



Deeskalation

Heute Morgen, als ich mich beeilte, meinen Bus zur Arbeit zu erreichen, ereignete sich folgende Szene: Eine junge Frau, offensichtlich gestresst und den Tränen nahe, stritt sich an der Bushaltestelle mit dem Busfahrer. Der Bus war voll und sie wollte mit einem großen Kinderwagen einsteigen, was der Fahrer aus Sicherheitsgründen zu verhindern versuchte. Viele Fahrgäste schauten genervt, weil der Streit den Bus weiter verzögerte. Ich konnte fühlen, wie die Spannung stieg und jede*r nur wollte, dass die Frau einfach aufgibt und den nächsten Bus nimmt. Aber etwas in mir sagte, dass ich

etwas tun müsste.

Ich ging auf die Frau zu und fragte: „Kann ich vielleicht helfen?“ Sie blickte mich überrascht an. Tränen standen ihr in den Augen: „Ich muss meinen Sohn in die Kita bringen und dann zur Arbeit. Es ist so wichtig, und ich kann keinen späteren Bus nehmen“, erklärte sie verzweifelt. Da wandte ich mich an den Busfahrer und fragte, ob wir vielleicht den Kinderwagen zusammenklappen und einen Platz dafür finden könnten. Der zunächst ungeduldig erscheinende Busfahrer zögerte, aber dann nickte er langsam: „Okay, wenn jemand Ihnen hilft, den Kinderwagen zu halten und wir ihn sicher verstauen können, dann geht es.“ Schnell fanden sich zwei weitere Passagiere, die halfen. Wir klappten den Kinderwagen zusammen und ich hielt ihn fest, während die Frau sich mit ihrem Kind hinsetzte. Der Busfahrer schenkte mir ein kleines Lächeln, als er sich in seinem Sitz zurückdrehte und den Bus endlich weiterfuhr.

In diesem Moment realisierte ich, wie wichtig es ist, in alltäglichen Situationen mit Empathie und Mitgefühl zu reagieren. Ein kleiner Akt der Freundlichkeit kann tatsächlich die Stimmung von vielen beeinflussen und eine Situation, die in Streit und Frustration zu eskalieren droht, in eine Lösung verwandeln, die für alle funktioniert.

K. E. C.