

Übungsmaterial zum Erkennen von kommunikativen Techniken

Hintergrund

Das Ziel von Aus- und Fortbildungen im Bereich Deeskalation sollte darin bestehen, Lernende mit Grundlagenwissen sowie Kompetenzen zur selbstständigen Weiterentwicklung ihrer Fertigkeiten in der kommunikativen Deeskalation im Alltag auszustatten. Dies erfordert nicht nur die starke Begrenzung der verfügbaren Lern- und Übungszeit, sondern auch die Notwendigkeit zum lebenslangen Lernen.

Dieses selbstregulierte Lernen* erfolgt in fünf Lernschritten:

- Erfahrung machen (*persönlich oder beobachtet*)
- Reflexion (*über das Verhalten und seiner Konsequenzen*)
- Verstehen (*der Handlungen und seiner Folgen*)
- alternative Handlungen identifizieren
- Handlungspläne fassen und anschließend ausführen (=neue Erfahrung machen)

Grundlage hierfür ist die Fähigkeit, spezifische Verhaltensweisen in Dialogen zu identifizieren und zu klassifizieren. Dadurch ist es möglich, diese hinsichtlich ihrer Wirkung auf Deeskalation bzw. Eskalation zu bewerten. Dies setzt Kenntnisse über die Ursache-Wirkungs-Verknüpfung voraus. Nur auf dieser Basis können eigene Verhaltensweisen oder beobachtete Handlungen anderer Personen in Dialogen reflektiert und analysiert werden. So ist es dann möglich, das eigene Verhalten zu optimieren.

Ziel der Übung

Mit der Bearbeitung des Übungsmaterials können verschiedene Ziele verfolgt werden. In erster Linie soll es dazu dienen, das **Erkennen** und **Klassifizieren** von Deeskalationstechniken und

eskalierendem Verhalten zu üben. Dabei werden im Dialog auch die **Wirkweisen** dieser Techniken deutlich. Dadurch soll die **Sensibilität** für kommunikative Aspekte erhöht werden, um anschließend Dynamiken in realen Situationen analysieren und reflektieren zu können.

Durchführung

Die Arbeitsblätter können als Einzel- oder Gruppenaufgabe bearbeitet werden.

Jedes Arbeitsblatt (ein- oder zweiseitig) enthält eine polizeiliche Einsatzsituation mit einem fiktiven Dialog. Jede Aussage der Polizei ist dabei zunächst hinsichtlich ihres De-Eskalationspotenzials zu bewerten.

Anschließend soll versucht werden, die Aussage zu klassifizieren. In die entsprechende Spalte können die Nummern der Techniken eingetragen werden, die am unteren Rand der Arbeitsblätter aufgeführt sind. Dabei können mitunter mehrere Techniken benannt werden. Zur Unterstützung können die Beschreibungen deeskalierender und eskalierender Verhaltensweisen herangezogen werden.

Anschließend können die Arbeitsergebnisse in der Lehrgruppe besprochen und diskutiert werden.

Transfer

Zur Vorbereitung der eigenen Reflexion und für den Transfer können bei der Besprechung der Arbeitsergebnisse eigene Erfahrungen thematisiert werden. Weiterhin kann eigenes Material erstellt und praktische Erfahrungen im Rahmen der Aus- und Fortbildung bearbeitet werden (z. B. Videoaufnahmen aus Szenarietrainings). Ebenso sind Beobachtungsaufgaben in verschiedenen dienstlichen und privaten Situationen hilfreich, um die Sensibilität und Reflexionsfähigkeit zu erhöhen.

* vgl. Korthagen, F. A. (1985). *Reflective Teaching and Preservice Teacher Education in the Netherlands*. *Journal of Teacher Education*, 36(5), 11–15.

Deeskalierendes Verhalten*

Respekt

Respekt beinhaltet freundlich zu sein, eine andere Person als gleichwertig anzuerkennen, an seiner Perspektive interessiert zu sein und ihn wertschätzend zu behandeln. Auf eine andere Person Rücksicht zu nehmen und empathisch die Bedürfnisse und Probleme des anderen zu sehen und als wichtig anzuerkennen ist respektvoll.

(aktives) Zuhören

Das „aktive Zuhören“ erfordert, dem Gesprächspartner zuzuhören und ihn ausreden zu lassen sowie ihm nonverbal zu signalisieren, dass man seinen Ausführungen Aufmerksamkeit schenkt (Blickkontakt, Nicken, Laute wie „ja“, „o.k.“, „mm-hmm“). Dabei wird das Gehörte zusammengefasst, in eigenen Worten wiederholt oder aufgegriffen.

Empathie

Empathie ist, zu ahnen oder zu verstehen, welche Gefühle, Bedürfnisse und Absichten jemand anderes hat. Empathisch zu sein, beinhaltet, sich in das Fühlen und Denken einer anderen Person hineinzusetzen, dieses Innenleben wahrzunehmen und zu versuchen es zu verstehen. Dieses Verstehen kann man verbal äußern oder aber in seinem eigenen Verhalten zeigen.

taktisches Zeitmanagement

Manche Dinge benötigen einfach ihre Zeit. Wenn man diese nicht gewährt, können sie nicht stattfinden. Taktisches Zeitmanagement berücksichtigt dies und gewährt dem Gegenüber ausreichend Zeit. Zeit wird genutzt, um (taktische) Ziele zu erreichen. Dabei spielt häufig Geduld eine große Rolle.

Interesse zeigen

Es ist wichtig, einem Interaktionspartner zu signalisieren, dass man Interesse am Gespräch wie auch an seiner Perspektive hat. Man kann dies zeigen, indem man sich Zeit nimmt, jemanden ausreden lässt, mitteilt, dass man seine Position nachvollziehen kann und berücksichtigt, Fragen stellt und gehörte Inhalte zusammenfasst.

persönliche Verbundenheit

Bei der persönlichen Verbundenheit wird eine kommunikative Beziehung durch Aufzeigen von Gemeinsamkeiten und Ähnlichkeiten der Interaktionspartner aufgebaut. Zu zeigen, dass man einer anderen Person ähnlich ist oder mit ihr Eigenschaften, Erfahrungen oder Interessen teilt, schafft eine Verbindung zu ihr.

Sachlichkeit

Sachlich zu bleiben, heißt Fakten von Bewertungen zu unterscheiden. Fakten beschreiben, was objektiv „ist“ oder „abläuft“, während Bewertungen beschreiben, wie wir etwas wahrnehmen, interpretieren und darüber denken. Dabei können sogenannte Ich-Botschaften helfen. Dabei spricht der Sender über die Wirkung, die das Verhalten des anderen auf ihn hat. Ich-Botschaften bestehen aus einer kurzen Beschreibung des Verhaltens, das angesprochen werden soll. Dann folgt eine Konsequenz für den Sender aus diesem Verhalten, die sich vor allem an seine Gefühle und Bedürfnisse richtet. Anschließend wird formuliert, wie das alternative Verhalten aussehen könnte.

Umgang mit Provokationen

Auf Provokationen sollte man nicht automatisch mit einer Gegen-Aggression kontern. Vielmehr sollte man bewusst und zielgerichtet darauf reagieren. Das bedeutet, dass man die eigene Reaktion auf solche Grenzüberschreitungen aus einer Bandbreite an potenziellen Antworten auswählt und sie auf ein spezifisches Ziel hin ausrichtet. Dies kann bedeuten, das Verhalten zu ignorieren, es anzusprechen, es zu unterbinden etc. Es geht darum, in dieser Situation zielgerichtet und nicht reflexhaft zu handeln und somit die Kontrolle zu behalten.

Akzeptanz schaffen & erhalten

Bei Konflikten kann es hilfreich sein, gemeinsam mit der anderen Konfliktpartei eine Lösung zu finden. Das Einbinden und Beteiligen von Konfliktpartnern erhöht bei diesen die Akzeptanz einer Lösung. Auch kann man bei der Beteiligung Aspekte berücksichtigen, die dem anderen wichtig sind und so eine Kooperation wahrscheinlicher machen.

Transparenz

Transparenz meint, dass das eigene Handeln benannt, beschrieben, erklärt und begründet wird. Dies umfasst auch, dass man beschreibt, welche Verhaltensweisen man vom anderen erwartet und auf Fragen des Gegenübers eingeht. Gerade in Situationen, in denen man vom Interaktionspartner ein Verhalten fordert, das dieser nicht freiwillig zeigen möchte, ist ein einleuchtendes und umfassendes Erklären und Begründen erforderlich.

Gesichtswahrung

Für viele Menschen ist es wichtig, wie sie über sich selbst denken und was andere über sie denken. Das, was man über sich selbst denkt, bestimmt das Selbstbild und das Selbstwertgefühl. Ebenso verhält es sich mit dem, was andere über uns denken. Beides ist zentral und kann emotional hoch bedeutsam sein. Jede Erfahrung, die nicht im Einklang mit diesem Selbstbild steht, jede Verletzung des „Gesichtes“, welches wir anderen von uns zeigen wollen, irritiert und kann extrem unangenehm sein. Solche Verletzungen und Angriffe auf den Status, den Selbstwert und das soziale Gesicht einer anderen Person sollten verhindert werden.

Kritik & Feedback

Ist ein negatives Feedback erforderlich, so kann es hilfreich sein, nur das konkrete Verhalten einer Person zu kritisieren und nicht die Person selbst. Dies meint, dass konkret das Verhalten angesprochen wird, welches inakzeptabel ist und nicht eine Eigenschaft der Person, denn Verhalten kann man leichter ändern als eine persönliche Eigenschaft. Optimal ist es dann noch, transparent zu begründen, warum dieses Verhalten negativ bewertet wird. Wird dies ergänzt um einen Vorschlag, welches Verhalten man sich wünscht, wird diese Kritik auch eher angenommen.

Wertschätzung

Wertschätzend ist es, anderen zuzuhören, sie ausreden zu lassen, ihre Perspektive zu respektieren, sich für Beiträge zu bedanken, positives Verhalten zu loben, ehrlich und offen zu sein und den anderen weder zu überrumpeln, zu täuschen oder für dumm zu halten. Auch das Aufgreifen von Aussagen des anderen, das Einbeziehen der Perspektive des anderen ist wertschätzend.

* Das hier beschriebene Verhalten stellt nur eine Auswahl dar. Es wird in seinem Auftreten und seiner Wirkweise nur grundlegend beschrieben. Für umfassendere Aufzählungen und Beschreibungen wird auf entsprechende Darstellungen verwiesen (z. B.: Lorei, C. et al. [2024]. KODIAK – Modell zur kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen. Verlag für Polizeiwissenschaft. / Lorei, C. et al. [2025]. Kommunikative Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen für die Polizei – Ein Handbuch für Anwender. Verlag für Polizeiwissenschaft.)

Eskalierendes Verhalten*

Provozieren

Provokationen können dazu dienen, andere Person zu einer Reaktion zu veranlassen, die unüberlegt ist und sie mitunter in eine ungünstige Situation bringt. Auch kann man damit versuchen eine andere Person psychologisch zu verletzen, zu demütigen oder Macht zu demonstrieren. Dabei werden auch sogenannte „wunde Punkte“ verbal angegriffen. Dies sind Eigenschaften einer Person, ein bestimmtes Thema oder ein gewisses Verhalten einer anderen Person, dass für sie eine besondere Bedeutung hat und einen empfindlichen Aspekt anspricht („triggert“). Die Person ist diesbezüglich sensibel und schnell reizbar. Das Triggern des „wunden Punktes“ löst u.a. intensive, überproportionale Emotionen aus und kann ein fast automatisches Verhaltensprogramm starten. Man reagiert oft heftiger, als es der „Angriff“ eigentlich „verdient“ hat. Das „Treffen“ eines wunden Punktes kann Eskalation auslösen. Auch Attacken auf das „soziale Gesicht“ einer Person, auf ihren Status vor anderen oder ihr Selbstbild kann Inhalt einer Provokation sein. Für viele Menschen ist es nämlich wichtig, wie sie über sich selbst denken und was andere über sie denken. Verletzungen oder gar Angriffe auf den Status, den Selbstwert und das soziale Gesicht können Konflikte heftig eskalieren lassen.

nicht zuhören

Kommunikation bedeutet Information zu transportieren. Wer absichtlich kommuniziert, will also eine Botschaft an den Kommunikationspartner senden. Er will von ihm gehört und auch verstanden werden. Wird man dabei unterbrochen, kann man nicht ausreden oder bekommt auf eine andere Weise das Gefühl, nicht gehört zu werden, kann dieses Ziel nicht erreicht werden. So wird der Konflikt verstärkt und eskaliert. Es wird wahrscheinlich, dass der unterbrochene intensiver, lauter und vielleicht sogar aggressiver kommuniziert. Die Situation kann dann eskalieren.

nicht empathisch sein

Nicht empathisch zu sein bedeutet, die Bedürfnisse, Wünsche und Gefühle einer anderen Person zu ignorieren. Dies kann zu Eskalation führen, weil andere sich unverstanden fühlen oder glauben, dass ihre Wünsche und Ziele ignoriert werden.

Du-Botschaften

Eine Du-Botschaft ist ein Vorwurf und eine Schuldzuweisung an eine andere Person. Hier wird eine andere Person be- bzw. verurteilt und (meist) negativ bewertet. Die Vorwürfe richten sich dabei an Eigenschaften einer Person. Beispiele sind Aussagen wie „Du bist...“ und nicht „du hast...“. Solche Vorwürfe lassen Konflikte häufig eskalieren.

Stress erhöhen

Um vernünftig denken und handeln zu können, muss man eine gewisse Ruhe haben. Umgekehrt führt Stress zu impulsiven und emotionalen Reaktionen. Dies kann zur Eskalation beitragen. Entsprechend kann es eskalierend wirken, andere in Stress zu versetzen und selbst auch gestresst zu sein. Zeitdruck, hektisches Agieren, Schreien und ähnliches lassen Stress aufkommen oder intensivieren ihn. Sich und anderen Stress zu bereiten, lässt Situationen eskalieren.

Respektlosigkeit

Respektloses Verhalten ist das herablassende Behandeln anderer Personen. Ein Zeichen von Respektlosigkeit sind geringschätzende Aussagen, das Ignorieren von Perspektiven, Bedürfnissen und Rechten anderer, ein fehlendes Interesse an anderen Personen und die mangelnde Bereitschaft zuzuhören. Auch Verletzungen der Würde einer anderen Person kann als Respektlosigkeit angesehen werden.

Intransparenz

Wenn polizeiliche Entscheidungen, Maßnahmen und sonstiges Handeln willkürlich erscheinen, kann das Personen motivieren, sich dem zu widersetzen. Bleiben Maßnahmen ohne Erklärungen oder werden sie nicht verstanden, wird ein kooperatives Verhalten unwahrscheinlicher. Aussagen wie z.B. „Sie machen das, weil ich das sage“ provozieren eher einen Widerstand. Verhaltensaufforderungen oder Entscheidungen ohne Begründung können willkürlich, schikanierend und illegitim erscheinen. Dies kann widersetzendes Verhalten fördern.

* Das hier beschriebene Verhalten stellt nur eine Auswahl dar. Es wird in seinem Auftreten und seiner Wirkweise nur grundlegend beschrieben. Für umfassendere Aufzählungen und Beschreibungen wird auf entsprechende Darstellungen verwiesen (z. B.: Lorei, C. et al. [2024]. KODIAK – Modell zur kommunikativen Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen. Verlag für Polizeiwissenschaft. / Lorei, C. et al. [2025]. Kommunikative Deeskalation in alltäglichen Konfliktsituationen für die Polizei – Ein Handbuch für Anwender. Verlag für Polizeiwissenschaft.)

Fahrzeugkontrolle

Situation: Verkehrskontrolle am Straßenrand

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend, mein Name ist Müller von der Polizei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Ich habe Sie angehalten, weil Sie eben schneller als erlaubt unterwegs waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Darf ich bitte Ihren Führerschein und die Zulassungsbescheinigung sehen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	4	<i>Ja... einen Moment... hier bitte. Ich hoffe, das wird jetzt nichts Schlimmes, ich bin ehrlich gesagt ziemlich gestresst.</i>					
Polizei	5	Danke Ihnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Sie wirken auf mich sehr angespannt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Möchten Sie kurz sagen, was los ist?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	8	<i>Ich bin auf dem Weg ins Krankenhaus. Meine Mutter wurde eingeliefert und ich mache mir große Sorgen.</i>					
Polizei	9	Das kann ich gut nachvollziehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	In so einer Situation ist es schwer, ruhig zu bleiben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	11	Mir ist es wichtig, dass wir die Situation sachlich klären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	12	Ich habe gemessen, dass Sie mit 68 km/h in einer 50er-Zone gefahren sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	13	<i>Ja... das kann sein. Ich habe gar nicht richtig auf den Tacho geschaut.</i>					
Polizei	14	Ihre Gedanken scheinen gerade stark bei Ihrer Mutter zu sein und Sie waren deshalb unaufmerksam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	15	<i>Genau, ich wollte einfach nur schnell ankommen.</i>					
Polizei	16	Ich verstehe Ihre Situation und gleichzeitig ist es meine Aufgabe, für die Sicherheit im Straßenverkehr zu sorgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	17	<i>Ja, das verstehe ich auch.</i>					
Polizei	18	Danke für Ihr Verständnis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Es ist gut, dass Sie so ehrlich waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Ich nehme die Geschwindigkeitsüberschreitung auf und muss ein Ordnungswidrigkeitsverfahren einleiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Gleichzeitig möchte ich Sie bitten, auf den restlichen Kilometern besonders vorsichtig zu fahren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	22	<i>Das mache ich auf jeden Fall.</i>					
Polizei	23	Dann noch eine sichere Weiterfahrt und Alles Gute für Ihre Mutter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	24	<i>Danke. Auf Wiedersehen.</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Häusliche Gewalt

Situation: Wohnung nach einem Einsatz wegen häuslicher Gewalt. Ein Polizeibeamter spricht mit einem Mann (Tatverdächtiger) im Flur, während eine Kollegin sich um die geschädigte Person kümmert.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend, Ich bin Polizeihauptkommissar Schneider	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Ich möchte kurz mit Ihnen sprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Bleiben Sie bitte hier im Flur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mann	4	<i>Was soll das alles? Das ist doch meine Wohnung!</i>					
Polizei	5	Ich verstehe, dass Sie aufgeregt sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	meine Aufgabe ist es, die Situation hier zu sichern und für alle Beteiligten Ruhe reinzubringen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Ich erkläre Ihnen kurz, was wir festgestellt haben: Wir haben einen Notruf wegen eines lautstarken Streits erhalten und haben beim Eintreffen eine aufgelöste Person mit sichtbaren Verletzungen angetroffen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mann	8	<i>Die übertreibt total! Ich hab sie nicht geschlagen!</i>					
Polizei	9	O.k., Sie sagen, Sie hätten sie nicht geschlagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	Es geht jetzt darum, die Situation zu klären und weitere Eskalation zu verhindern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mann	11	<i>Ja, aber ich werde hier behandelt wie ein Verbrecher!</i>					
Polizei	12	Ich kann nachvollziehen, dass sich das für Sie unfair anfühlt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Gleichzeitig müssen wir bei solchen Meldungen konsequent handeln, um alle Beteiligten zu schützen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	14	Es ist gut, dass Sie hier stehen bleiben und mit mir sprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mann	15	<i>Und was passiert jetzt?</i>					
Polizei	16	Wir werden zunächst Ihre Personalien aufnehmen und den Sachverhalt dokumentieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	17	Außerdem kann es sein, dass Sie die Wohnung vorübergehend verlassen müssen und sich vielleicht ihrer Frau auch nicht nähern dürfen.					
Mann	18	<i>Was? Ich soll raus aus meiner eigenen Wohnung?</i>					
Polizei	19	Ich verstehe, dass das schwer für Sie ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Diese Maßnahme dient dazu, die Situation zu beruhigen und weitere Konflikte zu vermeiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Sie haben die Möglichkeit, Ihre Sicht der Dinge darzustellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	22	Ich nehme mir die Zeit, Ihnen zuzuhören.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Häusliche Gewalt (Fortsetzung)

Situation: Wohnung nach einem Einsatz wegen häuslicher Gewalt. Ein Polizeibeamter spricht mit einem Mann (Tatverdächtiger) im Flur, während eine Kollegin sich um die betroffene Person kümmert.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Mann	23	...Wir haben gestritten, ja. Aber ich hab die Kontrolle verloren, okay?					
Polizei	24	Sie sagen, die Situation ist eskaliert und Sie hatten Ihre Gefühle nicht mehr im Griff.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	25	Dass man sich streitet, passiert!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	26	Das kenne ich auch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	27	Aber Gewalt ist keine akzeptable Lösung, egal wie angespannt die Situation ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Mann	28	Ja...					
Polizei	29	Es ist ein erster Schritt, dass Sie das erkennen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	30	Lassen Sie uns jetzt ruhig die nächsten Schritte durchgehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	31	Ich erkläre Ihnen genau, was passiert und welche Rechte Sie haben.					
Mann	32	Okay...					
Polizei	33	Danke für Ihre Kooperation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	34	Wir klären das jetzt Schritt für Schritt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	35	Wenn Sie etwas nicht sofort verstehen, fragen Sie ruhig nach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Sachbeschädigung

Situation: Später Abend in einer Unterführung. Ein Jugendlicher steht mit Spraydose vor einer frisch besprühten Wand. Ein Polizeibeamter tritt hinzu.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend. Polizei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Leg bitte die Spraydose langsam zur Seite, ja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	3	<i>...Okay. Ich hab nichts gemacht, ich hab nur geschaut.</i>					
Polizei	4	Ich sehe hier frische Farbe an der Wand und die Dose in deiner Hand.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	5	<i>Ja... also... ich hab nur ein bisschen gesprüht.</i>					
Polizei	6	Danke, dass du ehrlich bist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Du wirkst gerade ziemlich nervös.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	8	Ist das, weil wir dich beim Sprayen erwischt haben oder steckt noch mehr dahinter?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	9	<i>Ja, klar bin ich nervös... ich hab Stress zuhause und das ist so mein Ausgleich.</i>					
Polizei	10	o.k., also du hast gerade viel Druck und das Sprühen hilft dir, damit umzugehen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	11	<i>Ja, genau.</i>					
Polizei	12	Ich verstehe, dass du Stress hast und einen Ausgleich brauchst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Stress nervt wirklich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	14	ich kenne das auch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Aber eine Sachbeschädigung zu begehen ist nicht der richtige Weg, mit Stress umzugehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	16	<i>Ja... ich weiß, dass das nicht erlaubt ist.</i>					
Polizei	18	Es ist gut, dass du das einsiehst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Fakt ist: Die Wand gehört der Stadt, und das Besprühen ohne Erlaubnis ist eine Straftat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	20	<i>Ich wollte einfach meinen Namen irgendwo sehen... klingt dumm, oder?</i>					
Polizei	21	Ich finde nicht, dass das „dumm“ ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	22	Viele wollen gesehen werden oder sich ausdrücken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	23	Es geht eher darum, wie man das macht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	24	<i>Ja, klar...</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provokieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Sachbeschädigung (Fortsetzung)

Situation: Später Abend in einer Unterführung. Ein Jugendlicher steht mit Spraydose vor einer frisch besprühten Wand. Ein Polizeibeamter tritt hinzu.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	25	Wir klären jetzt in Ruhe deine Personalien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	26	Danach erkläre ich dir, wie es weitergeht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	27	Du hast die Möglichkeit, dich dazu zu äußern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	28	<i>Bekomme ich jetzt richtig Ärger?</i>					
Polizei	29	Es wird eine Anzeige geben, das gehört zum Verfahren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	30	Ich werde aber auch erwähnen, dass du kooperativ warst und ehrlich geantwortet hast	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	31	<i>Okay...</i>					
Polizei	32	Hast du schon mal darüber nachgedacht, legal zu sprühen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	33	Es gibt Flächen, wo das erlaubt ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	34	<i>Echt? Wusste ich gar nicht.</i>					
Polizei	35	Ja, und vielleicht wäre das eine bessere Möglichkeit für dich, dich auszudrücken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Polizei	36	Lass uns jetzt Schritt für Schritt weitermachen, ja?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	37	Ich bin hier und wir klären das ruhig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	38	<i>Okay... danke.</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Ladendiebstahl

Situation: Im Büro des Sicherheitsmitarbeiters des Supermarktes

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Tag. Mein Name ist Schneider, Polizei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Ich wurde gerufen, weil Sie im Verdacht stehen, Waren entwendet zu haben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Ich möchte das jetzt in Ruhe mit Ihnen klären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	4	<i>Ach, kommen Sie... wegen so einer Kleinigkeit machen Sie jetzt so ein Drama?</i>					
Polizei	5	Vielleicht schätzen Sie die Situation anders ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Dennoch handelt es sich rechtlich um einen Diebstahl und dem müssen wir nachgehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Ich werde Ihnen gleich erklären, wie wir jetzt vorgehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	8	<i>Na toll. Und was passiert jetzt? Komme ich direkt ins Gefängnis oder was?</i>					
Polizei	9	Nein, so läuft das nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	Zunächst stellen wir Ihre Personalien fest.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	11	Danach wird der Vorfall dokumentiert und zur Anzeige gebracht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	12	Die Entscheidung über mögliche Konsequenzen trifft später die Staatsanwaltschaft.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	13	<i>Und wenn ich einfach gehe?</i>					
Polizei	14	Ich kann verstehen, dass Ihnen das am liebsten wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Aber das ist keine Option.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Sie sind verpflichtet, hierzubleiben, bis wir die Maßnahme abgeschlossen haben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	17	Andernfalls würde sich die Situation für Sie verschärfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	18	<i>Das ist doch lächerlich. Wegen ein paar Sachen...</i>					
Polizei	16	Es geht nicht um die Menge oder den Wert allein, sondern um das Prinzip der unerlaubten Wegnahme.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	17	<i>Und was genau schreiben Sie da jetzt alles auf?</i>					
Polizei	18	Ich nehme Ihre Personalien auf – also Name, Geburtsdatum und Anschrift – sowie eine kurze Schilderung des Vorfalls.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Außerdem wird festgehalten, welche Waren betroffen sind und wie es zur Situation gekommen ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Ladendiebstahl (Fortsetzung)

Situation: Im Büro des Sicherheitsmitarbeiters des Supermarktes

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Ladendieb	20	Muss ich dazu was sagen?					
Polizei	21	nein, Sie haben das Recht zu schweigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	22	Sie können sich auch einen Anwalt nehmen und das zunächst mit ihm besprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	23	Wenn Sie möchten, können Sie aber Angaben machen, aber das ist freiwillig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Ihre Personalien müssen Sie allerdings angeben.					
Ladendieb	25	Hm... und bekomme ich jetzt Ärger vom Laden?					
Polizei	26	Das steht so noch nicht fest.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	27	Das Geschäft kann zusätzlich ein Hausverbot aussprechen oder zivilrechtliche Forderungen stellen, etwa eine Vertragsstrafe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Sie dürften dann hier nicht mehr einkaufen, sie müssten dann auch die Waren bezahlen und vielleicht den Aufwand für die Anzeige erstatten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	29	Das liegt aber in der Entscheidung des Geschäftsinhabers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	30	Super... läuft ja richtig gut heute.					
Polizei	31	Ich verstehe, dass die Situation für Sie äußerst unangenehm ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	32	Mein Ziel ist es, den Sachverhalt korrekt und ruhig aufzunehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	33	Wir sehen zu, dass wir das hier möglichst schnell zum Abschluss bringen, o.k.?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	34	Wenn Sie Fragen haben, beantworte ich sie Ihnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ladendieb	35	...Okay. Was brauchen Sie jetzt von mir?					
Polizei	36	Bitte Ihren Ausweis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	37	Dann gehen wir die notwendigen Schritte gemeinsam durch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Ruhestörung

Situation: Nacht in einem Wohngebiet. Mehrere Personen feiern laut. Die Polizei wird wegen Ruhestörung gerufen.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend. Mein Name ist Weber, Polizei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Wir sind wegen einer Meldung über ruhestörenden Lärm hier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Ich möchte kurz mit Ihnen sprechen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	4	<i>Ach komm, ist doch Wochenende! Ein bisschen Musik wird man ja wohl noch hören dürfen!</i>					
Polizei	5	Ich verstehe, dass Sie den Abend genießen möchten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Gleichzeitig gibt es hier im Wohngebiet feste Ruhezeiten und wir haben Beschwerden erhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	7	<i>Das ist doch übertrieben, wir machen doch nichts Schlimmes.</i>					
Polizei	8	Ich bewerte hier nicht moralisch, sondern prüfe eine mögliche Ordnungsstörung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	9	Aktuell ist die Lautstärke so, dass sie andere Anwohner erheblich beeinträchtigt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	10	<i>Und jetzt? Wollen Sie uns verbieten zu feiern?</i>					
Polizei	11	Nein, wir verbieten Ihnen nicht das Feiern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	12	Dass Sie feiern wollen kann ich nachvollziehen. Wir feiern auch sehr gerne und das hier sieht nach einer richtig guten Party aus					
	13	Ich fordere Sie aber auf, die Lautstärke deutlich zu reduzieren, damit die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten eingehalten werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	14	<i>Und wenn wir das nicht machen?</i>					
Polizei	15	Dann kann ich eine Ordnungswidrigkeit aufnehmen und im weiteren Verlauf Maßnahmen anordnen, die auch zu einer Auflösung der Veranstaltung führen können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Ich glaube, dass möchten wir alle aber vermeiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	17	<i>Boah, direkt so streng...</i>					
Polizei	18	Ich bin nicht hier, um streng zu sein, sondern um die Situation zu lösen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Wenn Sie mitwirken, bleibt es bei dieser einfachen Bitte um Reduzierung der Lautstärke.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Sie können dann weiterfeiern, wir sind dann schnell wieder weg, die Nachbarn können schlafen und alle sind zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Das freut dann auch sicher die anderen Gäste, dass die Party weitergeht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	22	<i>Wie laut ist denn überhaupt zu laut?</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Ruhestörung (Fortsetzung)

Situation: Nacht in einem Wohngebiet. Mehrere Personen feiern laut. Die Polizei wird wegen Ruhestörung gerufen.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	23	Gut, dass Sie danach fragen!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Es gibt gesetzliche Richtwerte und Ruhezeiten, besonders ab 22 Uhr.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	25	Entscheidend ist, ob der Lärm in den umliegenden Wohnungen deutlich wahrnehmbar und störend ist - und das ist hier der Fall.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	26	<i>Okay... und wenn wir die Musik leiser machen?</i>					
Polizei	27	Dann ist die Maßnahme für uns abgeschlossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Ich würde kurz prüfen, ob sich die Situation beruhigt hat, und dann ist der Einsatz für uns beendet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	29	Und Sie können wieder zu den anderen Gästen gehen und weiter feiern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	30	<i>Alles klar, wir drehen runter.</i>					
Polizei	31	Danke für Ihr Verständnis und Ihr Mitwirken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	32	Das hilft, die Situation schnell und unkompliziert zu lösen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	33	Und bitte geben Sie uns noch eine Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können, falls es dennoch erneut Beschwerden gibt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Partygast	34	<i>Ja, o.k., das ist die 0191 27 54 3</i>					
	35	o.k., Danke.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	36	Dann wünschen wir noch eine schöne Feier!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Verkehrsunfall

Situation: Verkehrsunfall an einer Kreuzung. Zwei Autos sind leicht kollidiert, niemand ist schwer verletzt. Mehrere junge Menschen stehen in der Nähe und filmen teilweise.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend. Ich bin Hauptkommissar Berger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Erstmal: Ist bei Ihnen oder jemand anderem etwas passiert? Sind Sie verletzt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	3	<i>Nein, nur Blechschaden... aber die sind jetzt alle am Filmen hier, das ist mega peinlich.</i>					
Polizei	4	Ich sehe die anderen und wie sie hier rüber schauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	5	So eine Situation ist unangenehm, gerade wenn andere zuschauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Gerade deshalb: Wir kriegen das hier sachlich und schnell geregelt, okay?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	7	<i>Ja, aber was machen Sie jetzt? Ich will nicht, dass das hier voll eskaliert.</i>					
Polizei	8	Sehr gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	9	Das geht mir genauso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	Genau das können wir gemeinsam vermeiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	11	Ich erkläre kurz, was ich brauche, und wir entscheiden dann zusammen die nächsten Schritte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	12	Einverstanden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	13	<i>Ähm... ja okay. Bleibt mir wohl nichts anderes übrig...</i>					
Polizei	14	Ja, da müssen wir jetzt durch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Ich versuche es aber erträglich zu machen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Gut. Zuerst dokumentieren wir kurz den Unfall. Dann tauschen wir Daten aus und ich fertige eine Skizze an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	17	Danach können Sie selbst entscheiden, ob Sie die Fahrzeuge selbst beiseite fahren oder ob wir den Abschleppdienst rufen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	18	<i>Können wir die einfach wegfahren, damit die Leute hier nicht so glotzen?</i>					
Polizei	19	Das ist ein guter Vorschlag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Zunächst müssen wir aber die Fahrzeugpositionen und den jeweiligen Zustand der Fahrzeuge dokumentieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Das ist für alle wichtig, damit es nachher keine Missverständnisse oder Diskussionen gibt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	22	Wenn die Fahrzeuge noch fahrbereit sind und keine Gefahr besteht, ist genau das oft die beste Lösung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	23	Wir schauen uns gleich zusammen die Autos an und entscheiden das gemeinsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Verkehrsunfall (Fortsetzung)

Situation: Verkehrsunfall an einer Kreuzung. Zwei Autos sind leicht kollidiert, niemand ist schwer verletzt. Mehrere junge Menschen stehen in der Nähe und filmen teilweise.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Autofahrer	24	<i>Okay... gut. Danke...</i>					
Polizei	25	Und noch was: Ich kenne solche Situationen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	26	Ich bin auch mal in Ihrem Alter gewesen und hatte einen kleinen Unfall mit Freunden im Auto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	27	Das ist stressig, aber das geht vorbei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	28	<i>Echt? Na gut, das beruhigt mich ein bisschen...</i>					
Polizei	29	Ja, passiert schneller als man denkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	30	Wichtig ist nur, wie wir jetzt damit umgehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	31	Und Sie machen das gerade ziemlich vernünftig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	32	<i>Die filmen immer noch...</i>					
Polizei	33	Ja, das nervt sicherlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	34	Ich kümmere mich darum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	35	Ich sage denen ruhig, dass wir hier eine Unfallaufnahme haben und das Filmen bitte lassen sollen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	36	Dann ist das für Sie vielleicht auch etwas weniger stressig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Autofahrer	37	<i>Danke... das ist echt unangenehm gerade.</i>					
Polizei	38	Verstehe ich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	39	Lassen Sie uns vorher noch kurz gemeinsam die Position der Fahrzeuge anschauen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Einbruch

Situation: Nachts vor einem Einfamilienhaus. Der Einbruchsalarm wurde ausgelöst. Die Polizei trifft eine Person direkt am Haus an.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend. Polizei.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Bleiben Sie bitte stehen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Halten Sie die Hände gut sichtbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	4	<i>Ich... ich wohne hier nicht... aber ich hab nichts gemacht!</i>					
Polizei	5	Okay	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Ich nehme Sie erst einmal als Person wahr, die wir hier im Zusammenhang mit einem möglichen Einbruch antreffen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Bitte bleiben Sie ruhig stehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	8	<i>Das sieht jetzt bestimmt schlimm aus, aber das ist nicht so!</i>					
Polizei	9	Das klären wir Schritt für Schritt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	Im Moment geht es nur darum, die Situation zu sichern und zu verstehen, was hier passiert ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	11	<i>Muss ich mich hier wirklich so hinstellen?</i>					
Polizei	12	Ja, das ist sicher unangenehm.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Aber das muss jetzt so sein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	14	Das dient Ihrer und unserer Sicherheit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Ich erkläre Ihnen auch gleich genau, was wir jetzt tun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Sie sagen, Sie wohnen hier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	17	Haben Sie einen Ausweis bei sich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	18	<i>Ja... in der Tasche.</i>					
Polizei	19	Gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Bitte langsam herausnehmen und auf den Boden legen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	dann gehen Sie bitte wieder einen Schritt zurück	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	22	<i>Das ist alles ein Missverständnis...</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Einbruch (Fortsetzung)

Situation: Nachts vor einem Einfamilienhaus. Der Einbruchsalarm wurde ausgelöst. Die Polizei trifft eine Person direkt am Haus an.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	23	Genau um das zu prüfen sind wir ja hier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Wir sichern hier zunächst alle Fakten und Spuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	25	Dann wird geklärt, ob und welche Straftat vorliegt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Polizei	26	Ihre Angaben werden dabei berücksichtigt, aber auch Spuren und weitere Hinweise.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	27	Aber erstmal eines nach dem anderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Wir stellen jetzt erstmal fest, wer sie sind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	29	<i>Ich will keinen Ärger.</i>					
Polizei	30	Das verstehe ich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	31	Das will niemand. Auch wir wollen das nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	32	Deshalb ist es jetzt wichtig, dass Sie ruhig bleiben und mit uns kooperieren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	33	Das hilft, die Situation korrekt zu klären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	34	Mein Kollege sichert gerade das Gebäude.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	35	Danach werden wir Ihre Personalien aufnehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	36	Falls dies nicht eindeutig ausgeht, müssen wir Sie eventuell zur Klärung mit auf die Dienststelle nehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	37	Haben Sie dazu Fragen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	38	<i>Wie lange dauert das?</i>					
Polizei	39	Das hängt davon ab, was wir hier feststellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	40	Ich kann Ihnen aber sagen: Je klarer und ruhiger die Abläufe sind, desto schneller geht es in der Regel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	41	<i>Okay...</i>					

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Spielplatzparty

Situation: Spielplatz am Abend. Musik läuft, mehrere Jugendliche sind da.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Guten Abend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Was geht denn hier vor sich?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Das ist eine Ruhestörung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	4	<i>Wir feiern nur ein bisschen, es ist doch noch gar nicht so spät</i>					
Polizei	5	Das interessiert mich nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Ich habe gesagt, es ist eine Ruhestörung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	7	<i>Aber wir haben extra darauf geachtet, nicht zu laut zu sein</i>					
Polizei	8	Sie haben offensichtlich keine Ahnung, wie sich Ihr Verhalten ordnungsrechtlich einordnen lässt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	9	<i>Was meinen Sie damit? Wir wollten niemanden stören.</i>					
Polizei	10	Ihr gesamtes Auftreten erfüllt mehrere Tatbestände gleichzeitig, die ich hier jetzt nicht im Detail erläutern muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	11	<i>Können Sie uns einfach sagen, was genau das Problem ist?</i>					
Polizei	12	Ich stelle hier die Fragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Sie antworten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	14	<i>Okay... wir hören ja schon auf, aber warum so aggressiv?</i>					
Polizei	15	Aggressiv?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Wer ist hier aggressiv?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	17	Ich kann ihnen gleich mal zeigen wie das ist, wenn ich aggressiv bin!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	18	Sie sollten sich lieber Gedanken über die Konsequenzen Ihres Handelns machen, anstatt meine Vorgehensweise zu hinterfragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	19	<i>Ich versuche nur zu verstehen</i>					
Polizei	20	Verstehen ist nicht Ihre Aufgabe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Ihre Aufgabe ist es, meinen Anweisungen Folge zu leisten, ohne Diskussion.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	22	<i>Das ist doch kein fairer Umgang</i>					
Polizei	23	Das hätten Sie sich vorher überlegen müssen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Fairness ist hier irrelevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	25	Ich kann die gesamte Gruppe jetzt kontrollieren und Platzverweise aussprechen, wenn ich das für notwendig halte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Spielplatzparty (Fortsetzung)

Situation: Spielplatz am Abend. Musik läuft, mehrere Jugendliche sind da.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Jugendlicher	26	Aber wir haben doch nichts Schlimmes gemacht!					
Polizei	27	Das entscheide immer noch ich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Und im Moment sehe ich genügend Anlass für weitere Maßnahmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	29	Das fühlt sich echt unfair an...					
Polizei	30	Ihre Gefühle sind Ihr Problem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	31	Die interessieren mich nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	32	Werden Sie mal endlich erwachsen!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	33	Aber....					
Polizei	34	Was aber?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	35	Jetzt reicht es mir aber langsam!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	36	Entweder Sie kooperieren sofort oder ich Sorge dafür, dass es unangenehm wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jugendlicher	37	ja, o.k....					
Polizei	38	Warum nicht gleich so?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	39	Immer dieses Aufsässige und Besserwiserische.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	40	Das können Sie zu Hause vielleicht machen, aber mit mir nicht!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	41	So, jetzt weg hier, husch husch!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Nachbarschaftsstreit

Situation: Im Treppenhaus eines Mehrfamilienwohnhauses. Zwei Nachbarn haben sich laut gestritten, ein Polizeibeamter spricht mit einem der Beteiligten.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Was ist denn hier schon wieder los?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Sie fallen hier ständig negativ auf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	Ich habe langsam echt keine Lust mehr, ständig wegen Ihnen hierher zu kommen					
Beteiligter	4	<i>Ich habe gar nichts gemacht, mein Nachbar hat...</i>					
Polizei	5	Sie hören mir jetzt erstmal zu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Sie benehmen sich hier wie das Problem im Haus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Nix mein Nachbar!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	8	Das sieht man Ihnen doch schon an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	9	<i>Das stimmt so nicht, ich wollte nur...</i>					
Polizei	10	Doch, genau das stimmt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	11	Sie sind laut, respektlos und offensichtlich nicht in der Lage, Konflikte normal zu klären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	12	Das sehen Sie doch schon daran, wie Sie sich mir gegenüber verhalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Also reißen Sie sich jetzt mal zusammen, sonst wird das hier für Sie nicht gut enden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	14	<i>Das ist unfair, Sie kennen mich doch gar nicht...</i>					
Polizei	15	Ich sehe, wie Sie sich hier aufführen, und das reicht mir völlig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Sie eskalieren solche Situationen doch immer wieder.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	17	<i>Ich versuche ruhig zu bleiben, aber mein Nachbar provoziert mich</i>					
Polizei	18	Sie geben also zu, angefangen zu haben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Sie haben sich offensichtlich nicht im Griff.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Wenn Sie sich wie ein Erwachsener verhalten würden, wären wir jetzt nicht hier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	21	<i>Jetzt hören Sie mir doch mal zu...</i>					
Polizei	22	Wollen Sie mir jetzt drohen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	23	Sie sind hier nicht in der Position, Forderungen zu stellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Sie haben den Streit verursacht, also tragen Sie auch die Verantwortung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Schlägerei

Situation: Vor einer Bar. Eine Schlägerei wurde gerade aufgelöst. Ein Polizeibeamter spricht mit einer beteiligten Person.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Na, wieder einer, der sich nicht im Griff hat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	2	<i>Ich wurde angegriffen, ich hab mich nur verteidigt...</i>					
Polizei	3	Ja ja, das erzählen Sie alle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	4	Sparen Sie sich die Geschichte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	5	Sie wollen mich wohl für dumm verkaufen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	6	<i>Können Sie mich bitte ausreden lassen?</i>					
Polizei	7	Wenn Sie etwas Sinnvolles zu sagen hätten, vielleicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	8	Im Moment sehe ich nur jemanden, der zugeschlagen hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	9	Bleiben Sie also mal bei den Fakten!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	10	Also zeigen Sie mal Respekt, sonst wird das hier für Sie ungemütlich!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	11	<i>Das stimmt so nicht!</i>					
Polizei	12	Ganz schön dreist, mich hier als Lügner zu bezeichnen!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	13	Das stimmt nämlich sehr wohl.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	14	Sie sind genau der Typ Mensch, der sowas anfängt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Und jetzt meinen Sie wohl, Sie können mit mir hier umspringen wie Sie wollen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Das werden wir hier schon mal sehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	17	<i>Was soll das denn heißen?</i>					
Polizei	18	Sie haben mich genau verstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Na, schauen Sie sich doch mal an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Das sagt doch schon alles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	21	<i>Das ist respektlos...</i>					
Polizei	22	Sie sind respektlos!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	23	Und ein Schläger offensichtlich noch dazu!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	24	Das hätten Sie sich vorher alles überlegen sollen, bevor Sie hier eine Schlägerei anfangen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	25	Und jetzt mal flott mitmachen, Wir haben nicht ewig Zeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provokieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Schlägerei (Fortsetzung)

Situation: Vor einer Bar. Eine Schlägerei wurde gerade aufgelöst. Ein Polizeibeamter spricht mit einer beteiligten Person.

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Beteiligter	26	<i>Ich habe nicht angefangen!</i>					
Polizei	27	Interessiert mich ehrlich gesagt wenig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Für mich sieht das eindeutig aus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	29	Erst den Starken machen und dann hier rumheulen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	30	<i>Was passiert jetzt überhaupt?</i>					
Polizei	31	Das werden Sie schon merken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	32	Da kommt einiges auf Sie zu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Beteiligter	33	<i>Können Sie das bitte konkret sagen?</i>					
Polizei	34	Ich muss Ihnen hier gar nichts im Detail erklären.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	35	Wir regeln das jetzt auf unsere Weise.					
Beteiligter	36	<i>Ich verstehe nicht, was Sie meinen...</i>					
Polizei	37	Müssen Sie auch nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	38	Machen Sie einfach, was ich Ihnen sage!					
	39	Sie sollten sich lieber darauf einstellen, dass das hier Konsequenzen hat.					
Beteiligter	40	<i>Das hilft mir überhaupt nicht weiter!</i>					
Polizei	41	Weiterhelfen ist auch nicht mein Job.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	42	Das hätten Sie sich alles mal vorher überlegen sollen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Betrug

Situation: Im Parkhaus in der Nähe der Parkscheinautomaten. Eine Person wurde beim Versuch erwischt, jemanden im Rahmen eines Betrugs zu täuschen (Verkauf von gefälschten Ersatz-Parkscheinen)

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Polizei	1	Na wunderbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	2	Schon wieder jemand, der dachte, er kann andere über den Tisch ziehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	3	So ein Schlaumeier!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	4	<i>Ich habe niemanden betrogen, ich wollte das nur klären</i>					
Polizei	5	Sicher nicht!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	6	Sie wollten tricksen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	7	Ich erkenne so jemanden sofort, wenn ich ihn sehe!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	8	<i>Das stimmt nicht, lassen Sie mich bitte erklären</i>					
Polizei	9	Ich brauche keine Erklärung von Ihnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	10	<i>Aber Sie hören mir ja gar nicht zu...</i>					
Polizei	11	Weil es hier nichts zu hören gibt, was das Verhalten besser macht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	12	<i>Was genau wird mir denn überhaupt vorgeworfen?</i>					
Polizei	13	Das wird schon noch alles seinen Weg gehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	14	Sie merken früh genug, was Sache ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	15	Und tun Sie nicht so, als wüssten Sie nicht was los ist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	16	Mich können Sie nicht für doof verkaufen!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	17	<i>Das ist doch keine Antwort</i>					
Polizei	18	Jetzt mal ganz freundlich, junger Mann!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	19	Sie müssen nicht alles sofort wissen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	20	Sie sind hier nicht in der Position, Forderungen zu stellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	21	Ich lasse mir doch von so einem wie Ihnen nicht auf der Nase rumtanzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	22	<i>Ich will einfach nur verstehen, was passiert...</i>					
Polizei	23	Verstehen hätten Sie vorher sollen, bevor Sie sich so verhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	24	<i>Ich habe doch niemanden geschädigt</i>					
Polizei	25	Das entscheiden nicht Sie!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz

Betrug (Fortsetzung)

Situation: Im Parkhaus in der Nähe der Parkscheinautomaten. Eine Person wurde beim Versuch erwischt, jemanden im Rahmen eines Betrugs zu täuschen (Verkauf von gefälschten Ersatz-Parkscheinen)

			es- kalierend	de-es- kalierend	neutral	unklar	Technik Nr.
Person	26	<i>Aber ich kann Ihnen alles erklären</i>					
Polizei	27	Nein!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	28	Sie können jetzt warten, bis das Ganze weiter bearbeitet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	29	<i>Das fühlt sich komplett unfair an.</i>					
Polizei	30	Fair oder nicht spielt keine Rolle, wenn man sich so verhält.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	31	<i>Sie behandeln mich, als wäre ich schon schuldig</i>					
Polizei	32	Ihr Verhalten spricht für sich selbst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	33	Mehr brauche ich nicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	34	<i>Ich habe das Gefühl, Sie haben sich schon entschieden.</i>					
Polizei	35	Ich arbeite mit dem, was ich sehe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	36	Und das reicht völlig aus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	37	Hier vor Ort bin ich das Gesetz!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	38	Also zeigen Sie mal Respekt!	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Person	39	<i>Das bringt doch nichts, wenn Sie mir nicht zuhören...</i>					
Polizei	40	Das Gespräch ist hiermit beendet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	41	Sie bleiben erstmal hier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Deeskalieren

- 1 Respekt
- 2 (aktives) Zuhören
- 3 Empathie
- 4 taktisches Zeitmanagement
- 5 Interesse zeigen
- 6 persönliche Verbundenheit
- 7 Sachlichkeit

- 8 Umgang mit Provokationen
- 9 Akzeptanz schaffen/erhalten
- 10 Transparenz
- 11 Gesichtswahrung
- 12 Kritik& Feedback
- 13 Wertschätzung

Eskalieren

- 13 Provozieren
- 14 nicht zuhören
- 15 nicht empathisch sein
- 16 Du-Botschaften
- 17 Stress erhöhen
- 18 Respektlosigkeit
- 19 Intransparenz