

MEIN ADAC

In städtischen Ballungszentren ist das Klima rauer und potenziell aggressiver für alle Arten von Helfern

The background of the entire page is a halftone image. It depicts a yellow emergency vehicle, likely a fire truck or ambulance, at night. The vehicle's lights are on, creating a bright glow. In the foreground, the silhouette of a person is visible, with one arm raised in a fist-like gesture and another hand held out flat. The overall scene suggests a tense or conflict-ridden situation in an urban environment.

# Wer hilft, lebt gefährlich

Stress, Staus, Frust: Bei ihren Einsätzen geraten die Gelben Engel zunehmend in Bedrängnis. Deeskalationstrainings sollen ihnen helfen, Konfliktsituationen zu entschärfen

**I**rgendwas ist da komisch, dachte sich Ralf P. aus Köln (*Name geändert*). Die Mitgliedskarte passte nicht zum Auto. Noch während der Pannenhelfer mit der aufgebrachtsten Dame, die den ADAC gerufen hatte, sprach, zückte ihre Begleiterin das Handy. Minuten später quietschten Reifen, zwei Männer stürmten auf den Gelben Engel zu. Der rettete sich geistesgegenwärtig in sein Fahrzeug. Sein Versuch, durch die halb heruntergelassene Scheibe die Sachlage zu klären, endete damit, dass ihm einer der beiden Männer an die Kehle ging. Ralf P. konnte sich losreißen und das Weite suchen.

Wer hilft, lebt gefährlich. Dieser Eindruck entsteht, wenn man immer wieder von Übergriffen auf Rettungskräfte liest oder hört. Da werden Feuerwehrleute und Polizisten an Silvester mit Flaschen beworfen, Sanitäter beschimpft, weil das Fahrzeug im Weg steht. Nicht zu reden von den Gaffern, die Rettungskräfte am oder auf dem Weg zum Unfallort bedrängen oder behindern. Es wird gepöbelt, gespuckt, beleidigend gestikulierte oder grob angefasst – alles in allem ein Verhalten, das im totalen Widerspruch zu dem steht, was zu erwarten wäre: Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft. Von solch An- und Übergriffen bleiben auch die Gelben En-

### **Zum Glück die Ausnahme: Rüder Ton und Maßlosigkeit**

gel nicht verschont. Zwar verhält sich die überwältigende Mehrheit der ADAC Mitglieder bei den jährlich rund vier Millionen Pannen, zu denen die Helfer gerufen werden, freundlich und kooperativ. Doch es gibt Ausnahmen. „Eine solche Härte hab ich noch nie erlebt“, fasst Jörg Renner den oben geschilderten Vorfall zusammen. Der 54-jährige ist Leiter der ADAC Pannenhilfe im Bereich Nordrhein Süd. Seine 123 Gelben Engel fahren pro Tag und Mann etwa acht bis zwölf Einsätze im Großraum Köln, Bonn, Aachen. Dass



**Rollenspiel:** Florian Kusche (r.) konfrontiert einen Pannenhelfer mit einer aggressiven Geste



**Typische Kommunikation:** 20 Prozent auf Sachebene, 80 Prozent auf Beziehungsebene

in Ballungsgebieten die Straßen voll und das Stresslevel höher ist als auf dem Land, bekommen sie deutlich zu spüren.

Davon kann auch Holger Beiersdorf, Chef über 174 Straßenwachtfahrer der Pannenhilferegion Berlin, Brandenburg, Sachsen-Anhalt, ein Lied singen. „Es gibt Bezirke, da muss man mit Übergriffen rechnen, im äußersten Fall mit einem gezückten Messer statt der Mitgliedskarte.“

**Wie sein Kölner Kollege** beklagt er den zunehmend rüden Ton auf der Straße und überzogene Ansprüche. „Mit einer ADAC Karte alle 20 Autos der Verwandtschaft pannentechnisch zu bedienen geht halt nicht.“ Und Kollege Renner ergänzt: „Manche Mitglieder haben gar keine Pannene. Die erwarten uns mit dem Ersatzteil

in der Hand und wollen, dass wir das einbauen, um sich die Werkstattkosten zu sparen.“

Zum fehlinterpretierten Service- und Anspruchsdenken zählen auch Fälle, in denen Mitglieder unrechtmäßig einen Mietwagen einfordern, zu ihrer meilenweit entfernten Wunschwerkstatt geschleppt werden möchten oder deren

### **Aktiv zuhören, nicht impulsiv handeln**

Toleranz beim Warten auf den Gelben Engel gegen null geht.

Die Situation hat sich seit 2014 so verschärft, dass der Club beschloss, Deeskalationstrainings in sein Schulungsprogramm aufzunehmen, um – wie Beiersdorf es sagt – „unseren Jungs auf der Straße zur Seite zu stehen“. Dabei sollen die Straßenwachtfahrer für potenziell brenzlige Situationen sensibilisiert und ihnen hilfreiche Strategien an die Hand gegeben werden. Bisher wurden in 92 Workshops rund 1000 Gelbe Engel geschult. So lernen sie in Rollenspielen die verschiedenen Ebenen der Kommunikation kennen und wie sich Missverständnisse vermeiden lassen. Sie erfahren, wie sie durch aktives Zuhören, Empathie und Deeskalationstechniken die Verärgerung eines Mitglieds besänftigen, wie sie souverän mit einem Senior umgehen, der meint, alles besser zu wissen, oder einen ange-trunkenen Fahrer davon abhalten, sich ans Steuer zu setzen. Kommunikationstrainer Florian Kusche von Spirit Training & Consulting weiß, was sich auf den Straßen abspielt. „Viele Autofahrer sind im Kampfpilotmodus unterwegs, Gelbe Engel müssen oft den Kopf hinhalten für Dinge, für die sie nichts können.“ Da hilft nur eins: ruhig bleiben, „auskotzen lassen“, aktiv zuhören. Irgendwann kommt dann der Satz vom Autofahrer: „Wissen Sie, das geht ja gar nicht gegen Sie ...“

Text: Elke Satzger