

## Deeskalation im Sanitäts- und Rettungsdienst

**Definition:** Deeskalation bedeutet das Verhindern von Konflikten und sich aufschaukelnden Prozessen .....(Wikipedia)

Eine Situation eskaliert meistens wenn:

- A) positive Kommunikation fehlschlägt
- B) Kommunikation körperlich oder geistig nicht möglich ist
- C) Kommunikation vom Gesprächspartner nicht gewünscht ist
- D) unvereinbare Standpunkte existieren

**Kommunikation ist ein gesteuerter, gegenseitiger Informationsaustausch mehrerer Individuen auf**

- sachlicher Ebene ( Piktogramme, Fakten, Regeln, Hierarchien, Archetypen )
- verbaler Ebene ( Wortwahl, Sprachebene, Tonfall, Information )
- emotionaler Ebene ( Körpersprache, Hormonlage, Geruchsstoffe, äußere Umstände)

*Diese Ebenen beeinflussen einander stark.*

Zu einer Eskalation kommt es, wenn es auf der emotionalen Ebene eine Entgleisung gibt, die zu einer Überschreitung der Belastungsgrenzen eines Partners führt.

In einem solchen Fall gewinnt das Hervorheben der sachlichen Argumente mittels einfühlsamer verbaler Übermittlung an Bedeutung. Eigene Gefühle und ethische/persönliche Beurteilungen müssen dann in den Hintergrund treten, um die Kommunikationsbereitschaft des Gegenübers zu erhalten.

Emotionales Verständnis und Zustimmung dürfen und sollten geäußert werden, wenn sie echt sind.

## 10 Regeln der Gesprächskunst

1. Betonen Sie Gemeinsamkeiten
2. Vermeiden Sie Schuldzuweisungen
3. Bieten Sie Hilfe an, drängen Sie sich nicht auf
4. Bewahren Sie emotionalen Abstand ohne distanziert zu wirken
5. Schlagen Sie verschiedene Lösungswege vor
6. Bedrohen Sie ihr Gegenüber niemals
7. Erfragen Sie Gegenvorschläge
8. Benennen Sie äußere Widerstände
9. Seien Sie kompetent und nicht arrogant
10. Gespräche immer moderieren nicht dominieren

Noch Fragen....