

# Psychologische Deeskalation

---

Ein Informationsblatt des Service Psychosocial

[service-psychosocial@csqt.etat.lu](mailto:service-psychosocial@csqt.etat.lu)

Tél. : 247-73100



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Fonction publique

Service psychosocial

# Psychologische Deeskalation

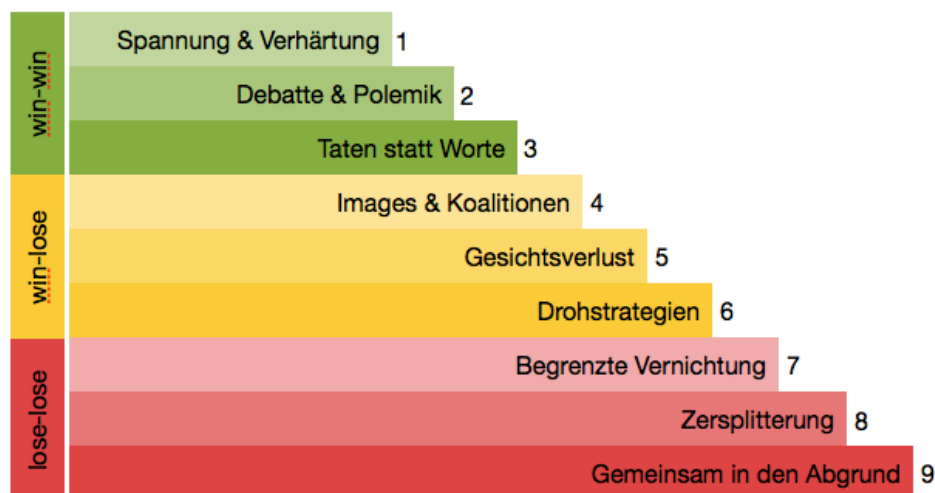
Spricht man von psychologischer Deeskalation so spricht man von Maßnahmen, die zur Entschärfung eines Konflikts oder eines sich anbahnenden Konflikts führen soll, ohne dabei physisch einzugreifen.

In der psychologischen Deeskalation geht es also darum, Eskalation zu vermeiden. Es geht nicht darum zu klären wer schuld ist oder wer der Stärkste ist. Ziel psychologischer Deeskalation ist es auch nicht, Konflikte grundsätzlich zu vermeiden. Konstruktiv ausgetragene Konflikte sind wichtig und helfen Einzelnen und Teams, sich weiter zu entwickeln. Aber Eskalation führt in der Regel eher zu Vergeudung von Ressourcen und ist selten lösungsorientiert und soll demnach vermieden werden. „Richtig streiten“ könnte hier auch das Motto sein.

## ESKALATION

Das Verhalten der einer oder mehrerer Konfliktparteien trägt dazu bei, dass ein Konflikt verschärft wird und eine Eskalationsspirale entsteht. Um zu deeskalieren gilt es, diese Spirale wahrzunehmen und zu entschärfen. Jede Eskalation kündigt sich im Vorfeld an, auch wenn diese Ankündigung manchmal sehr schnell gehen kann oder sehr schwer wahrzunehmen ist. Es lohnt sich aber zu üben, möglichst früh Eskalation wahrzunehmen. In dieser Aufbauphase der Eskalation können nämlich viel einfacher deeskalierende Maßnahmen eingesetzt werden, als in der Phase der Krise.

Hier zur Übersicht die Konfliktstufen nach Glasl, die anschaulich darstellen, wie ein Konflikt eskalieren kann und die auch deutlich macht, dass es ab einer gewissen Eskalationsstufe (gelb bis rot) mindestens einen Verlierer geben wird. Im grünen Bereich können beide Seiten noch mit Gewinn aus der Auseinandersetzung gehen.



Friedrich Glasl

Psychologische Deeskalation ist demnach immer sinnvoll wenn es darum geht, Lösungen herbeizuführen und Kräfte zu sparen. Aber:

**Deeskalation ist immer eine Wahl – man muss sich dafür entscheiden!  
Sie passiert nicht einfach so.**

## PSYCHOLOGISCHE DEESKALATION

In der psychologischen Deeskalation spielt die eigene Haltung die entscheidende Rolle.

*“Eines Tages betrat ein Hund einen Spiegelsaal. Als er die tausend Hunde sah, bekam er Angst, sträubte das Nackenfell, knurrte furchtbar und fletschte die Zähne. Und tausend Hunde sträubten das Nackenfell, knurrten furchtbar und fletschten die Zähne. Voller Panik rannte der Hund aus dem Saal und glaubte von nun an, dass die Welt aus lauter knurrenden, gefährlichen und bedrohlichen Hunden bestehe.*

*Einige Zeit später kam ein anderer Hund in den Saal. Auch er sah die tausend Hunde. Freudig wedelte er mit dem Schwanz, sprang fröhlich herum und forderte die Hunde zum Spielen auf. Er verließ den Saal mit der Überzeugung, dass die ganze Welt aus netten, freundlichen Hunden bestehe, mit denen es sich wunderbar spielen ließe.”*

Tim Bärtsch (2013): “Begleitmaterial zur Fortbildung Deeskalation”

Also: Wenn Sie mit einer wertschätzenden, respektvollen und somit deeskalierenden Haltung in Konflikte hineingehen, werden Sie dazu beitragen, dass ihr Gegenüber wahrscheinlicher eine ebensolche Haltung einnimmt. Das wird es ihnen wiederum das nächste Mal leichter machen, mit einer solchen Haltung in konflikthafte Situationen zu gehen. Folgende Prinzipien sind hilfreich für eine solche Haltung:

### DIE ZEHN GRUNDPRINZIPIEN DER DEESKALATION NACH DIRK RICHTER (2014)

- Grundhaltung: Empathie, Respekt, Aufrichtigkeit, Fairness
- Schätzen Sie Risiken ein und wägen Sie ab, setzen Sie realistische Erwartungen
- Versuchen Sie nicht, Ihr Gegenüber zu kontrollieren, kontrollieren Sie die Situation
- Reflektieren Sie mit Ihren Kollegen über Ihre Einschätzungen
- Intervenieren Sie so früh wie möglich, um die Chancen zur Deeskalation zu optimieren
- Vermeiden Sie Zeitdruck
- Halten Sie einen angemessenen Abstand ein
- Treten Sie selbstsicher und bestimmt auf (vermeiden Sie unsicheres und dominantes Auftreten). Sie sollen in einer Deeskalation nicht Ihre Ziele aus den Augen verlieren; sie sollen nicht klein begeben oder aufgeben. Das wäre nicht Deeskalation.
- Vermeiden Sie Machtkämpfe (Ihnen geht es hier um Deeskalation, nicht ums stärker sein)
- Beachten Sie Sicherheitsrichtlinien

Sind Sie interessiert, mehr über psychologische Deeskalation zu erfahren?  
Methoden der Deeskalation zu lernen? Und Interaktionsmethoden in Krisen?

Der Service Psychosocial bietet Weiterbildungen zu Methoden psychologischer Deeskalation im INAP und in Ihrer Verwaltung an.