

# Der Jurist und Trainer Heinz Kraft beschreibt den Weg zur Deeskalation und Lösung von Konflikten im Wald

## Innehalten, Situation und Rollen klären, Risiken meiden

Alltag im Wald: „Sie haben mir nichts zu sagen“, wehrt der Jogger unwirsch die Bitte des Forstwrirts ab, seinen Lauf wegen der Baumfällarbeiten nicht auf diesem Waldweg fortzusetzen. Auch die Hinweise, dass die Baustelle schon weit vor dem Einschlag mit Flatterband und Schildern abgesperrt, dass eine Umleitung bereits am Eingang zum Wald ausgemaltes worden sei, und dass umstürzende Bäume lebensgefährlich sein könnten, bringen den Läufer nicht von seinem gewohnten Weg ab. Der Ton wird schärfer. Ein Wort gibt das andere. Wie soll sich der Forstwirt nun verhalten? Soll er den Sportler aufhalten? Und wie würde der Läufer reagieren, wenn ihn der Forstwirt nun am Arm festhielte? Käme es zu einer Handgreiflichkeit? Wäre es also angesichts der drohenden Dramatik nicht besser, den Läufer laufen zu lassen? Schließlich hat ein jeder Mensch ein Recht auf Selbstgefährdung. Zumal der Läufer auf die drohende Gefahr hinreichend hingewiesen worden war durch all die Beschilderung und den Wortwechsel. Besser also laufen lassen, lautet der Rat des Deeskalationstrainers Kraft. „Die Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von HessenForst hat absoluten Vorrang, weil sie keine Gefahrtragungspflicht haben im Gegensatz zu Angehörigen von Polizei, Feuerwehr und Militär. Die Mitarbeitenden dieser Institutionen sind zur Gefahrtragung verpflichtet, weil sie konkrete, tatsächliche Gefahren abwehren müssen. Ihnen, den Profis von der Polizei, sollte die Revierleiterin oder der Forstwirt diese Aufgabe überlassen, wenn eine Situation zu eskalieren droht“, sagt Kraft. Besser sei es aber, es gar nicht erst so weit kommen zu lassen. Das gelinge auch meist. In 80 bis 90 Prozent der Problemfälle im hessischen Wald lasse sich der Konflikt durch Kommunikation im grünen Bereich lösen, und im Süden des Landes in etwa 70 Prozent der Fälle, schätzt Kraft. Lediglich in ein

Prozent der Fälle eskaliere der Konflikt in eine Gewaltsituation und in 10 bis 30 Prozent der Fälle helfe die Deeskalation, Schlimmeres zu vermeiden.

Darum lautet Krafts grundsätzliche Empfehlung: Zunächst einmal innehalten, die Situation und die Rollen der Beteiligten zu klären, Herr/in der Lage zu bleiben und nie das oberste Ziel aus dem Blick zu verlieren, die eigene Gefährdung zu vermeiden.

### Respekt und Wertschätzung sind Grundbedürfnisse

Um die Situation erfassen und klären zu können, erinnert Kraft an die Grundbedürfnisse, die ein jeder Mensch hat. Zu diesen zählen nicht nur essen, trinken und schlafen, sondern auch das Stillen des Grundbedürfnisses auf Wertschätzung, Respekt und Anerkennung. Wenn dem Jogger die frei gewählte, gewohnte Route verwehrt werde, und er den Ton, den er beim Aussprechen des Betretungsverbots heraushöre, als unangemessen empfinde, fühle er sich in seiner persönlichen Entfaltung eingeschränkt und in der Ansprache nicht wertgeschätzt. Gleiches empfinde sein Gegenüber: Als Respektperson, die im Wald aus gutem Grund und an dieser Stelle mit der Legitimation, eine Gefahr abzuwehren, etwas zu sagen habe, fühle es sich nicht respektiert, sagt Kraft.

Emotionen stellen sich ein – auf beiden Seiten: Ärger und Wut, aber vielleicht auch das demütigende Gefühl von Ohnmacht und Hilflosigkeit, das einen rasend machen kann, und das Sinnen auf Rache setzt ein. Nun kann es gefährlich werden. „Ein psychologischer Automatismus läuft ab“, warnt Kraft: „das Verhaltensprogramm aus Urzeiten bei Gefahr: Ich kann meinerseits mit einem Angriff reagieren, mit Flucht oder mit Totstellen.“ Wichtig sei es nun, sich die Situation klar zu machen, die verschiedenen Rollen und berechtigten Erwartungen der Beteiligten

zu vergegenwärtigen, um schließlich Herr/in der Lage zu bleiben, und – auch vor sich selbst – das Gesicht zu wahren.

### Konfliktbereite Waldbesuchende fühlen sich angegriffen

Wichtig sei zu allererst die Erkenntnis, dass der/die Waldbesuchende im Konfliktfall sich ebenso verletzt fühle wie die Vertreterin oder der Vertreter des Forstes. Sodann sollten sich die Forstleute, die Herr/in der Lage bleiben wollen, klarmachen, dass der andere sie/ihn nicht aus Gründen verbal angreife, die in ihrer/seiner Person liegen, sondern in ihrer/seiner Rolle. Der Läufer greife nicht den Menschen an, sondern die/den Vertreter/in einer Institution, die/der seine freie Entfaltung aus einem ihm offenbar nicht oder nur schwer einsehbaren Grund einschränken möchte, indem diese/r Vertreter/in einer Institution ihm, dem Sportler, den Weg versperre.

### „Der darf alles, und ich darf nichts“

Kraft fragt weiter: Welche legitimen Ansprüche haben die Waldbesuchenden an die Vertreterinnen und Vertreter von HessenForst? Und welche Ansprüche haben die Vertreterinnen und Vertreter des Forstes an die Waldbesucher? Die Vertreterinnen und Vertreter von HessenForst sollen höflich, kompetent, verantwortungsbewusst – kurzum – ziemlich perfekt sein. Ein Blick auf die Website von HessenForst genügt, um sich ein Ideal-Bild von den Eigenschaften und Stärken von HessenForst und seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu machen. Wie aber hat der oder die Waldbesuchende zu sein: Freundlich, verständig, offen für Kritik, dankbar für sinnvolle Verhaltenshinweise? Nichts von dem kann die/der Mitarbeitende von HessenForst von seinem Gegenüber erwarten, und das liegt nicht allein daran, dass die Waldbesuchenden keine eigene Website haben, auf der sie sich als Dienstleister schil-

dern. Waldbesucherinnen und Waldbesucher sind Menschen, die sich ihrer Rolle, die sie als Gäste im Wald einnehmen, vermutlich gar nicht bewusst sind. In seinen Seminaren, beschreibt Kraft seine Erfahrung, erführen die Teilnehmenden an dieser Stelle des Abgleichs der gegenseitigen Ansprüche meist ein „Aha-Erlebnis“: „Der darf alles, und ich darf nichts. Da soll man sich nicht ärgern, wenn der andere nicht höflich ist. Wir haben keinen Anspruch auf Höflichkeit. Aber die meisten Waldbesuchenden sind Gott sei Dank höflich. Wir sprechen hier über die Ausnahmen.“

### **In fast allen Fällen helfen Höflichkeit und Freundlichkeit**

Wenn ein Konflikt nicht in jener Freundlichkeit zu bewältigen sei, wie es in bis zu 90 Prozent der Fälle gelinge, komme es darauf an, mit dem anderen ins Gespräch zu kommen, indem man den beleidigenden Anteil im Anwurf des anderen für sich lösche respektive überhöre und allein auf der Sachebene reagiere, rät Kraft, „weil es das Gegenüber weniger ärgert und es sogar verblüfft“.

### **Den (vermeintlichen) Gegner auf seiner Insel abholen**

Wenn etwa ein selbst ernannter Baumschützer der/dem Mitarbeitenden von HessenForst vorwerfe, sie/er „töte Bäume“, könne die/der Mitarbeitende antworten: „Sie machen sich offenbar Sorge um Bäume. Da haben wir etwas gemeinsam.“ Dann könnten beide Kontrahenten in den Dialog kommen und zu Gesprächspartnern werden. „Ich muss den anderen abholen, wo er ist. Wertschätzend. Bevor ich mit meiner Sicht der Dinge komme, muss ich erst die Sicht des anderen kennen. Wenn ich will, dass einer auf meine Insel kommt, dann muss ich zuerst auf seine Insel reisen, um ihn dort abzuholen“, schildert Kraft das Problem und seine Lösung in einem Bild: „Ich muss meinen Stress unter Kontrolle halten, und ich darf den Stress des anderen nicht mit Provokationen meinerseits steigern.“ Gemeinsame Themen und Werte könnten Naturschutz, schonende Holzernte, gemeinwohlorientiertes, nachhaltiges Wirtschaften, die Verknüpfung von Ökologie und Ökonomie aber auch Sicherheit sein. Kraft rät dazu, „nicht in den Boxring des anderen zu steigen, wo der andere die Regeln bestimmt“,



### **Zur Person:**

Heinz Kraft ist Trainer zur Deeskalation von Gewalt und Konflikten. Nach dem Studium der Rechtswissenschaft an der Ruhr-Universität Bochum war er mit dem Schwerpunkt Verwaltungsrecht unter anderem Dozent an der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW. Parallel qualifizierte er sich zum Trainer für Verhalten und Kommunikation, Stressmanagement und Rhetorik. Vor allem das Konfliktmanagement faszinierte ihn, und er erkannte sein Talent, anderen Menschen zum richtigen Verhalten in Konflikten zu verhelfen.

Später war Kraft Leiter der Fortbildungsstelle in einer großen Polizeibehörde in NRW und dann Führungskräftetrainer. Vor gut 10 Jahren machte sich Kraft selbstständig und schult seither vor allem die Angehörigen von Behörden und Unternehmen aus dem weiten Feld der Daseinsvorsorge in ganz Deutschland in Konfliktmanagement und Gewaltdeeskalation: „Zweckmäßiges Verhalten in Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen“.

sondern selbst das Gespräch zu steuern. Dazu gehöre es auch, sich nicht auf nutzlose Diskussionen einzulassen, und das Gespräch, bevor es entgleite, aktiv zu beenden, mithin also Herr/in der Lage zu bleiben. Bevor der Konflikt in den roten Bereich eindringe, sollen die Vertreterinnen und Vertreter des Forsts rechtzeitig den gelben Bereich verlassen. Meist aber bewege sich ohnehin alles im grünen Bereich, – auch in Berufsfeldern, in denen die Akteurinnen und Akteure viel häufiger und intensiver mit Gewalt konfrontiert werden als

im Forst. Als Angehörige der am meisten durch Gewalt gefährdeten Berufe beschreibt Kraft die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Rettungsdiensten, in Krankenhäusern das Pflegepersonal und immer häufiger Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter, die auch jene Reisenden zum Vorzeigen des Fahrausweises auffordern müssen, die gar kein Ticket haben und auch keines erwerben möchten.

■ Claus Peter Müller von der Grün,  
Freier Journalist