

(5) Wie kann ich bei Aggressionen und anderem problematischem Verhalten das Gespräch steuern und Eskalation verhindern?

Moderator: Peter Eckardt

Thema:

Wie kann ich bei Aggressionen und anderem problematischem Verhalten das Gespräch steuern und Eskalation verhindern?

Am Tisch wurde über vorstellbare Situationen in Beratungssettings gesprochen. Die Mehrzahl der Teilnehmenden äußerte, selbst keine Erfahrungen mit der Thematik zu haben.
„Super, dann haben Sie vermutlich alles richtig gemacht!“

Beratende sind zunächst der Erwartung ausgesetzt Lösungen anzubieten oder deren Entwicklung zu fördern. Völlig unterschiedlich können die physische und psychische Konstitution sowie situative Motivation der beratenden Person dabei sein. Dazu spielt auch die institutionelle und räumliche Ausgestaltung des Settings eine wichtige Rolle. Das wirkt sich in Extremsituationen besonders aus.

Beratungssuchende sind auf der Suche nach Erklärungen, Lösungen, Mitgefühl („will mich aussprechen / auskotzen“) oder vielleicht auch nur nach Schuldigen (an ihrem Unglück) und in ungünstigsten Fällen einem Ventil für ohnmachtsbedingte Wut

Meist treten diese und weitere Punkte verschränkt auf.

Triangel: ich du es (wobei „es“ für das Thema oder/und für den sozialen Bezug stehen kann)

In diesen Kombinationen können prekäre und z.T. gefährliche Situationen entstehen; für Beratende und Beratungssuchende. Diese Risiken werden wir als Beratende niemals völlig ausschließen können. Patentlösungen kann es in entsprechenden Grenzsituationen nur bedingt geben.

Umso wichtiger ist es analog zu Einsatz- und Rettungskräften für eine gute „Ausrüstung“ und Training, das die jeweiligen individuellen Stärken und Handicaps von uns Beratenden berücksichtigt VORzusorgen....

Abhängig von den Rahmenbedingungen und individuellen Möglichkeiten von uns Beratenden ist idealerweise unter Berücksichtigung des Beratungsziels vorzuklären:

- Analyse und Inhaltliche Abklärung– soweit möglich – des Themas, der Vorgeschichte, der Befindlichkeit und des Energiepotentials (z.B. Verzweigung) auf Seiten der beratungssuchenden Person.
- Strukturierung der Beratungssituation (Gruppen-, Einzelberatung; Zeitumfang)
- Räumliche Strukturierung (Büro, Besprechungsraum, Talk by Walk, Öffentlichkeit.....) Sitzposition um Konfrontation zu forcieren oder über Eck zu reduzieren; Blickrichtung auf fokussierende (Ordnung) oder ablenkende (Öffnung) einrichten; Bewirtung oder nicht Dazu auch zur Eigensicherung: Fluchtwege; Hilferufknopf mit / oder entspr. Absprache; Zeugenbegleitung;
- Transparente Rollenklärung (Zielvereinbarung, Honorierung für was? z.B. Zeit,) und ggf. Hinweise – notfalls als Break - auf die gewählten Maßnahmen zur Eigensicherung.
- Gesprächsführung und –Einstiegsmethoden der Einschätzung anpassen und ggf. wechseln. (Abwartend – „kommen lassen“; Nachfragen, Provozieren; Veranschaulichen; Psychoedukation = analog erklärend,

- Training / Supervision / ggf. Aufarbeitung, um die eigene Flexibilität und Offenheit zur Wahrnehmung und Interventionsbereitschaft für neue Herausforderungen zu erweitern und ggf. eigene Trigger und Einschränkungen zu kennen
- Individuelle und vom Beratungskontext völlig unabhängig: Aktive Sorge für / um die eigene persönliche Psychohygiene sowie soziale Eingebundenheit und damit zufriedene Grundstimmung um Ressourcen und Selbstsicherheit zu pflegen.

Die eigentliche Arbeit kommt vor der Arbeit und immerzu.....

Hurra, da ist ein Problem! Ohne Herausforderungen wäre das Leben langweilig.