

Seminar „Umgang mit Störungen und Konflikten“

Stefan Werner

www.gewaltlos.info

www.mentalstaerke.de

Vorschläge zum Intervenieren

Interventionshierarchie:

Von präventiven, über leichte und lustige, bis zu energischen oder selbstschützenden Interventionen

ist es sinnvoll, das Spektrum der Handlungsmöglichkeiten voll auszuschöpfen.

Oft intervenieren wir zu spät und zu hart und nutzen die Bandbreite anderer Möglichkeiten zu wenig.

Selbstmanagement in Konflikten

Sauber im Dienst

Einstellung „Ich lasse mich nicht fremd bestimmen!“

- Tief durchatmen (Impulskontrolle)
- Wahrnehmungsfokussierung
- Körpersprache groß oder klein gestalten
- Schritt zurück / seitwärts
- Positive Affirmation („Ich bleibe ruhig!“)
- Körperliche An- / Entspannung
- Umbewertung
- Aus der Situation gehen

Vorschläge zum Intervenieren

A. Präventives Vorgehen

- Ressourcenaktivierung und Lob
- Anreize setzen, Motivieren, Mitgestaltungsmöglichkeiten
- Vorbereitung Arbeit
- Über- und Unterforderung vermeiden
- Methodenwechsel
- Pausen nutzen zum Runterkommen
- Beziehung zu den Studierenden gestalten, Wertschätzung
- Regeln für Umgang erstellen
- Positives Klima durch gezielte Maßnahmen erarbeiten

Vorschläge zum Intervenieren

1. Körpersprachliche Interventionen

- Haltung, Gestik und Mimik
- Bewegung im Raum / Berührung bei vertrauten Personen
- Signale verwenden
- Komplementäre oder symmetrische Körperpositionen suchen

Vorschläge zum Intervenieren

2. Verhandelnde Interventionen

- **Zuhören und Verstehen** (Spiegeln auf verschiedenen Ebenen)
- **Selbstaussagen** („Mein Problem ist...“)
- **Verhandeln** (Was schlägst du vor,...?“)
- **Anbieten von festgelegten Verhandlungsspielräumen**

Vorschläge zum Intervenieren

3. Verwirrende Interventionen

- **Agieren durch Humor** (mit Humor auf Beziehungsebene bringen)
- **Paradoxes Intervenieren** (Mach mehr von dem, was uns stört!: „Du willst mich verletzen? Dann mach mich richtig fertig, los, erniedrige mich!“)
- **Rollenwechsel** (Übernimm bitte meinen Part und agiere!)
- **Irritieren** (aus dem Rhythmus bringen, verwirren)

Vorschläge zum Intervenieren

4. Beziehungsfördernde Techniken

- **Selbstbetroffenheit formulieren und zeigen** (Mitteilen der eigenen Befindlichkeit: „Es macht mich gerade ganz fertig, dass wir...“)
- **Gemeinschaftliche Lösungen suchen** (beharrlich, positiv): „Ich merke, dass wir bald aneinander geraten. Was schlagen Sie vor, dass wir wieder im Guten reden können?“
„Ich frage Sie, was müssten wir beide machen, dass wir im Guten enden“?
- **Über die Beziehungsebene aus Konflikten aussteigen**

Vorschläge zum Intervenieren

5. Verbale Interventionen

- **Spiegeln**
- **Mit Worten oder Stille beruhigen**
- **Auswirkungen auf die Zukunft erfragen (10-10-10)**
- **Aktivierende Ressourcenkonfrontation** (Mit nicht genutzten Stärken konfrontieren: Du hast Mut und hast viel Selbstbestimmung! Warum konntest du es bei der Bedrohung nicht für dich nutzen, um gewaltfrei wegzugehen?)

Vorschläge zum Intervenieren

Aktivierende Ressourcenkonfrontation

1. Multiple Ressourcenanalyse (Anamnese und Diagnose)
2. Stärken einzeln ansprechen
3. Unverständnis des Fehlverhaltens bei den Stärken erläutern
4. Ressourcenkonfrontation: Wieso kannst du deine Stärken nicht im gewünschten Verhalten (Eigenverantwortung) zeigen
5. Unterstützungsangebot: Was bräuchtest du, um diese Kompetenz anzuwenden?
6. Zielplanung
7. Üben, um die Stärken auf andere Kontexte zu verschieben

Vorschläge zum Intervenieren

6. Verschiebende Techniken

- **Konflikt verschieben** (auf später)
- **Konflikt delegieren** (auf andere Ebene (AGG) oder Personen)

Vorschläge zum Intervenieren

7. Grenzsetzende Techniken

- **Kontrolliert ansteigende Beharrlichkeit** (Nicht diskutieren, sondern beharrlich wiederholen!)
- **Ermahnen und Warnen** (Wenn du nicht, dann...)
- **Duale Aufforderung** (entweder oder ..(2 Möglichkeiten vorgeben – Himmel / Hölle)
- **Grenzen setzen** (klare Haltung verkörpern)

Vorschläge zum Intervenieren

Kontrolliert ansteigende Beharrlichkeit

1. Körpersprachliche Aufforderung
2. Frage und Bitte mit positiver Ansage
3. Unterstützungsfrage – Was bräuchtest du, um...
4. Aufforderung mit Bitte und spätere Konfrontation
5. Unterstützung durch die Gruppe
6. Wiedereinstieg bei 2.
7. Hintergrund des Konflikts ansprechen – Um was geht's?
8. Regelverweis mit Konsequenzandrohung (Hölle / Himmel)
9. Letzte Warnung
10. Konsequenz oder Beziehungsangebot (Hölle / Himmel)

Vorschläge zum Intervenieren

8. Gruppendynamisches Intervenieren

- nur noch moderierende Tätigkeit

Vorschläge zum Intervenieren

9. Hilfe oder Unterstützung holen

- präventiv oder direkte auffordernd

10. Flucht

- über Irritation, Grenze setzen oder Ansage

11. Festhalten zur Eigen- und Fremdsicherung

12. Körperliche Deeskalationstechniken