

Deeskalation im Umgang mit Flüchtlingen und Migranten

Auszug aus dem Vortrag „Deeskalation in den Bädern“
Vortrag von Frank Rose

Im Konfliktfall mit Migranten und Flüchtlingen gelten folgende Leitsätze:

1. Ruhe bewahren!
2. Selbstsicherheit bei eigener vollkommener Unsicherheit zeigen.
3. Körpersprache ist hier ein wichtiger Faktor. Das Verstehen von Kulturen ist eine Grundlage, um gut deeskalierend zu wirken.

Die Frage: Worum geht es häufig bei Diskussionen mit Migranten?

Die Antwort: Es geht immer um die Wahrung, das eigene Gesicht nicht zu verlieren.

Unser derzeitiges Verhalten im Denken – „*Denke richtig, denke wie ich*“ – ist insbesondere vor dem Hintergrund der kulturellen Unterschiede nicht richtig.

Wie muss der Fachangestellte für Bäderbetriebe auf die Gruppe eingehen?

Grundsätze:

- Auf die Gruppe zugehen.
- Distanz halten (ca. 1,50 m bis 2,00 m).
- Nicht die Hand geben, sondern die Hand auf die Brust legen und sagen:
„Ich bin hier der Schwimmmeister und für die Sicherheit und Ordnung im Bad zuständig!“
- Nicht in die Augen starren.
- Körpersprachlich drücken Sie aus, dass Sie der Hausherr sind.
- Schauen Sie, dass Sie den Gruppenführer erkennen.
- Sprechen Sie bei Konflikten mit muslimischen Frauen (z. B. trägt eine Burka oder hat sich verletzt) bitte nur mit dem Mann, wenn dieser anwesend ist.
Frauen dürfen nicht mit anderen Männern sprechen.

Der Umgang mit Gruppen

Im Umgang mit Gruppen gilt es zu erkennen, wer der Rädelsführer ist. Nur er führt die Gruppe in der Hierarchie auch tatsächlich an.

Erkennungsmerkmale:

- Der Rädelsführer ist derjenige, welcher im Hintergrund steht und sich kaum einmischt – nicht die Lauten und Keifenden.
- Wenn möglich, nehmen Sie sich den Rädelsführer vor. Sprechen Sie ihn auf Augenhöhe an und bitten Sie ihn, von der Gruppe wegzutreten.
- Sprechen Sie ihn dann wie folgt an: *„Wenn Du Deine Gruppe nicht in den Griff bekommst, muss ich so und so handeln. Das ist mein Job!“*
- Erläutern Sie ihm die Konsequenzen.

Häufig ist die Eskalation schon weit fortgeschritten, wenn Sie eingreifen.

In diesem Fall: Pacen und Leaden

Beispiel: Wenn jemand laut schreit und gestikuliert: Kurz und laut zurückschreien, dann leiser werden und sprachlich die Atmosphäre „herunterholen“. Achten Sie darauf, dass Sie eine Möglichkeit zum Rückzug haben. Bedenken Sie bitte: Rückzug ist keine Flucht, denn Sie werden wieder zurückkommen.

Hinweis: Diese Möglichkeit wirkt nicht immer!

Stellen Sie danach z. B. folgende **Fragen:**

- Wie kann ich helfen?
- Was ist vorgefallen?

Wichtiger Hinweis: Stress macht doof!

Aus diesem Grund müssen solche Situationen mindestens **jährlich** trainiert werden.

Nur wenn ein automatischer Ablauf stattfindet, ist auch ein sicheres Handeln unter stärkstem Stress möglich.

Grundsätzliche interkulturelle Aussagen:

In muslimischen Ländern sind Haare das „Symbol der Begierde“. Sie gelten dort – wie in unserem Land z. B. der weibliche Busen – als Sexsymbol. Wenn Sie einer muslimischen Frau in die Haare greifen müssen (z. B. bei Verletzungen), sollte dies daher **immer** von einer Frau getan werden.

Muslimische Frauen dürfen sich nicht leicht bekleidet in der Öffentlichkeit zeigen, somit auch keine Bäder besuchen.

Auch Muslime trinken Alkohol.

Türken sind stark hierarchieorientiert. Deshalb gilt es immer, den „Stärksten“ in der Gruppe „herauszufiltern“.

Urheberschutz

Diese Präsentation mit den darin enthaltenen Aussagen ist geistiges Eigentum der Firma PROVA Unternehmensberatung GmbH. Die in der Präsentation enthaltenen Bilder, Grafiken etc. sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und der Verbreitung, sowie der Übersetzung sind vorbehalten.

Kontakt

PROVA Unternehmensberatung GmbH

Jürgen-Graef-Allee

59065 Hamm

Tel.: 0 23 81 / 87 10 330

Fax: 0 23 81 / 87 10 340

info@prova-gmbh.net

www.prova-gmbh.net