GÜNTHER PFEIFER

KOSTENLOSER PRAXISLEITFADEN

DEESKALATION & KOMMUNIKATION

Deeskalation mit *Gladiator Mind*

Selbstführung unter Druck – professionell kommunizieren und handlungsfähig bleiben.

Praxiswissen, konkrete Methoden und sofort umsetzbare Übungen für einen sicheren, respektvollen Umgang in herausfordernden Situationen.



Der Gladiator Mind – Handlungs-Kreislauf

Wahrnehmen
Anspannung, Signale und Dynamiken frühzeitig erkennen.

Kommunizieren
Ruhig, klar und wertschätzend führen – Deeskalation aktiv gestalten.

Handeln
Sicher entscheiden, Grenzen setzen und Eigenschutz wahren.

Selbstführung
Emotionen regulieren und handlungsfähig bleiben.

Kommunikation
Gespräche gezielt steuern und Eskalationen vermeiden.

Deeskalation
Konflikte früh entschärfen und Lösungen ermöglichen.

Handlungssicherheit
Klare Strategien, praxiserprobte Übungen und sofort umsetzbare Tipps.

1. Deeskalation beginnt vor dem ersten Satz

Warum Wahrnehmung, Einordnung und klare Entscheidungen mehr bewirken als auswendig gelernte Gesprächsformeln.

Eine schwierige Begegnung beginnt nicht zwangsläufig mit einer Drohung. Häufig verändern sich zunächst Gesprächsdynamik, Lautstärke, Nähe oder gegenseitige Erwartungen. Wer diese Veränderungen wahrnimmt, kann das eigene Verhalten bewusster anpassen. Einzelne Gesten erlauben dabei keine sichere Vorhersage von Gewalt.

Worum geht es?

Deeskalation umfasst verbale, nonverbale und situative Entscheidungen. Entscheidend ist, ob eine Handlung in der konkreten Lage die Sicherheit verbessert.

Was ist das Ziel?

Beschäftigte sollen Konflikte früh einordnen, verständlich kommunizieren, Grenzen erkennen und rechtzeitig Unterstützung nutzen können.

Drei Fragen für die erste Orientierung

- Was kann ich tatsächlich beobachten, ohne Motive zu unterstellen?
- Verändert meine Kommunikation die Lage zum Besseren?
- Welche Handlung bietet jetzt den größten Sicherheitsgewinn?

2. Warnsignale und Konfliktdynamiken

Nicht Menschen vorschnell etikettieren, sondern Verhalten, Umgebung und Verlauf beachten.

01

Wahrnehmbare Veränderungen

Eine Person unterbricht wiederholt, erhöht die Lautstärke oder reagiert zunehmend aufgebracht.

02

Raum und Distanz

Abstände werden unterschritten, Wege blockiert oder die Positionierung erschwert einen Rückzug.

03

Kontext und Belastung

Wartezeiten, enttäuschte Erwartungen, Unsicherheit oder Überforderung können Konflikte verstärken.

04

Konkrete Grenzüberschreitung

Beleidigungen, Drohungen oder aggressive Annäherungen verändern die notwendige Sicherheitsentscheidung.

Merksatz: Nicht jede laute Stimme bedeutet eine unmittelbare Gefahr. Maßgeblich ist die fortlaufende Bewertung beobachtbarer Veränderungen und der eigenen Schutzmöglichkeiten.

3. Gladiator Mind und der Handlungskreislauf

Innere Stressverarbeitung, bewusste Handlung und Nachbereitung sind miteinander verbunden.

DER GLADIATOR-MIND-LOOP

Situation → Wahrnehmung → Bewertung → Glaubenssätze & Erfahrungen
→ Gedanken → Physiologie → Entscheidung → Verhalten → neue Erfahrung

Neue Erfahrungen beeinflussen die Bewertung zukünftiger Situationen.

DER HANDLUNGSKREISLAUF: VIER SCHRITTE

1

WAHRNEHMUNG

Situation und Körpersignale erfassen. Beobachtung und Vermutung trennen.

2

BEWERTUNG

Gefährdung, Dynamik und eigene Stressreaktion bewusst einordnen.

3

ENTSCHEIDUNG

Deeskalation, Grenzsetzung, Unterstützung oder Rückzug abwägen.

4

HANDLUNG

Die Entscheidung umsetzen, klar kommunizieren und Eigenschutz wahren.

NACHBEREITUNG UND RÜCKKOPPLUNG – EIGENER ABSCHNITT

Situativ: Wirkung prüfen und bei Bedarf neu bewerten und entscheiden.
Organisatorisch: Vorfall dokumentieren, Betroffene unterstützen und Schutzmaßnahmen verbessern.

4. Klar kommunizieren, Grenzen setzen

Wortwahl, Stimme, Körpersprache und räumliche Positionierung müssen zusammenpassen.

Zuhören und strukturieren

Eine Beschwerde zunächst sachlich erfassen. Kurze, verständliche Sätze verwenden und keine Zusagen machen, die nicht eingehalten werden können.

Respektvoll begrenzen

Beleidigungen und Drohungen nicht hinnehmen. Benennen, welches Verhalten für die Fortsetzung des Gesprächs notwendig ist.

Formulierungen für den Arbeitsalltag

„Ich möchte Ihr Anliegen verstehen. Bitte lassen Sie mich den Sachverhalt kurz zusammenfassen.“

„Ich kann das Gespräch fortsetzen, wenn wir ohne Drohungen sprechen. Andernfalls beende ich es und hole Unterstützung.“

Bei konkreter Gefahr haben Distanz, Rückzug und Alarmierung Vorrang. Ein Gespräch muss nicht um jeden Preis fortgesetzt werden.

5. Deeskalation praktisch trainieren

Bearbeiten Sie die Übungen im Team. Nutzen Sie anonymisierte Beispiele und beachten Sie Ihre betrieblichen Vorgaben.

Übung 1 · Wahrnehmen statt interpretieren

Eine Person kritisiert laut eine Entscheidung. Notieren Sie drei beobachtbare Tatsachen und drei mögliche Interpretationen. Welche Informationen fehlen noch?

Übung 2 · Kommunikation und Grenzen

Spielen Sie ein schwieriges Gespräch nach. Eine Person formuliert einen wertschätzenden Einstieg, eine klare Grenze und eine Möglichkeit, Unterstützung hinzuzuziehen.

Übung 3 · Entscheidung und Nachbereitung

Vergleichen Sie Beschwerde, wiederholte Grenzüberschreitung und konkrete Drohung. Entscheiden Sie, wann weitergesprochen, abgebrochen, alarmiert oder zurückgezogen wird.

6. Praxischeck und Maßnahmenplan

Nutzen Sie die Fragen als Gesprächsanlass. Sie ersetzen keine tätigkeitsbezogene Gefährdungsbeurteilung.

Prüffrage	Ja	Teilw.	Nein
1. Sind Alarmierungs- und Unterstützungswege allen Beschäftigten bekannt?	☐	☐	☐
2. Sind Gesprächsabbruch und Rückzug bei Bedrohungen geregelt?	☐	☐	☐
3. Werden Konflikte und Übergriffe dokumentiert und ausgewertet?	☐	☐	☐
4. Sind Arbeitsplätze und Zugänge auf mögliche Risiken geprüft?	☐	☐	☐
5. Werden Deeskalation und Selbstführung praxisnah geübt?	☐	☐	☐
6. Sind Nachsorge und zuständige Ansprechpersonen festgelegt?	☐	☐	☐

Maßnahmen für die nächste Teambesprechung

Offener Punkt / Maßnahme	Verantwortlich	Termin

7. Fachliche Grundlagen und Kontakt

Eigenständig erstellte Handlungshilfe für Beschäftigte mit Bürger-, Kunden- und Publikumsverkehr.

Fachquellen und Vertiefung

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV): „Prävention von Bedrohungen und Gewalt sowie Deeskalation in der Praxis“. Qualitätszirkelmodul, März 2025. Der dortige Schwerpunkt liegt auf Arztpraxen.

www.kbv.de · Qualitätszirkel / Gewalt in der Praxis

Günther Pfeifer: „Deeskalation & professionelle Kommunikation: Handlungssicherheit“, Fachbeitrag vom 16. Oktober 2026. Die vorliegende Arbeitshilfe vertieft dessen Grundgedanken mit eigenen Übungen und einem Praxischeck.

guenther-pfeifer.de/deeskalation-professionelle-kommunikation-handlungssicherheit/

Über den Autor

Günther Pfeifer ist Fachdozent für Gewaltprävention und Selbstschutz sowie IHK-qualifizierte Fachkraft für Gewaltprävention. Seine Schwerpunkte sind Deeskalation, Selbstschutz, Handlungssicherheit und die von ihm entwickelte Gladiator-Mind-Methode.

Inhouse-Schulung für Ihr Team anfragen: guenther-pfeifer.de/kontakt

Hinweis: Diese Handlungshilfe ist eine eigenständige Ausarbeitung und keine Veröffentlichung oder Freigabe der KBV. Sie ersetzt keine Gefährdungsbeurteilung, Unterweisung oder auf den Arbeitsplatz abgestimmte Schutzmaßnahmen.