EINIGE HINWEISE ZUM UMGANG MIT ESKALIERENDEN GESPRÄCHSSITUATIONEN

Machen Sie sich Ihre grundsätzliche Zielsetzung bewusst.

- Folgen Sie der folgenden Zielsetzung und halten Sie diese im Gesprächsverlauf für sich bewusst: Es geht um eine kommunikative Deeskalation bzw. um eine Verhinderung einer Eskalation der Situation. Durch die Reduzierung der Anspannung oder der Aggression im Gespräch schaffen Sie die Basis für eine möglichst konstruktive Auseinandersetzung mit Ihrem Gegenüber.
- Auch wenn sich die Situation vordergründig so darstellt, als würde es um eine sachlich fundierte Kommunikation mit dem Austausch inhaltlicher Argumente gehen, so sind eskalierende Gespräche im Kern in der Regel durch eine schwierige Beziehungskommunikation geprägt, mit der unterschiedliche negative Wahrnehmungen und Emotionen verknüpft sind: z. B. Ärger, Widerstand, Unverständnis, Angst oder Hilflosigkeit. Auch die Befürchtung, dass es um die Einschränkung der persönlichen Autonomie geht, kann zu einer Eskalation der Situation beitragen.
- Für die emotionale Selbstregulation bedeutet das, Anschuldigungen oder Beleidigungen gegenüber der eigenen Person zu ignorieren und diese als Selbstkundgabe des Gegenübers wahrzunehmen und zu interpretieren („Was teilt mir das Gegenüber durch diese Äußerung über sich selbst mit?“, vgl. Vier-Ohren-Modell der Kommunikation von Schulz von Thun, 2010). Damit vermeiden Sie selbst ein Einsteigen bzw. eine Verstrickung in eine kommunikative Eskalationsspirale.
- Wichtig ist dabei, dass eine Deeskalation der Situation nicht durch ein betont sachliches oder distanziertes Auftreten erreicht wird Ein solches Gesprächsverhalten kann beim Gegenüber möglicherweise sogar zu einem gegenteiligen Effekt führen, weil das Verhalten beispielsweise als abgehoben, nicht empathisch oder arrogant interpretiert werden kann.

Bauen Sie Kontakt und Beziehung auf.

- Zeigen Sie sich während des Gesprächs empathisch, also mit Einfühlungsvermögen hinsichtlich der Wahrnehmungen, Gedanken und Empfindungen Ihres Gegenübers.
- Sprechen Sie grundsätzlich in normaler und situationsangemessener Lautstärke. Sollte Ihr Gegenüber die Stimme erheben, Sie beschimpfen oder beleidigen, so geht es in einem ersten Schritt vor allem darum, dieses Verhalten zu unterbrechen. Dabei kann es helfen, kurz (!) und ggf. ebenfalls laut, die deutliche Bitte zu verbalisieren, Ihnen jetzt zuzuhören, und damit ein klares Stopp-Signal zu setzen. Auch eine Formulierung, wie z. B. „ich habe großes Interesse mit ihnen im Gespräch zu bleiben aber in der Form finde ich unser Gespräch wirklich nicht zielführend. Ich fasse nochmal zusammen was ich bisher verstanden habe …“. Damit gewinnen Sie die Aufmerksamkeit des Gegenübers.

- Hören Sie aktiv zu und spiegeln Sie mit Ihren Formulierungen die Äußerungen Ihres Gegenübers. Sie zeigen damit, dass Sie sich darum bemühen, die jeweils andere Position zu verstehen, und signalisieren Interesse an der dieser Sichtweise.
- Damit geben Sie dem Gegenüber nicht Recht, sondern zeigen nur Ihr Verständnis für seine Situation - Verstehen bedeutet nicht einverstanden zu sein -. Verwenden Sie dazu Ich-Botschaften („Ich nehme wahr, dass Sie gerade sehr aufgewühlt/verärgert sind.“)
- Signalisieren Sie auch durch eine positive, interessierte und zugewandte Körperhaltung und Mimik Verständnis für das Gegenüber.

Zeigen Sie Interesse, indem Sie Fragen stellen.

- Fragen Sie, wie es Ihrem Gegenüber in der aktuellen Situation ergeht, was es bewegt, was es ärgert, welche Bedürfnisse es hat etc.
- Sie können diese Fragen auch konkretisieren, um möglichst greifbare Informationen zu bekommen, die Sie im weiteren Gespräch konstruktiv verwenden und einbauen können („Was genau ärgert Sie so?“ oder „Was ärgert Sie hier jetzt am meisten?“ oder „Was wäre Ihnen in der Situation am liebsten?“ oder „Was würde Sie sich jetzt wünschen?“).
- Nehmen Sie sensibel wahr, ob Ihr Gegenüber darüber sprechen möchte. Wenn erhöhter Gesprächsbedarf besteht, geben Sie möglichst den Raum dafür (vielleicht sind Sie die erste Person, die danach fragt).
- Hören Sie weiter aktiv zu. Sie können dabei auch wertschätzende Rückmeldungen geben, indem Sie würdigen, dass die Situation für Ihr Gegenüber keine einfache ist und ihm möglicherweise viel Kraft oder Einsatz abverlangt. („Ich kann mir vorstellen, dass die Situation für Sie ziemlich anstrengend ist.“ oder „Es tut mir sehr leid, dass es gerade so schwierig für Sie ist.“).
- Durch die Beantwortung der Fragen und die damit notwendige Aktivierung innerer Suchprozesse ist Ihr Gegenüber gezwungen, nachzudenken und damit die Aufmerksamkeit auf bestimmte Inhalte umzulenken. Das kann ein erster Schritt sein, in einen inhaltlich-konstruktiven Austausch zu kommen.

Entwickeln Sie erste gemeinsame Perspektiven.

- Hier geht es darum, den inhaltlich-konstruktiven Austausch weiter zu vertiefen und möglicherweise erste Lösungsideen zu entwickeln oder Vereinbarungen miteinander zu treffen.
- Auch in dieser Phase stellen Fragen ein wertvolles Instrumentarium dar. Fragen Sie nach Bedürfnissen, Wünschen, Ideen für sinnvolle nächste Schritte oder Vorschlägen zum weiteren Vorgehen. Auch diese gilt es zunächst einmal wertzuschätzen und positiv zu konnotieren, übrigens auch dann, wenn Sie die vorgetragenen Ideen so für nicht realisierbar halten. Zeigen Sie sich offen für die Argumente. Erinnern Sie sich: Das Ziel heißt Deeskalation der Situation. Sie vermeiden dadurch unter Umständen auch einen Gesichtsverlust auf Seiten Ihres Gegenübers, der wiederum zu einer Verschärfung der Situation beitragen könnte.
- Dabei kann es sehr hilfreich sein, den bestehenden (z. B. juristischen) Kontext als gemeinsame Restriktion zu betrachten, die unveränderbar ist. Aus Sicht des Gegenübers

wäre die präferierte Lösung möglicherweise, genau diesen aber zu verändern. Den Verzicht auf diese aus Sicht des Gegenübers erstbeste Lösung sollten Sie deutlich würdigen und wertschätzen, um dann zur Entwicklung einer zweitbesten Lösung einzuladen („Uns beiden ist klar, dass wir an den Rahmenbedingungen/ den geltenden Regeln etc. nichts ändern können. Aus Ihrer Sicht wäre es natürlich am besten, wenn man diese ändern könnte, das geht aber leider nicht. Was wäre aus Ihrer Sicht eine Lösung, die für Sie trotzdem akzeptabel wäre/ die Sie Ihrem Ziel wenigstens etwas näherbringen würde?“).

- Auf dieser Basis können Sie überlegen, welche Angebote Sie machen können, um die Bedürfnisse des Gegenübers zumindest teilweise (im Sinne einer zweitbesten Lösung) zu berücksichtigen und daran anzudocken. Hier kann zusätzlich die Frage helfen, welche Unterstützung sich das Gegenüber von Ihnen wünscht oder benötigt.
- Setzen Sie sich nicht unnötig unter Druck. Sie können gegebenenfalls anbieten, das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt weiterzuführen, wenn man die Möglichkeit hatte, alles sacken zu lassen und nochmals für sich in Ruhe und mit Abstand zu reflektieren.

Schließen Sie das Gespräch aktiv ab.

- Finden Sie einen positiven Gesprächsabschluss und danken Sie für die investierte Zeit/ die Geduld/das Zuhören/die Unterstützung/die hilfreichen Vorschläge/ die Kooperationsbereitschaft etc.
- Möglicherweise treffen Sie die Vereinbarung für ein weiteres Gespräch, in dessen Rahmen man das bisher Erreichte in den Blick nehmen sowie die daraus resultierende Perspektive miteinander besprechen und weiterentwickeln kann.

Bereiten Sie eine Exit-Strategie vor. Ihre Sicherheit hat dabei höchste Priorität

- Trotz aller mehrfacher und intensiver Bemühungen ist es möglich, dass Sie die Situation nicht entschärfen können. Damit sollten Sie immer auch als einem möglichen Szenario rechnen. Hier lohnt es sich, vorbereitet zu sein, damit Sie möglichst die Kontrolle über die Situation behalten.
- Vermeiden Sie grundsätzlich Vorwürfe oder Belehrungen, um eine zusätzliche Eskalation möglichst zu vermeiden.
- Bennen Sie Ihre eigenen Grenzen klar und deutlich. Markieren Sie, dass Sie sich bedrängt/ bedroht/ in die Enge getrieben etc. fühlen und sich daher nicht in der Lage sehen, das Gespräch weiterzuführen.
- Alternativ können Sie das Gespräch auch nur unterbrechen, damit sich die Emotionen auf beiden Seiten etwas abkühlen können und Sie die Möglichkeit haben, sich zu sammeln und strategisch neu zu orientieren.
- Sollten Sie sich massiv bedroht fühlen, denken Sie an Ihre eigene Sicherheit, bewahren Sie möglichst Ruhe und vermeiden Sie, sich provozieren zu lassen oder selbst zu provozieren. Hier gilt: Brechen Sie das Gespräch ab und verlassen Sie (gegebenenfalls auch unter einem Vorwand) die Situation. Organisieren Sie sich Hilfe und Unterstützung. Idealerweise

haben Sie dieses Szenario vorbereitet, und es ist jemand direkt in der Nähe, z. B. im Nebenbüro, den sie sofort aktivieren können. Bei Bedarf rufen Sie sofort die Polizei.

SCHULPSYCHOLOGIE IN RHEINLAND-PFALZ

Die Schulpsychologie in Rheinland-Pfalz ist grundsätzlich für alle öffentlichen Schulen und alle Schulformen im Land zuständig. Sie unterstützt und berät alle am Schulleben Beteiligten: Lehrende, Lernende und deren Eltern, Schulleitung und die Schule als Organisation.

Weitere Informationen zur rheinland-pfälzischen Schulpsychologie können hier abgerufen werden: https://schulpsychologie.bildung-rp.de/

Ihnen als Schulleitung und den Kollegien stehen die Schulpsychologischen Beratungszentren professionell beratend zur Seite. Leitungsbezogen geht es vor allem darum, Ihnen Unterstützung zur Entscheidungs- und Handlungssicherheit in der Gestaltung Ihrer Schulleitungsrolle und den damit verbundenen Aufgaben zu geben. Diesbezüglich können Sie gerne Kontakt mit dem für Ihre Schule zuständigen Schulpsychologischen Beratungszentrum aufnehmen. Die Beratungszentren findet man hier:

https://schulpsychologie.bildung-rp.de/schulpsychologische-beratungszentren.html

LITERATUR

Schulz von Thun, F. (2010). 48. Edition. Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt