

► **Fortbildung**

Konfliktklärung und Konflikteeskalation zwischen Einzelpersonen und Gruppen

Konflikte und Kommunikationsstörungen besitzen die gleiche Eigendynamik. Ab einem bestimmten Punkt entwickeln sie sich nur noch teilweise, und im ungünstigsten Fall überhaupt nicht mehr in Abhängigkeit von den Absichten der Beteiligten, sondern aufgrund eines ihnen scheinbar innewohnenden „Gesetzes“. Ihre Bedrohlichkeit erhalten sie gerade aus dieser Eigendynamik, die erkannt, bearbeitet und der, wenn möglich, auch präventiv vorgebeugt werden soll. Konflikte können aus Kommunikationsstörungen entstehen. In der Regel führt jedoch die Eigendynamik der Konflikte zu kommunikativen Störungen, sodaß diese Fortbildung sowohl aus prophylaktischen Gründen, aber auch aus Gründen der Nachsorge wesentliche kommunikative Bildungseinheiten enthält.

Aus den folgenden Modulen bilde ich in Abhängigkeit vom Arbeitsauftrag und nach situativen Indikatoren ein Fortbildungsprogramm für den Auftraggeber. So können Angebote zusammengestellt werden, die auf Konflikte zwischen Einzelpersonen und zwischen Gruppen (bspw. zwischen Verwaltungsbehörden und Bürgerinitiativen) zugeschnitten sind.

Module der Fortbildung sind:

Grundlagen:

Konflikte, Gewalt, Kommunikationsstörung, Eigendynamik, Konfliktmodelle

Eskalationsmechanismen:

Wodurch erhält der Konflikt seine Eigendynamik?

Konfliktverläufe:

Wie sind einzelne Stufen des Konflikts zu unterscheiden?

Konfliktdiagnose:

Welche Bestandteile machen den Konflikt aus?

Klärungstechniken und ihre Indikation (bezogen auf Konfliktpotential und Konfliktfolgen):

Situations- und Themenklärung, Beziehungsklärung, Selbstklärung, Zielklärung, Klärung der Lösungen
Wie ist das Konfliktpotential zu entschärfen und wie sind die Konfliktfolgen zu reduzieren?

Deeskalationstechniken (bezogen auf den Konfliktprozeß):

Wie ist die Eskalation zu unterbrechen?

Techniken der Interventionsberechtigung:

Wie ist die Intervention im Konflikt zu legitimieren?

Nachsorge:

Wie kann Nachsorge auch Prävention sein?

Körpersprache im Konflikt:

Welche Körpersprache ist eskalationsfördernd und welche eskalationshemmend?

Rhetorik im Konflikt:

Welche sprachlichen Ausdrücke sind in welchem Konfliktstadium eskalationsfördernd und welche eskalationshemmend?



Wie wird in der Fortbildung gearbeitet?

Es kommen verschiedene Techniken zur Anwendung, z.B.:

- Selbsterfahrungselemente
- Kurzvorträge und Diskussion, Kleingruppenarbeit, verschiedene Gesprächsformen
- Kompetenztraining (Standardprogramme)
- Rollenspiele, psychodramatische Techniken
- Verhaltensproben und Hausaufgaben, Trainingstagebuch
- Spontanes Spiel
- Übungen.

Was kann die Fortbildung bewirken?

- die Selbsterfahrung im Hinblick auf die Gewohnheiten der Konfliktbewältigung vertiefen, den Kontakt zu den eigenen Aggressionen herstellen
- die eigene Perspektive mit der Perspektive einer anderen und einer dritten Partei verschränken
- sich selbst dezentrieren und abgrenzen
- das eigene Konfliktverhalten stimmig machen – mit der Situation, mit der Konfliktstufe und mit sich selbst
- das Konfliktverständnis verbessern
- Fertigkeiten und Techniken in der Konfliktbearbeitung erlernen und erproben
- in Konflikten als Klärungshelfer auftreten

Diese Fortbildung wendet sich an:

Manager/innen, Leiter/innen, Personalreferenten und Berater/innen aus Nonprofit- und Profitorganisationen, Pädagogen innerhalb und außerhalb des Schuldienstes, Mitarbeiter/innen sozialer Organisationen und Dienste sowie von Behörden (z.B. Jugend- und Sozialämter), Sozialarbeiter/innen in Einrichtungen (z.B. Jugendclubs)

