siehe „Andere Perspektive“ in Abschn. 8.6] auf. Bei dieser Technik betrachtest du, was die andere Partei an deinem Handeln negativ wahrgenommen haben könnte und teilst dies mit. Dabei nimmst du den Vorwurf – manchmal ist dies auch eine direkte Beleidigung – als Ausgangspunkt für deinen Perspektivwechsel. Du schlüpfst in die Schuhe der anderen Partei und versuchst zu verstehen, welche Handlungen deinerseits zu diesen Vorwürfen oder Beleidigungen geführt haben könnten. Dies teilst du der anderen Partei mit. Statt gegeneinander schaut ihr nun erstmal in dieselbe Richtung – nämlich auf dein Verhalten.

Durch den von dir durchgeführten Perspektivwechsel erhältst du neue Sichtweisen auf dich über die dir gemachten Vorwürfe. Das erklärt das Wort *Inventar* im Begriff *Vorwurfsinventar*. Inventar meint hier die „Gesamtheit des Gefundenen“ (lat. „inventarium“) mit Blick auf die dir gemachten Vorwürfe. Wir wissen, dass der Begriff sehr sperrig klingt und nicht direkt errahnen lässt, was sich hinter dieser Technik verbirgt. Leider haben wir noch keinen besseren Begriff gefunden, was dich hoffentlich nicht davon abbringt, dich mit dieser Technik auseinanderzusetzen.

Die Technik wirkt aus zwei Gründen deeskalierend. Zum einen rechnet die andere Person häufig mit einer eskalierenden Reaktion. Das Eingestehen und Beurteilen deines eigenen negativen Handelns, oder warum dies so wirken könnte, wirkt überraschend und kehrt die Eskalationsspirale um [siehe „nichtkomplementäre, deeskalierende Handlung“ in Abschn. 8.29].

Zum anderen teilst du der anderen Person effektiv mit, dass du Interesse daran hast, deren/dessen Position zu verstehen [siehe „aktives Zuhören“ in Abschn. 8.5].

### **Wie mache ich das?**

- Ausdauer beim Zuhören: Halte den Vorwurf oder die Beleidigung aus, ohne sofort zu reagieren.
- Perspektivwechsel vollziehen: Versuche zu verstehen, wie die andere Person dein Handeln wahrgenommen hat und warum dies negativ aufgefasst worden sein könnte.
- Erkenntnisse teilen: Kommuniziere deine Überlegungen offen und zeige, dass du bereit bist, aus der Situation zu lernen.

### **Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Ich kann mir vorstellen, dass du [mein Verhalten] als [negativ] empfindest und von mir [etwas Negatives] denkst.

### **Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Beispiel 1:

Patienty: „Lasst mich in Ruhe, ihr macht alles nur schlimmer!“

Du: „Okay, ich kann nachvollziehen, dass unser Vorgehen für Sie zusätzlichen Stress bedeuten könnte. Sie könnten denken, dass wir nicht auf Ihre Bedürfnisse eingehen.“

Beispiel 2:

Angehöriger: „Warum habt ihr so lange gebraucht? Ihr habt keine Ahnung, wie wichtig jede Sekunde ist!“

Du: „Ich verstehe, dass es für Sie so ausgesehen haben muss, als würden wir nicht schnell genug handeln. Sie machen sich große Sorgen um Ihr Familienmitglied und könnten den Eindruck haben, wir nehmen die Situation nicht ernst genug.“

### **So kannst du es üben**

Als Gesprächstechnik kannst du das Vorwurfsinventar in Alltagssituationen anwenden: Immer dann, wenn du durch den Perspektivwechsel Einsichten erlangt hast, dass dein Verhalten auch negativ gesehen werden könnte. Nimm‘ diese Einsichten und kommuniziere diese an die andere Person.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 5

## **8.50 Wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation**

**Was ist das?**

Wertschätzende und urteilsfreie Kommunikation meint die eigene Hingabe zu einer urteilsfreien eigenen Wahrnehmung und die damit verbundene Wertschätzung der anderen Person. Mit einer wertungsvermeidenden Wahrnehmung ist es einfacher, die Vielschichtigkeit menschlichen Handelns anzuerkennen, da du dir so nicht vorschnell ein Urteil bildest. Die vorurteilsfreien Wahrnehmungen beeinflussen dann dein weiteres Handeln und dir fällt es leichter, die Person als Menschen wertzuschätzen.

**Wie mache ich das?**

Versuche, die Handlungen und Denkweisen deines Gesprächspartny verstehend und akzeptierend auf der Grundlage der Annahmen der anderen Partei zu berücksichtigen. So fällt es dir einfacher, dich nicht von den Handlungen und Denkweisen emotional mitnehmen zu lassen, wenn du dir vergegenwärtigst, dass dies auf anderen Annahmen der anderen Partei fußt.

**Wie sieht das grundsätzlich aus?**

Wenn du eine Handlung deines Gesprächspartny wahrnimmst: Denke daran, dass eine Vielzahl an Gründen für diese Handlungen möglich ist. Viele werden dir auch jetzt nicht einfallen. Also: Wenn du die Hintergründe – und das sind Erfahrungen und die daraus resultierenden Annahmen einer Person – im Moment sowieso nicht erschließen kannst, hilft nur: urteilsfrei bleiben, Wertungen vermeiden und so die Person wertschätzen.

**Wie sieht das in einer beispielhaften Anwendungssituation aus?**

Eine Person nutzt eine abwertende, frauenfeindliche Sprache. Du könntest die Nachteile eines solchen Verhaltens im zwischenmenschlichen Umgang problematisieren: „Frauen fühlen sich durch das, was du sagst, abgewertet“. Die Aussage problematisiert ohne zu urteilen, was der Fall wäre, wenn du die Person als „Sexisten“ in die Schranken weisen würdest.

**So kannst du es üben**

Diese Grundhaltung kannst du in alltäglichen Situationen üben, da wir als Menschen ganz natürlich den Drang haben, schnell zu urteilen. Das sind für uns super Trainingsmöglichkeiten – erfordert aber, dass wir kurz innehalten und uns darüber bewusstwerden.

**Wo wird es im Buch noch erwähnt?**

Kap. 3



# 9

## Dein persönliches Selbstschutzkonzept: Ein Leitfaden zum Zusammenstellen

Nachdem wir uns – mit der Hilfe unseres Rettungsteams Namy und Baschdy – mit sechs zentralen Bereichen beschäftigt haben, die du für dein persönliches professionelles Konfliktmanagement brauchst, wollen wir dir in diesem Kapitel beim Zusammenstellen deines persönlichen Konzeptes helfen.

### 9.1 Dein Basiskonzept

Lass nochmal die sechs Kapitel zu den einzelnen Wissens- und Könnensbereichen vor deinem inneren Auge Revue passieren. Gerne kannst du nochmal einen Blick in die Kapitel werfen, sodass du klar vor Augen hast, um was es dort ging.

- Was solltest du über die anderen wissen (Kapitel 4)?
- Wie kannst du den Verlauf von Konflikten gestalten (Kapitel 5)?
- Was solltest du über dich wissen (Kapitel 6)? Was sind deine Triggerpunkte?
- Was solltest du über deine Kontexte wissen, in denen du dich bewegst (Kapitel 7)? Welche Konflikte sind wahrscheinlich? Welche besonderen Rahmenbedingungen existieren in deinen Konfliktkontexten?

- Was solltest du über das Planen, Handeln und Reflektieren im Zusammenhang mit Konflikten wissen (Kapitel 8)? Wie ist dein Konflikt eingebettet in die Beziehung zur anderen Partei? Was solltest du dir über die Post-Konflikt-Phase behalten?
- Was kannst du alles tun? Welche Werkzeuge eignen sich für dich besonders (Kapitel 9)?

Hier kannst du nun deine persönlichen für dich wichtigen Informationen der sechs Bereiche eintragen. Rechts daneben haben wir noch eine Spalte mit Weiterentwicklungsmöglichkeiten angefügt. Hier kannst du eintragen, wo du denkst, dass du noch Entwicklungspotenzial hast. Das ist praktisch dein Entwicklungsplan, der die Dinge umfasst, an denen du arbeiten möchtest (Tab. 9.1).

**Tab. 9.1** Dein individuelles Konzept zum Umgang mit Konflikten – die wichtigsten Infos für dich

Bereich	Kerninformation	Entwicklungspotenziale
Wer (Kap. 4)		
Wie (Kap. 5)		
Was (Kap. 9)		
Selbst (Kap. 6)		
Kontext (Kap. 7)		
Praxis (Kap. 8)		

## 9.2 Deine Erfahrungen

Hier kannst du eintragen, wenn du eine Konflikt- oder gar Gewalterfahrung im Einsatz gemacht hast, aus der du lernen möchtest. Wie wir in Kap. 7 besprochen haben, kannst du dir die folgenden fünf Fragen stellen. Trage deine Antwort jeweils rechts in der Spalte ein (Tab. 9.2):

**Tab. 9.2** Deine persönlich Reflektion von erlebten Konflikt-/Gewalterfahrungen

<b>Reflexion</b>	<b>Meine Notiz</b>
<p><b>Beschreibung der Konfliktsituation:</b>            Wie genau ist die Konflikt- / Gewaltsituation verlaufen?            Was ist passiert? Wer hat was wann gemacht?</p> <p><b>Alternative Sichtweisen:</b>            Wie könntest du noch in der Situation handeln?</p> <p><b>Gründe für dein Verhalten:</b>            Was waren die Gründe für dein Verhalten?</p> <p><b>Gründe für Alternativen:</b>            Was könnten Gründe für das Handeln mit den Alternativen aus Schritt 2 sein?</p> <p><b>Vorausplanung für ähnliche Situationen</b>            Wie möchtest du dich nun verhalten, wenn du dich in einer ähnlichen Situation wiederfindest?</p>	

# Du bist ein Heldy

Wir hoffen, dass wir mit diesem Buch dein Verständnis für den Umgang mit Konflikten und Gewalt im Rettungsdienst erweitern konnten. Wir hoffen auch, dass beim Lesen der einzelnen Kapitel deutlich geworden ist, wie viele Facetten der kompetente Umgang mit Konflikten und Gewalt hat. So unterschiedlich die Situationen sind, so vielfältig sind auch die Lösungen. Ein einzelner Konflikt kann sehr komplex sein. Die Lösungen dafür müssen zur Situation passen – und sie müssen zu dir passen.

Die Kompetenz zum professionellen Konfliktmanagement fällt nicht vom Himmel. Die gute Nachricht dabei ist: Das Ganze ist erlernbar. Es ist trainierbar wie ein Muskel. Jeder Mensch kann das, und jeder Mensch kann die eigene Handlungskompetenz steigern. Dass du dieses Buch gelesen hast, ist ein guter und wichtiger Schritt. Deine Konfliktmanagementkompetenz wird durch die weitere Auseinandersetzung mit dem Thema wachsen. Dadurch trägst du auch zur Reduktion von Konflikten und Gewalt in unserer Gesellschaft bei und machst auch so – neben deinem eigentlichen Job im Rettungsdienst – die Welt ein klein wenig besser. So wie das Heldys eben tun. Wir brauchen solche Rettungskräfte wie dich.

# Mehr Bücher der Autoren zum Thema



Jetzt bestellen: [link.springer.com](https://link.springer.com)