

Fachstellen für Sozialhilfe

- 09.00 Begrüssung: Ziele & Programm
- 09.15 Input: Hintergründe & Leitsätze von Konflikten
- 10.30 Pause
- 10.45 Einführung & Vorbereitung Social Ability Performance
- 11.15 Konfliktarena: *Problematisierung*
- 11.45 Feed-Back & Untergruppenarbeit: Lösungsschlaufe
- 12.00 Mittagspause
- 13.30 Input: Konflikte Leitsätze
- 14.00 Konfliktarena: *Lösungen*
- 14.30 Vorbereitung 2. Konfliktarena
- 14.45 Konfliktarena: *Problematisierung*
- 15.00 Lösungsschlaufe in Untergruppe
- 15.30 Konfliktarena: *Lösungen (Zweiergespräche)*
- 15.45 Pause
- 16.00 Spaziergänge: *Zweiergespräche*
- 16.30 Austausch Schlussfolgerung & Input
- 17.00 Schluss der Fortbildung



Fallbeispiele

Drogenabhängiger Klient

Unangekündigt erscheint ein drogenabhängiger Klient in meinem Büro und verlangt Geld. Ich zeige ihm den Zahlungsbeleg der letzten Woche und sage, dass er für 14 Tage Geld bekommen habe. Der Klient wird weinerlich und meint, er habe Hunger und nichts zu essen. Als ich auf seine auf Eltern verweise, die ihm etwas zu essen geben könnte, wird er aggressiv und beginnt mich zu bedrohen.

Ungerechter Arbeitgeber

Eine Klientin, die schon mehr als zwei Jahre einer Arbeit nachgeht, beschimpft ihren Arbeitgeber. Sie nennt ihn einen Betrüger, er habe ihr einen Teil ihres Lohnes nicht ausbezahlt. Als ich mit ihr versuche normal zu reden, wird sie wütend und meint, ich stecke mit ihm unter einer Decke. Ich beginne mich über die Klientin zu ärgern, werde auch wütend.

Verdeckter Konflikt

Seit fast einem Jahr werde ich von ihr nicht mehr gegrüsst. An gemeinsamen Sitzungen oder wenn ich sie zufällig im Korridor treffen, ignoriert sie mich. Früher kam ich mit ihr gut aus; wir waren fast befreundet. Von einer anderen Kollegin erfahre ich, dass sie sich von mir ‚verarscht‘ fühle, weil ich ein Angebot einer Stellenleitung angenommen hätte für eine Stelle, die eindeutig für sie vorgesehen war. Ich hätte dies wissen und nicht vorpellen müssen.

Weigerung zu Kooperieren

Mit meinen Argumenten komme stosse ich auf Granit. Eigentlich sollte das Ehepaar eine Abtretungserklärung der Nachzahlung unterschreiben. Ich versuche dem Ehepaar ruhig erklären, worum es geht. Sie scheinen mir jedoch nicht zuzuhören. Die Stimmung wird immer gereizter. Die Frau verlässt den Raum und ich bin mit dem Mann alleine. Plötzlich packt er mich an der Schulter und bedroht mich.

Konfliktkompetenz **Kommunikation**

- Kurze Sitzungen
- Rückfragen stellen (Wie-Fragen)
- Details aufnehmen und explorieren
- Gespräch dynamisieren (Stehen/Gehen)
- Up-Grading Anstandsregeln beachten/Erklärungen
- Mandela-Prinzip: Redeschlaufen über Details
- Klient Reden lassen: 10' Sekunden Regel
- Positive Metaphern einsetzen
- Hintergrund & Interessen des Klienten miteinbeziehen
- Mit dem Setting arbeiten
- Emotionen ausdrücken!
- Grün, blau, orange oder rot? Situation kategorisieren
- Schlaumeier, Machtmensch oder Opfer?



Performance

- Zentraler Ort wählen
- Kleidung und Mimik beachten
- Angstsignale des Gegenübers beachten
- Gegenakzente setzen (Ruhe, klarer Tonfall)
- Sind auch auf eigenes inneres Bild konzentrieren
- Ausreichende Körperdistanz!
- Situation definieren, Machtkämpfe verhindern
- Dem Gegenüber Erfolg zulassen, wo es möglich ist
- Alternativen aufzeigen, sachlich bleiben!
- Gegenüber in Lösungssuche einbinden
- Bei Verhärtungen: Kollegin übernehmen lassen
- Rolle & Einflussbereich definieren! (Auftragsklärung)
- Nicht immer eine Lösung anpeilen wollen
- Prozess & Ort einer Lösung definieren

Die Kunst der Deeskalation

Wenn wir es mit einer wütenden Person zu tun haben, dann geht es primär darum die Eskalation zu verhindern. Es könnte noch schlimmer werden. Folgende Punkte gilt es zu beachten.

- 1) ***Ruhe bewahren***
Keine abrupten Bewegungen, langsam und besonnen sprechen.
- 2) ***Klient nicht in die Ecke drängen oder provozieren***
Abstand wahren, stehen bleiben, Raum als Schutz vorsehen. Fluchtweg offen halten!
- 3) ***Gegenstände des Klienten und seiner Umgebung beachten***
Die Gefahr ist, dass ein Klient in seiner Wut einem mit einem Gegenstand, der herumliegt, attackiert. Gegenstand entfernen.
- 5) ***Setting ausnützen***
Stühle, ein Pult oder ein Schrank kann als Schutz verwendet werden. Den Raum entsprechend lesen.
- 6) ***Reden lassen & klare Anweisungen***
Solange der Klient redet, vermindert sich Gefahr der Eskalation. Er kann so Dampf ablassen und wird sich selbst beruhigen. .
- 7) ***Bei Unsicherheiten oder Ambivalenzen einhacken***
Sobald die Person eine Unsicherheit oder Ambivalenz zeigt, Thema des aufnehmen.