

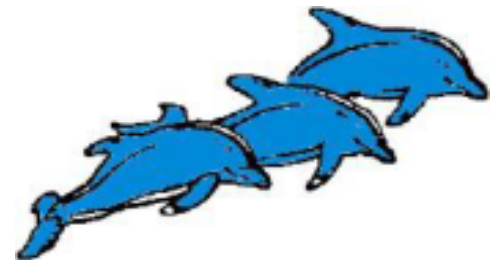
De-Eskalationstraining für den Erziehungsalltag 2004

Horst Bertsch

PROFI-LER Institut für professionelle
Entwicklung

74632 Neuenstein

07942-941200





Seminarinhalte:

De-Eskalationstraining im Erziehungsalltag

Wochenend-Seminar zur Befähigung im Umgang mit schweren, besonderen oder extremen Situationen im Alltag der Heimerziehung

Wir arbeiten an konkreten (Vor-)Fällen der Teilnehmer, üben Situations- und Reaktionskontrolle sowie Prävention bei verbalen, körperlichen und subtilen Gewalthandlungen unseres Klientels. Wir lernen, Situationen zu verhindern oder zu entspannen, dabei sich und den anderen eine Aggressionskultur abzuverlangen, die für alle Beteiligten ein konstruktives Lernfeld bietet. Hilflloses eigenes Erleben oder Reaktionen wie Resignation, Eskalation oder Betreuungsabbrüche sollen minimiert werden. Eigene innere Reaktionsmuster und Schwachstellen werden ebenso gesichtet und Möglichkeiten zur Handlungserweiterung gesucht und geübt, um ein wirksames Selbstkonzept als ErzieherIn/ LehrerIn zu erhalten/erwerben.

Bedeutsame Themen werden:

Was erlebe ich als Gewalt? Wo hört ´s bei mir auf?

Was fördert vom Ablauf her Gewaltäußerungen, was hemmt sie?

Wie gehe ich mit Gewalt gegen mich um? Interventions-Unfälle

Wie Sorge ich für Grenzachtung bei mir und bei anderen? Ok-ok-Konflikte

Konfliktlösungsmodelle verstehen, auf eigene „Welt“ anpassen, umsetzen

Mut und Phantasie in Engpasssituationen finden vs. Eigene Erfahrungen von Hilflosigkeit; Gewaltphantasien

Wann ist Zeit zum Handeln, wann Zeit zum „ver“-Handeln?

- Wir arbeiten, Fr. und Sa. 10-13 und 14-18 Uhr, Sonntag 10-15.00 Uhr



Ablauf der Tage

Kompetenz zur Deeskalation

■ Fr

10 Begrüßung, Hinführung zum Thema, Kontrakt über SELBST-erfahrung und Schulung

Ballspiel

Gliederung und Erwartungen erarbeiten

Input Rollenspiel Deeskalation von Gewalt

Was steckt drin, was muss raus
 Unfälle und Falltüren

13 Mittag

14.00

Ich-Du Johary + Dissozialität+
 Ichzustände TA

Umsetzungen daraus, eigene
 Rückbezüglichkeit

(Selbststeuerung, Fokus, 4k4p
 Verträge, Dramadriek, Mininskript)

E 18.00

■ Sa

10 Eingangsrunde

Teppich

Wer will was angehen?

GSK- Übungen entwickeln

ad hoc, Kulturarbeit, Nachsorge und
 burn-out

ErzieherInhaltungen+ Skripte

Reflecting team und Kaskade

E18.00

■ So

10 Nein-Drücken

ErzieherInnen-autorität +
 Schlüsselqualifikationen

Systemische Ressourcen, FDG

Umsetzungen, Anwendungen,
 Vertrag mit sich selbst;

E 15



Übungen fürs Seminar

Kompetenz zur Deeskalation

Titel	Material	Instruktion	Ziel
Auf dem Teppich bleiben	1 Teppich in angemessener Grösse	Nicht reden, auf links wenden ohne Füße auf Boden	Dynamik, Gruppenbildung, Dominanz; Vordenker, Macher, Nachmacher, Skeptiker
Nein-Drücken	2ergruppen		
Konfrontationsritual			
Ball	Tennisball	Namen, Geschwindigkeit,	Kennenlernen, Entscheiden, Kreativität, Problemlösung



Situationssammlung und Analyse

Kompetenz zur Deeskalation

1. Future pacing Kursende „zufrieden“
2. Was sind meine heiklen Situationen?
 3. Wo hörts bei mir auf?
4. Was hab ich schon versucht? Wo ist es schon gelungen?
 5. Heilige Kühe?



Deeskalation von Gewalt

■ Rollenspiel zur Ressourcensuche

„Paul, 15 ist in der Freizeit der Gruppe schwer zu halten und in der peer nicht integriert, ihm geht leicht der Hut hoch. Andere provozieren ihn gerne, damit er „blöd“ dasteht.

Erzieher wird von einem MA dazu gerufen, wie in einer Nachmittagsituation auf dem Hof ein Streit eskaliert ist:

Pauls Fahrrad ist demoliert. Er steht 2 anderen Gleichaltrigen mit einem Spaten gegenüber, er schreit in heller Aufregung und droht, auf einen der beiden Gegenüber einzuschlagen. Im Umfeld stehen weitere KJ und schauen, was passiert.“

Anspielen, Ressourcen und Wahl-brainstroming, was geschieht in mir, was benötigt die Situation, welche weiterführenden Gedanken gehören in die Situation



Gestaltung von eskalierten Konflikten

was steckt drin, was gehört raus

- Selbstbehauptung
- Recht durchsetzen
- Abgrenzung in Beziehungen, ok-ok
- Selbstverständnis des Gegenübers fördern
- Konflikte moderieren
- Den Ball zurück spielen
- Mediator sein
- Prozesse timen
- Wann sind Andere wie nützlich?
- Instrumentelles Verhalten C+/, Funktion des Verhaltens erkennen
- Vollständigkeit der Wahrnehmung; was ich am meisten hasse, ist meine Schattenseite
- Erste Hilfe, Bauruinen vermeiden

Kompetenz zur Deeskalation



Meine Ansatzpunkte

1. Namensblatt und Aufforderung, Selbsterkenntnisse und Fremdwahrnehmungen abzugeben und Betroffenheit in Rundgängen zu thematisieren
2. Vertrag mit mir selbst, Veränderungsplan suchen



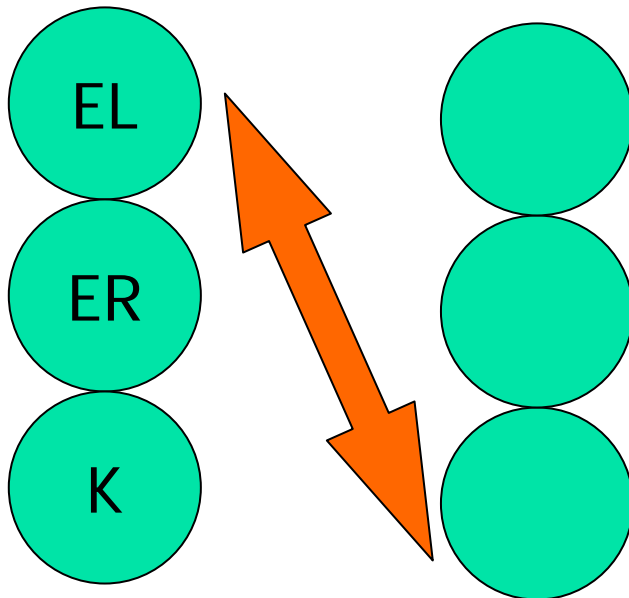
Unfälle und Falltüren-Beispiele

Fall	Falltür	Erste Hilfe	später	Thema
Jugendlicher tobt in Gruppe	Öffentliche Drohung, Festhalten vor Publikum	Publikum weg, ggf. Auszeit oder wirklich festhalten	Konflikt erhellen	Zuschauer
Konfliktklärung im Erzieherzimmer	Reden über andere, verkämpfen trotz unterkühlter Atmosphäre	Reden mit anderem, oder Auszeit	ggf. Konfliktlotsen oder -beistand	Jetzt, alles, allein Sei stark
Offene Rebellion, Regelverletzung	Eskalation der Konsequenzen, Schreien, Rückzug	Ins Leere laufen lassen, Ball zurückspielen		Besonnenheit
In Streit verwickelt werden	Standpunkt suchen, Alphanolle	Ball zurückspielen	Konfrontations-Ritual	Verstrickung
Konfrontation, körperlicher Angriff	Angst zeigen, sich von ihr leiten lassen, innere Eskalation	High level power, Passive SVerteid Hilfe holen, deeskalieren	Konfrontations-Ritual Beistand, vertrauliche Nachsorge	Gewaltspirale
Kontinuierliche Provokation und Regelverletzungen	Sukzessive Steigerung der Energie und Androhung bei Mehrfachwiederholung	Gleichmäßig hoher Energieeinsatz ohne „Nachladen“	n.B.	Präsenz. Mit Nervenkitzel abholen
Eigene Fälle				



Diagnose der Ichzustände TA

Kompetenz zur Deeskalation



Krit-EL

Wohlloll. EL

ER

Freies K

Rebellisches K

Angepasstes K

Transaktionsrichtung

Gewünscht

Reel

subtil



Übung zu Ichzuständen-

Notieren Sie 4 Probleme in Ihrem Arbeitsfeld, wo eskalierendes Verhalten gezeigt wird. Schätzen sie das Ausmaß an Power in % ein, welche Haltung Sie wie stark bewegte

Das Problem	Meine Ansicht	Was bisher erreicht wurde	Was ich hätte erreichen sollen (EL)	Was ich habe erreichen/tun wollen (K)	Was ich realistischweise erreichen kann (ER)



Beispiel Dissozialität

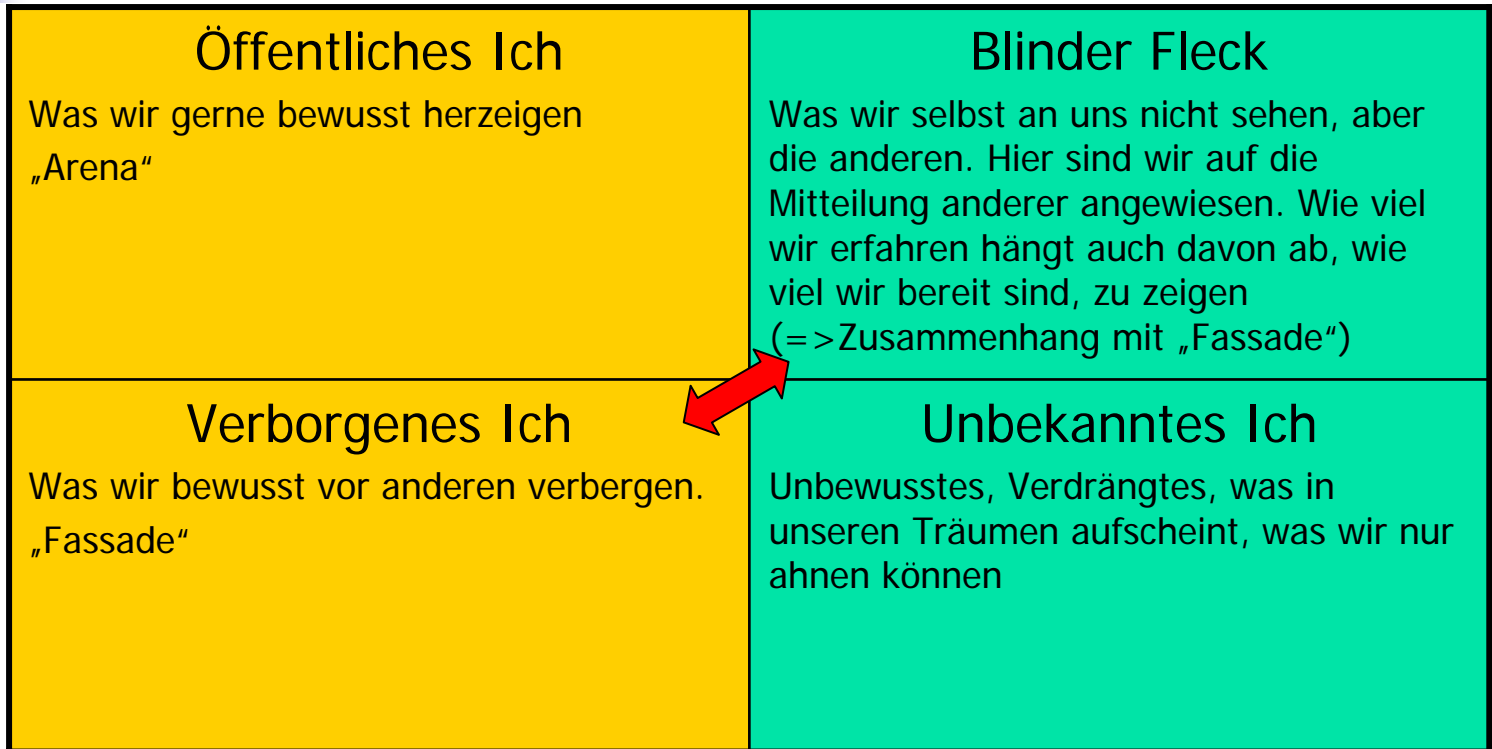
- **Ursachen und Definition von Verhaltensstörung und Aggressionen:** Familie, Gesellschaft, intrapsychische Welt, **unter Berücksichtigung des Alters**
- **Trieb, Frustrations-AggressionsHypothese, Systemisches, männliche und weibliche Aggression**
- **Zugang, Falltür und Zieltür bei Dissozialen: Zugang Verhalten, Ziel Gefühl, Falltür Denken**
- **Symmetrische (je mehr desto mehr) vs. Komplementär-Eskalation (je mehr desto weniger) sowie TA Modell**



- **Die 2x2 Ebenen:** beziehungsanalytisch und innerseelische Dynamik, Aggression zivilisieren+verdeckte Botschaft verstehen



JOHARY-Fenster



Kompetenz zur Deeskalation



Fokusbildung

Eine Information ist ein Unterschied, der einen Unterschied macht .D.h. wir können Dinge nur im Kontrast erleben und es hängt mit an unseren Unterscheidungskriterien, welche der Möglichkeiten wir als bedeutsam und entscheidend betrachten.

Fokus ist der Betrachtungsaspekt, mit dem der Beobachter ein beobachtetes Objekt abbildet (Bezugsrahmen des B., Objekt, Art der Fokusbildung)

Fokusbildung ist die Art und Weise, wie jemand seinen Betrachtungsaspekt eines Ereignisses auswählt. (Differenzierung, Konkretheit, Abstraktion)

Fokussieren meint, wie dem Fokus im eigenen Erleben wie auch in Beziehung Gültigkeit verschaffen.

Defokussieren v.v. sowohl Loslass-vorgang als auch strategischer Vorgang zur Aufhebung dysfunktionaler Fixierung

Störungen in der Fokusbildung

- **Unpassende Spezifizierung:** übermäßige, zu geringe oder falsche Differenzierung bei der Betrachtung
- **Unangemessene Konkretisierung:** unpassende sprachliche Abbildung von Zusammenhängen zwischen Realität im Erleben und Handeln, die dann Mitteilung oder Steuerung verzerren
- **Unangemessene Herstellung von Text-Kontext-Relation:** in Zusammenhänge stellen, die vertieftes Verständnis verstellen
- **Unangemessene Polarisierung:** Differenzierung übertreibt, Extreme verstellen integrierbare Positionen
- **Unangemessene Integration:** Einbindung von Unterschieden lösen sinnvolle Kontraste auf und verwischen relevante Unterschiede



4 K-4 P-think dynamic

Kontakt -> wie gut bin ich an das Gegenüber angekoppelt, was hat er für ein emotionales und kognitives Repertoire, was bedeutet ihm was?

Kontrakt -> welche nützlichen und impliziten Beziehungs- und Zielvereinbarungen gibt es mit dem Gegenüber?

Kontext -> welche Dynamik herrscht im Umfeld, die bedeutsam ist, wie ist dort die Bedeutungs- und Handlungswelt organisiert?, was gibt es für zieldienliche und problemaufrechterhaltenden Bedingungen

Kontent (Inhalt) was tue ich konkret mit Gegenüber

Prozess, wie ist die Struktur und Dynamik der zwischenmenschlichen Beziehungen zum Klientensystem und mir, jetzt im Moment

Parallelprozess, welche Hypothesen und Beobachtungen habe ich über parallele oder analoge Vorgänge im Klientensystem?

Persönlicher Entwicklungsstand, wo stehen die Mitglieder des Klientensystems, des Gegenübers und was ist die angemessene Ankoppelungsstufe und nächsten Reifungsschritte der Person/des Systems, wo stehe ich in meinem persönlichen/professionellen Entwicklungsstand, ist mir die Aufgabe angemessen, wie wachse ich in sie hinein, wo hört es auf?(Zauberlehrlingseffekt)

Plan für die Zukunft: was hat das, was wir gerade tun für eine Relevanz für die nahe und mittlere Zukunft, ist angemessen angekoppelt, wie viel Übersetzungsarbeit der Klient leisten kann?



Vertragsarten

- Fürsorgevertrag
- Betreuungsvertrag
- Beratungsvertrag
- Therapievertrag

- ❖ Explizite V. – Implizite V.
- ❖ Dreiecksvertrag
- ❖ Kettenvertrag, zeitl. Befristung und Verkettung
- Harter Vertrag: verhaltenskonkret in Ziel und Weg
- Weicher Vertrag: explorativ, abstrakt, open goal

Welche Ichzustände bilden miteinander Vertrag? ER Vertrag bei Veränderungsverträgen, keine vorrangige EL oder aK Beteiligung, ER Transparenz der Ziele und Methoden, idealerweise OK-Familie beteiligt: wwEL, sachl ER, unbefang. K

Beim Veränderungsvertrag sind mittelfristige Ziele klar, im Verhaltensvertrag nur im Hier und Jetzt
Nicht nur LET, auch DO Inhalte definieren

Arbeitsvertrag:

1. Gegenseitiges Einverständnis
2. Klärung von Leistung und Gegenleistung
3. Therapeut kompetent und zuständig, Klient urteilsfähig und informiert=Vertragsfähigkeit
4. Inhalt moralisch und gesetzlich zulässig



Passivitätskonzept

Passivität ergibt sich als Realitätsverkennung durch Zusammenspiel aus

- **Ausblendung** (discounting) auf vier logischen Ebenen

1. Nichtexistenz des Problems
2. Prinzipielle Unlösbarkeit
3. Individuelle Lösbarkeit
4. Umsetzung ins Verhalten

- **Grandiosität** i. S. einer unrealistische Fehleinschätzung (Über- und Untertreibung), soweit sie dazu dient, nicht lösungsorientiertes Verhalten zu zeigen, sowie

- **Denkstörungen**

1. Überdetaillierung
2. Übergeneralisierung
3. Eskalation- Gewalt gegen sich oder andere
4. Mangel an Vorstellungsvermögen

Verweise auf Skripttheorie, Bezugsrahmen und wirklichkeitskonstruktive Aspekte herstellen

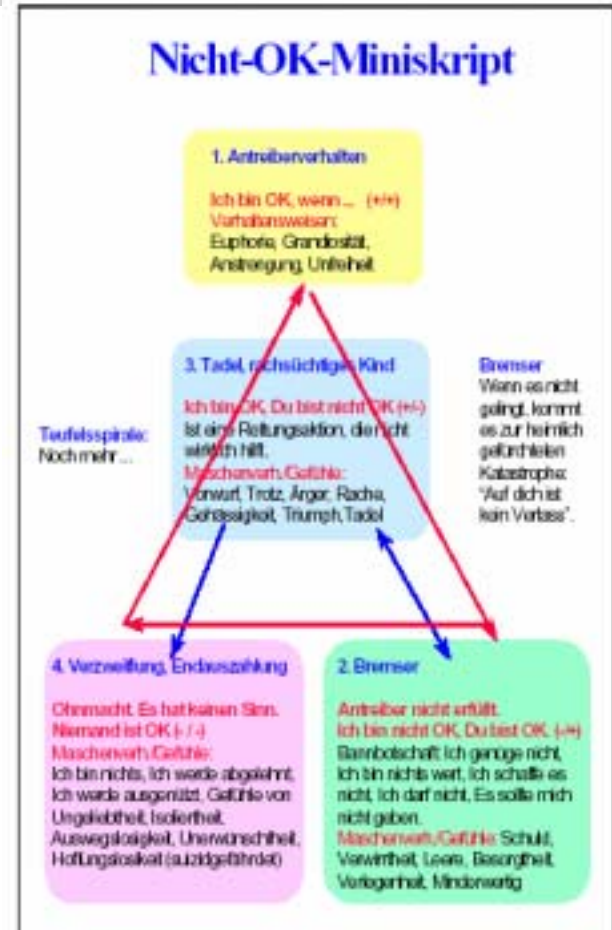
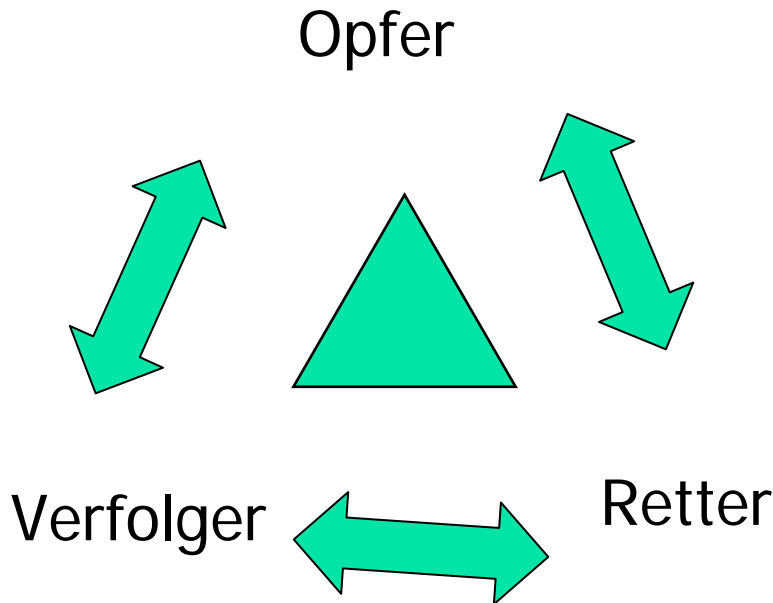
Kompetenz zur Deeskalation





Dramadreiseck + Miniskript

Kompetenz zur Deeskalation



Für alle Materialien liegen alle Rechte bei Horst Bertsch, Neuenstein, sie dürfen nur für interne Zwecke genutzt und nicht weitergegeben werden, bei Veröffentlichungen müssen sie zitiert und die Verwendung mit dem



Erziehungshaltungen: die spezifischen ErzieherInnenrollen

- **Der Soziale Kontrolleur:**
motiviert, zeigt Folgen sachlich auf, agiert aus EL, schafft Kontakt und Dreiecksvertrag, handelt begrenzend oder zwingend
- **Der Experte** für Inhalte und Methoden (Strukturen erfolgreicher Interaktionsprozesse, deeskalierende Gesprächstechniken), fachliches durch Erfahrung fundiertes Feedback
Grenzen/Risiken: Teilnehmer nicht entmündigen, bzgl. Fähigkeit Probleme selbst zu lösen
- **Der Lehrer** Orientierung schaffen, Relevanten Lernstoff auswählen, Methodisch aufarbeiten, geeignete Medien wählen, menschliches Vorbild sein
Grenze/Risiken: Starres Selbst-u. Weltbild Wahrheitsverkünder, Rigidität und Hierarchiedenken
- **Der Lernpartner:** Katalysator von Lernprozessen, Fragehaltung Neugierde auf Teilnehmer, Themen, Problemlösungen, authentisch mitschwingen
Grenzen/Risiken: Please Me, Verantwortung für Gruppenprozess nicht abgeben
- **Der Coach:** Unterstützer und Förderer der persönlichen Entwicklung der Tn: Problemlösungs- und Selbstklärungsprozesse in Gang bringen: Verantwortung bleibt beim TN
Grenzen/Risiken: Freiwilligkeit, Vertrauensschutz, Energie u. Gruppengröße
- **Der Sparringspartner:** Übungs- und Rollenspielpartner, Gegner an dem man sich reiben kann. Vorbereitung auf die „Welt da draußen“
Grenzen/Risiken: Bühne für Teilnehmer freigeben, Realitätsgerecht Übungsvertrag plausibel für Arbeitsalltag
- **Der Moderator:** Methodischer Helfer für Gruppenprozesse, Kommunikation fördern, strukturiert Sachlösungen erarbeiten, Neutralität und wertschätzender Respekt, ... **Grenzen/Risiken:** wenn Fachkompetenz oder fachliches Feedback notwendig ist
- **Der Begleiter:** Unterstützer in Situationen in denen man nichts ändern kann
- **Haupt und Nebenrollen** abhängig von Thema und persönlichem Stil, **Rollenwechsel** bewusst vollziehen und deutlich machen, als **Person** durchscheinen



Antreiber + ErzieherInnenskripte

- ErzieherIn im kritischen Eltern-Ich / Verinnerlichter Perfektionsdrang und Bedürfnis stark zu sein
 - ErzieherIn im fürsorglichen Eltern-Ich / Gewohnheit, eigene Bedürfnisse zurückstellen und es anderen Gut gehen lassen
 - ErzieherIn im hilflosen Kind-Ich / das Bedürfnis es allen recht zu machen und lieb zu sein
 - ErzieherIn im piffigen Kind-Ich / spontanes agieren, unterhaltsamer und nicht selten charismatischer
 - ErzieherIn im Erwachsenen-Ich / Verantwortungsübernahme für die Struktur der Lernarbeit, Teilnehmer sollen für sich selbst lernen
- Verdrängte Realität: die KJ sind resistent
 - Psychischer Gewinn: ich habe alles unter Kontrolle
 - Wahrscheinliche Probleme: offener oder verdeckter Widerstand gg. Starre Lenkung
- Verdrängte Realität: Die KJ sind manipulativ
 - Psychischer Gewinn: Ich bin beliebt (Typ_ überbeschützende Mutter)
 - Wahrscheinliche Probleme: Passivität (Typ verwöhntes Kind) od. Oberwasser des agitierenden KJ
- Verdrängte Realität: Ich habe den Konflikt professionell zu leiten
 - Psychischer Gewinn: Ich werde geschont und muss mich nicht ändern
 - Wahrscheinliche Probleme: Aktive KJ nehmen die Situation in die Hand und „kippen“ die Leitung
- Verdrängte Realität: Ich bin professioneller Erzieher
 - Psychischer Gewinn: Ich mache es mir leicht und finde mich großartig
 - Wahrscheinliche Probleme: Mäßiger Lernerfolg, aber oft Verbrüderung mit KJ „Don't worry be happy“ und „ich darf das“
- Verdrängte Realität: Keine. Realität ist das Erwachsene auf ein (transparentes) Ziel hin zusammenarbeiten
 - Psychischer Gewinn: Ich habe professionell gearbeitet die KJ sind weitergekommen
 - Wahrscheinliche Probleme: Anfängliche Umstellungsschwierigkeiten bei verwöhnten KJ, Reibung, kollegialer Beistand



Gruppentraining Soziale Kompetenz

Rüdiger Pfingsten Ulrich Hinsch



- **Soziale Kompetenz** = die Verfügbarkeit und Anwendung kognitiver, emotionaler und motorischer Verhaltensweisen, die in bestimmten sozialen Situationen zu einem langfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Konsequenzen für den Handelnden führen.
- **Trainingselemente**
 - kognitiv:** Erklärungsmodell/Diskriminationsbögen/3 Situationstypen R/B/S + Instruktionen, Unterscheidung Gefühl und Kognition, projektiver Videofilm, Selbstlobübung
 - motorisch:** Rollenspiele mit Videofeedback, In-Vivo-Übungen (Alltagsaufgaben)
 - emotional:** Entspannungstraining progressive Muskelentspannung.
- **Soziale Situation** ist gekennzeichnet durch eine Forderung an den Interaktionspartner, Ziel ist die Erfüllung der Forderung, dazu sind unterschiedliche Skills notwendig
- **Typ R Recht durchsetzen:** legitime Forderung, ich bin im Recht (z.B. Reklamation) **Skills:** Laut sprechen, Blickkontakt, nicht entschuldigen, ...
- **Typ B Beziehungen:** übergeordnetes Ziel ist die Aufrechterhaltung der Beziehung (z.B. Absprachen mit Partner) **Skills:** eigene und fremde Gefühle und Bedürfnisse wahrnehmen und aussprechen
- **Typ S um Sympathie werben:** kurzfristig gute Beziehung herstellen (z.B. Kontaktaufnahme, Verkaufsgespräch) **Skills:** Verstärken, Nachfragen, Interesse zeigen, Komplimente machen, flexibel Reagieren



Übungen, maßgeschneidertes GSK



Rollenspielbeispiele

Kompetenz zur Deeskalation

Situationstyp und Ausgangssituation	Nötige Ressource/ skills Bei mir	Skills beim Gegenüber/ Gruppe	Übung prohylaktisch/ ad hoc



Schlüsselqualifikationen

- Präsenz + Potenz: Energie, greifbar sein, Prozesse zielgerichtet bündeln
- 3 E's: Erlaubnis, Ermutigung, Einfluss
- Produktive Ich-Zustände: Erw., El nährend wohlwollend grenzsetzend, freies K.
- Vermeidung von Missachtung
- Dramadriehcks- Dynamik erkennen
- 50%-Regel
- Konfliktfähigkeit
- Umgang mit Passivität
- Inneren Ratgeber aktivieren
- Reflexion: berufsethisch, Handlungsoptionen, Menschenbilder
- Selbsterfahrung, Kenntnis eigener Grenzen und dunkler Flecken
- Sprache: Präsenz und Klarheit
- Schutz (Kontrakttreue, Offenheitsmaß, Selbstschädigung konfrontieren, eigene Maßstäbe und Tempo achten)
- Hohe Wachheit und Wahrnehmungsfähigkeit
- Self-clearing und Co-clearing-contracte
- Spontane und präzise Intervention
- Ausstrahlung
- Eigene Reife-Entwicklung pflegen, Parallelprozesse erkennen, was mir ihlft ist oft Situationsdiagnose
- Kenntnis eigener dunkler Flecken



The 12 Do's

1. Respekt und Akzeptanz zeigen
2. Klare Verträge, stimmige Fokussierungen
3. Bezugsrahmen explorieren, Konfrontation dysfunkt. Foki
4. Ich-Zustände
5. Unergiebige TAen kreuzen
6. Erlaubnis geben
7. Schutz geben, wo nötig
8. Dramadriek vermeiden
9. Konfrontation von passivem Verhalten und tangentialen Reaktionen, Redefinition von Rackets und Antreibern
10. Keine Rabattmarken sammeln oder einlösen
11. Bilanzieren und Verabredungen treffen
12. Strokes geben, nur nicht für Rackets



Reflecting Team

CLIENT	MODERATOR Zeit/ Inhalt/Begegnung	TEAM
Phase I 15 Min.		
Erzählt	<- was war bedeutsam? Fragt nicht nach? (nicht filtern) ->schweigend zuhören	Hört zu , sammelt schriftlich Fragen
Phase II 15. Min.		
Hört zu	Unterbindet Anfragen an / Äußerungen des Clients	Team sitzt im Kreis, der Client außerhalb
	Wertschätzung Inhalte prägnant und nachvollziehbar, jeder soll zu Wort kommen, keine langen Monologe, wenig Redundanz, keine Diskussion	Was war alles gut!
Klassisch: Klient sagt nichts mehr Variation: Schlussfeedback, was bleibt bei mir hängen	Optionen sammeln für Handlung, Bedeutung, Erforschung: was kann er/sie tun, was würdet ihr sie/ihn fragen, wie kann es gut weitergehen	Was gäbe es zu ergänzen, womit kann es noch zu tun haben, was ist mir unklar
	Handlungsauswahl: Was würdet ihr als nächstes tun	

Für alle Materialien liegen alle Rechte bei Horst Bertsch, Neuenstein, sie dürfen nur für interne Zwecke genutzt und nicht weitergegeben werden, bei Veröffentlichungen müssen sie zitiert und die Verwendung mit dem

Kompetenz zur Deeskalation



Konstituierende Merkmale einer therapeutischen Dienstgemeinschaft – das Konfrontationsritual



Um in einer Einrichtung gemeinsam ein Milieu zu schaffen, das heilsam für das Klientel ist und gleichzeitig i. S. von BERTSCHs (1995) "doppeltem Milieu" eine heilsame Kultur für die Entfaltung der Person und professionellen Identität des Mitarbeiters zu entfalten, bedarf es wesentlichen Konstitutionsmerkmalen in Struktur und Prozessen dieser Erwachsenenwelt. Zum einen bedarf es einer Analyse der typischen Dynamiken in der Klientwelt und Mitarbeiterwelt, einer Bewertung, was achtenswert, was dysfunktional ist und Entscheidungen darüber, wie man eine antithetische Kultur lebt, anregt und erlaubt. Zum anderen bedarf es einer lebendigen Kultur zur Stillung der menschlichen Grundbedürfnisse nach · Nähe und Intimität · Neugier · Struktur und Verlässlichkeit · Spirituellen Lebens und Verbundenheit, für das die Erwachsenenwelt modellhaft ein- und auftritt. Sie ermöglichen einen Fluss der Grundgefühle (Liebe, Wut, Trauer,.....) und einen Abbau von Projektionen oder Übertragungen und damit entsteht die Basis für wesentliche Begegnungen im Hier und Jetzt als Gemeinschaft und eine Kultur von sozialen Regeln und Wertschätzung. Die tragenden Prozesse für die Grundbedürfnisse sollten nicht nur schriftlich gefasst, sondern in einer lebendigen Art gelebt und "Neuhinzukommenden" eine Enkultrierung ermöglicht werden (Schulung, stille Bystander o.ä.). Für alle Grundbedürfnisse braucht es vielfältige Möglichkeiten und Lebensformen. Eine Lebensform, die zu Nähe und Intimität gehört, ist die Konfrontation, um belastende Gefühle in Fluss zu bringen und in Kontakt zu bringen. Sie sollte Anwendung finden, wenn ein Mitarbeiter durch einen anderen in starke innere Anspannung /Erregung kommt.

Das Ritual wird als Form gewählt, um 1. dem Struktur und Verlässlichkeitsbedürfnis zu dienen 2. gleiche Lernbedingungen für alle zu schaffen Das Konfrontationsritual: Um zu üben, Wut auszudrücken in einer guten Lernform wird zu folgendem Ritual angeregt: Jemand, der in starker emotionaler Bewegung über jemand anders ist, fordert ihn auf, sich der Konfrontation zu stellen.

Sie beiden suchen sich einen neutralen Begleiter als Sekundanten (in Ausnahmefällen auch das kollegiale Forum/Gremium, Team, in dem sie gerade agieren), stehen sich im Abstand von ca. 1m gegenüber und halten Blickkontakt. Der Konfrontierende sagt, was er zu sagen hat, in Ich-form und nichtverletzender Ärgermitteilung. Der Konfrontierte schweigt die ganze Zeit. Wenn der Konfrontierende seinen Teil gesagt hat, fragt der Sekundant den Konfrontierenden 2 entscheidenden Fragen und erhält Antwort.
1. "wie viel % der inneren Energie, die dir dieses Gefühl macht, konntest du jetzt ausdrücken?" 2. "wie viel % dieses Gefühls gehört wirklich zu deinem Gegenüber? Wohin gehört der Rest?"

3. Der Sekundant teilt, so er intuitive Sicherheit spürt, seine eigenen Einschätzungen mit. Danach gehen die Parteien auseinander und berühren sich vorher noch einmal wertschätzend, mindestens mit den kleinen Fingern. Der Konfrontierte hat nach einer Latenzzeit von mindestens 2 h die Möglichkeit zur eigenen Konfrontation des ursprünglich Konfrontierenden, davor ist Bedenkzeit. Wenn jemand "kocht" und doch nicht konfrontiert... Ist jeder, der davon mitbekommt aufgefordert, den unter Spannung stehenden nach obigem Ritual dazu aufzufordern und damit zu Konfrontieren, seine Gefühle auszudrücken. Wenn es Konfrontationen zwischen Untergebenen und Vorgesetzten gibt... Ist dies genauso erwünscht und gilt obiges Ritual genauso. Der Untergebene kann sich jedoch vom Sekundanten wünschen, ein gemeinsam von allen unterschriebenes Protokoll erstellen zu lassen, aus dem hervorgeht, welche Konsequenzen aus der Konfrontation resultieren. Der Vorgesetzte hat in den 2 Bedenkzeitstunden die Pflicht, den Konflikt nicht mit Anweisungen oder Setzungen zu steuern. Wenn der Sekundant sich des Prozesses nicht mächtig fühlt... So muss er einen Dritten dazu holen, der sich als Berater des Sekundanten einsetzt oder den Vorgang wiederholt.

Für alle Materialien liegen alle Rechte bei Horst Bertsch, Neuenstein, sie dürfen nur für interne Zwecke genutzt und nicht weitergegeben werden, bei Veröffentlichungen müssen sie zitiert und die Verwendung mit dem



Literatur

- www.deeskalation.de
- Ingrid Holler: Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation, Junfermann 2003
- Rosenberg, Marshall: without violence



www.PROFI-LER.de

Unser Institut stellt sich vor:

Wir sind unter Leitung von Horst Bertsch ein Team freier Mitarbeiter, die auf hohem professionellem Niveau menschliche Begegnung und gegenseitiges Wachstum anregen und begleiten.

Seit 1987 bieten wir Ausbildungen, Supervisionen, Schulungen und Coachings sowie Team- und Systemlernen im non profit und profit Bereich an.

Unsere Wurzeln liegen fachlich in der Systemischen Therapie und der Transaktionsanalyse sowie anderen bewährten psychologischen, pädagogischen und systemkalibrierenden Methoden. Unsere Weltanschauung ist humanistisch mit Bekenntnis zu sozialen Marktdynamiken. Sie ist durch Toleranz und christliche Werte bestimmt.

Gestaltung von Begegnungen, soziales Lernen, menschliches Wachstum und Räume schaffen für wesentliche Dialoge und Erfahrungen, z.B. als Gesprächsoder outdoor-event ist uns eine Herzenssache. Auch in unseren privaten Lebensäußerungen (z.B. auch in Musik, Sport) ist uns in Einklang mit uns und den Mit"spielern" zu kommen eine Freude.



Horst E. Bertsch,
Diplom-Psychologe,
Leiter des **PROFI-LER**
Instituts für
professionelle
Entwicklung Neuenstein

**Rufen sie uns an! 07942-941200
oder hotmail@profi-ler.de**

