



Institut für
Konfliktmanagement und
Mythodrama

IKM Guggenbühl AG
Untere Zäune 1
CH-8001 Zürich
Telefon ++41 44 261 17 17
Telefax ++41 44 261 19 03
E-mail info@ikm.ch
www.ikm.ch

Postfach 6731
CH-3001 Bern
Telefon 031 381 17 70

Umgang mit Konflikten im Sozialwesen!

Prof. Dr Allan Guggenbühl

Teufen , 17. Juni 2013

Die Schwierigkeit der sozialen Arbeit!

- Sozialhilfe oder die Schwierigkeit etwas anzunehmen
- Ist Geben ein aggressiver Akt?
- Abhängigkeit als Degradierung?
- Die Gefahr der Infantilisierung
- Was man einmal bekommt wird selbstverständlich
- Die Betroffenen haben wirklich Probleme!
- Fixierung auf materielle Detail!

Vom besonnenen zum konflikthafte Zustand!

- Menschen rechnen mit Normalität
- Aussergewöhnliche Ereignisse stören
- Die Illusion der Flexibilität und Toleranz
- Wir treten mit Erwartungen an den Alltag!
- Unser Selbstbild eine Täuschung?
- Funktion des Selbstbild: Erhalt der psycho-emotionalen Stabilität!

Vom besonnenen zum konflikthaften Zustand!

- Irritationen beenden den besonnenen Zustand
- Die Dominanz der Emotionen
- Wahrnehmungsverengung
- Details rücken ins Zentrum!
- Komplexreaktionen
- primärprozesshaftes Denken: anderer Mensch
- Wunsch nach Quick-Fixes

Don't's im Umgang mit Konflikten!

- Moralisierungen
- Nur sachliche informieren
- Eigene Wut abreagieren
- Einsame Heldeneinsätze
- Zu viel Reden
- Handgreiflichkeiten
- Sofortlösungen

Kommunikation in Konflikten!

- Andere Person reden lassen
- Kommunizieren heisst auch Kraulen
- Metapher der anderen Person einsetzen
- Ruhig und mit tiefer Stimme sprechen
- Vorsicht vor Verallgemeinerungen
- Erlebnisse der anderen Person aufnehmen
- Höflichkeit bewahren
- Konflikte lösen bevor sie entstehen

Literatur

Allan Guggenbühl

Jugendgewalt /2013) Herder: Freiburg

Anleitung zum Mobbing (2008) Ztyglogge: Oberhofen

Pubertät echt äztend (2011) Herder, Freiburg

www.ikm.ch/info@ikm.ch