



26.03.2025

DEESKALATION & NOTFALLVORGEHEN

EINLEITUNG

Dieses Dokument dient als Leitfaden für den Umgang mit herausfordernden und eskalierenden Situationen. Ziel ist es, durch präventive Strategien und klare Handlungsabläufe Eskalationen zu vermeiden und eine sichere Umgebung für alle zu schaffen.

Die Ampelmethode hilft dir Situationen einzuordnen und passende Massnahmen zu ergreifen. Dafür enthält dieses Dokument konkrete Handlungsempfehlungen sowie Notfallkontakte, um im Ernstfall schnell reagieren zu können.

AMPELMETHODE

Diese Phasen können dir helfen, eine Situation einzustufen und einzuschätzen, wie du reagieren kannst.

Grüne Phase:

Situation

- Situation ist entspannt, Gespräch ist möglich

Handlungsempfehlung

- Aktiv zuhören und empathisch reagieren
- Konstruktive Gesprächsführung, nach Lösungen suchen, nicht nach Schuldigen

Gelbe Phase:

Situation

- leicht erhöhte Emotionen und/oder Unsicherheiten

Handlungsempfehlung

- Ruhig reagieren und Situation entschärfen
- Klar, respektvoll und strukturiert reagieren

Rote Phase:

Situation

- Angespannt und ausser Kontrolle

Handlungsempfehlung

- Sicherheit gewährleisten
- Notfalldienste kontaktieren (siehe unten)



VORGEHEN BEI KONFLIKTEN & NOTFÄLLEN

1. Bewahre Ruhe und atme tief durch.
2. Beurteile die Situation (grün, gelb oder rot).
 - a. Wende entsprechende Massnahmen an (siehe unten)
 - b. Alarmiere bei akuter Gefahr eine Notfallnummer (siehe unten)
3. Leiste erste Hilfe , wenn nötig und möglich
4. Bringe anwesende Personen in Sicherheit
5. Melde den Vorfall im Nachhinein per Mail oder Signal an Markus

MASSNAHMEN

Diese Massnahmen können dir dabei helfen, eine herausfordernde Situation zu deeskalieren:

1. **Aktives Zuhören:** Gib deinem Gegenüber deine volle Aufmerksamkeit und zeige Verständnis.
2. **Verständnis zeigen (Empathie):** Versuche, die Perspektive des anderen zu verstehen und zu respektieren.
3. **Ruhe und Respekt:** Kommuniziere ruhig und respektvoll.
4. **Nonverbale Kommunikation:** Achte auf eine offene, einladende und/oder neutrale Körpersprache.
5. **Unterstützung:** Hole bei Bedarf weitere Teammitglieder dazu.
6. **Lösungsorientierter Ansatz:** Konzentriere dich auf mögliche Lösungen statt auf Probleme.
7. **Grenzen setzen:** Kommuniziere klar und respektvoll deine eigenen Grenzen. Und auch die Grenzen vom Regenbogenhaus.

NACH- BEARBEITUNG

1. Betreue betroffene Personen und vermittele sie nach Möglichkeit an eine geeignete Beratungsstellen
2. Dokumentiere den Vorfall und sende es an Markus per Mail oder Signal
3. Bespreche den Vorfall mit Team nach und kläre das weitere Vorgehen
 - Wie geht es uns?
 - Was haben wir gut gemacht?
 - Was hätten wir anders machen können?
 - Was hätten wir uns gewünscht?
 - Was brauchen wir noch und wie kommen wir dazu?



NOTFALL- NUMMERN

Es kann nicht garantiert werden, dass die Kontaktpersonen sensibilisiert auf queere Themen sind.

sip züri: 044 412 72 72

(keine Notfallnummer, kann länger dauern bis Unterstützung kommt)

Rettungsdienst/Sanität: 144

(Bei medizinischen Notfällen)

Ärzt*innenfon: 0800 33 66 55

(Bei psychologischen/psychiatrischen Notfällen, machen auch Hausbesuche)

Dargebotene Hand/Krisensituation: 143

(Für Personen mit Suizidgedanken)

Feuerwehr: 118

(Bei Brand und Chemieunfällen)

Polizei: 117

(zum Beispiel bei akuter Gefahr, allgemeine Straftaten, Gewalt)

Allgemeiner Notruf: 112

Betriebsunterhalt Zollhaus: 044 295 94 97

(Bei technischen Notfällen, nur am Wochenende)