

Juliane Feldner & Rainer König

Deeskalation mit BEHM

Sicher und souverän in schwierigen Situationen



In Konfliktsituationen ruhig und sicher zu bleiben, ist nicht immer einfach. Doch mit der BEHM-Methode geben wir Dir ein praktisches Werkzeug an die Hand, mit dem Du Eskalationen vermeiden und professionell managen kannst.

BEHM steht für **Beobachtung, Einstellung, Haltung** und **Moderation**. Was das genau bedeutet, zeigen wir Dir hier.

B wie Beobachtung – Sicherheit zuerst!

Bevor Du handelst, beobachte die Situation genau. Halte dabei einen **sicheren Abstand** von ca. 90 cm – Deine **eigene Sicherheit geht immer vor**. Achte auf **Signale für Aggressivität**: Körpersprache, Tonfall, Mimik – all das gibt Dir Hinweise darauf, wie sich dein Gegenüber fühlt. Drohgebärden, hektische Bewegungen oder lautes Reden können auf eine angespannte Stimmung hinweisen. Frühzeitiges Erkennen hilft Dir, rechtzeitig richtig zu reagieren.

E wie Einstellung – Verstehen statt bewerten!

Deeskalation beginnt im Kopf. Versuche, die **Perspektive des anderen zu verstehen**. Warum reagiert die Person so? Was könnte sie gerade belasten? Eine **empathische Grundhaltung** hilft, Verständnis aufzubauen und Spannungen abzubauen. Natürlich heißt das nicht, alles zu entschuldigen – aber wer sich verstanden fühlt, ist eher bereit, sich zu beruhigen.

H wie Haltung – Klar und souverän!

Deine **Körperhaltung** sagt viel aus. Stehe **aufrecht, offen und ruhig** – weder unterwürfig noch aggressiv. **Keine verschränkten Arme, keine Angriffshaltung** und auch kein Schreien. **Blickkontakt** ist wichtig, aber ohne zu starren – das kann als Provokation wirken.

Auch deine **innere Haltung** zählt: Bleib **sachlich, ruhig und sicher durch deine Fachkompetenz und situative Objektivität**. Nimm Angriffe nicht persönlich – zumeist bist nicht *Du* gemeint, sondern die Situation oder Institution, die Du vertrittst. Diese Haltung schützt Dich und hilft Dir, klar zu bleiben.

M wie Moderation – Das Gespräch steuern!

Wenn du sprichst, **moderiere** das Gespräch: Bleib **sachlich**, erkläre deine Sichtweise ruhig und verständlich. Gib dem Gegenüber Raum, sich zu äußern, **frage nach den Gründen** des Verhaltens und **biete Alternativen** an, statt zu konfrontieren.

Auch **bedingtes Bestätigen** hilft – zum Beispiel: „Ich kann verstehen, dass Sie das belastet ...“ – so fühlt sich die Person wahrgenommen, ohne dass Du das Verhalten gutheißen musst.

Fazit: BEHM hilft!

Mit **BEHM** bleibst Du in Konfliktsituationen **sicher, professionell und empathisch**. Beobachten, die richtige Einstellung, eine klare Haltung und eine moderierende Gesprächsführung helfen Dir, Eskalationen zu vermeiden.

Und das Beste: Du bleibst selbst ruhig und souverän.