

Juliane Feldner & Rainer König

Deeskalationsseminare:

Tropfen auf den heißen Stein

oder Lebensretter im Alltag?



Wenn Diskussionen im Büro hitzig werden, Familienstreits eskalieren oder Demonstrationen in Gewalt umschlagen, greifen viele Institutionen und Unternehmen zu einem Mittel: Deeskalationsseminare. Doch helfen diese Kurse wirklich, Konflikte zu lösen – oder sind sie nur ein Pflaster auf einer viel tieferen Wunde?

Warum Deeskalationsseminare oft an ihre Grenzen stoßen

Eines ist klar: Die meisten Menschen eskalieren nicht, weil sie falsche Gesprächstechniken anwenden, sondern weil tieferliegende soziale und strukturelle Faktoren wirken. Ein Beispiel: In heruntergekommenen Wohnvierteln mit hoher Arbeitslosigkeit und Perspektivlosigkeit wächst der Frust oft ins Unermessliche. Wenn dann ein Polizist am Rande eines Protestes versucht, Ruhe zu bewahren, hilft kein empathisches Zuhören mehr, wenn die versammelte Menge zuvor monatelang das Gefühl hatte, von Politik und Wirtschaft verraten und vergessen worden zu sein.

Ähnlich in Unternehmen: Wer in einem Zeitdruck- und Leistungsfetisch-Klima ständig um seinen Job fürchten muss, reagiert selbst auf kleinste Anzeichen von Kritik schnell mit Abwehr oder Aggression. Ein Seminar zur gewaltfreien Kommunikation mag hier kurzfristig das Gespräch beruhigen, kann jedoch nicht die systemische Überlastung und die ungerechte Verteilung von Ressourcen auflösen: Beispiele:

- Langzeitarbeitslose, denen immer wieder neue Anforderungen abverlangt werden, fühlen sich entwürdigt. Ihre Wut richtet sich eigentlich nicht gegen einen Gesprächspartner, sondern gegen das gesamte System, der er für sie repräsentiert.
- Familien in prekären Lebenslagen kämpfen täglich ums Überleben. Wenn dann eine Behörde mit „deeskalierenden Gesprächsangeboten“ kommt, reagieren viele genervt – sie wollen vor allem materielle Hilfe und Sicherheit.
- Wer feststellt, dass Wahlen seine Lebensumstände kaum verbessern, ist empfänglicher für Populisten und Radikale. Ein Mediationskurs kann hier allenfalls den Ton mildern, nicht aber das tiefe Misstrauen.

Diese Beispiele zeigen: Deeskalationsseminare wirken bestenfalls wie ein Pflaster auf eine klaffende Wunde. Selbst das beste Sprechtraining ändert nichts daran, dass viele Konflikte systemisch verankert sind

Warum Deeskalationsseminare dennoch Sinn machen

Wenn Menschen in konkreten Situationen aneinandergeraten – im Einzelgespräch, in Teammeetings oder im Kundendialog – können Deeskalationsmethoden Wunder wirken. Denn hier geht es um den unmittelbaren Umgang mit Emotionen, um Präsenz, um Achtsamkeit. Ein gut geschulter Konfliktmoderator kann durch einfache Techniken eine verhärtete Gesprächsatmosphäre aufbrechen und so weiteren Schaden verhindern.

Beispiele:

- Krankenpfleger geraten schnell an ihre Grenzen, wenn Angehörige emotional unter Schock stehen. Mit bewährten Deeskalationsstrategien, wie dem Spiegeln von Gefühlen („Ich merke, wie wichtig Ihnen das Wohl Ihres Vaters ist...“), lassen sich Spannungen häufig abbauen – das Wohlbefinden aller Beteiligten steigt.
- Eine Konfliktgruppe von Schülern, die sich in einer Mobbingspirale befindet, kann durch Rollenspiele und Ich-Botschaften lernen, Perspektiven zu wechseln. Oft reicht ein einziger Seminartag, um den Teufelskreis zu durchbrechen.
- Ein wütender Kunde ist oft nur frustriert, weil er sich nicht gehört fühlt. Mit einfachen Deeskalationstechniken wie aktives Zuhören, klaren Ich- und Wir-Botschaften und angemessenen Distanzregelungen lässt sich aus schwelenden Konflikten schnell ein konstruktives Gespräch formen.

Erste Hilfe für gesprächige Wunden

Deeskalationsseminare sind wie der Erste-Hilfe-Kurs für Gespräche: Sie machen nicht den Chirurgen überflüssig, wenn ein Organ transplantiert werden muss, doch sie sind unverzichtbar, um die Blutung zu stoppen und Zeit zu gewinnen.

Sie sind kein Allheilmittel gegen die großen gesellschaftlichen Verletzungen – aber sie helfen, wenn die Wunde blutet. Sie gleichen einer Tablette, die nicht die Ursache einer chronischen Krankheit heilt, wohl aber die Schmerzen im akuten Anfall lindert. Dazu reicht manchmal nur ein kühler Kopf und ein offenes Ohr.

Noch eine Metapher: Deeskalationstrainings fungieren als eine Art Löschschild für entflammte Dialoge, nicht aber als Feuerwehr, die den Brand im ganzen Haus bekämpft. Wer sie richtig einsetzt, kann Funkenschläge rasch ersticken, bis strukturelle Lösungsansätze (bessere Politik, gerechtere Verteilung, sozialer Ausgleich) wirken.

Als solche Löschschilde sind sie sehr mehr als nur ein Tropfen auf den heißen Stein.

Wir finden, das ist nicht wenig in einer Zeit, die an eskalierenden Krisen und Konflikten zu ersticken droht.