

Barbara Wick, Referentin im
Friedensbüro Salzburg



Lehrgang De-Eskalation - Wege aus der Konflikt-Spirale

Fachleute aus der Sozialarbeit und Pädagogik erweitern ihre Kompetenzen im Umgang mit eskalierten Konflikten

Beitrag von Barbara Wick.



BU

Reibungen, Spannungen und Auseinandersetzungen sind Aspekte unseres alltäglichen Zusammentreffens. Und doch überfordert es uns, im beruflichen oder privaten Kontext, häufig einen konstruktiven Umgang damit zu finden. Konflikte kennt jeder zu genüge. Genau wie die Frustration, die entsteht, wenn wieder einmal ergebnislos verhandelt wurde. Versucht man Konflikte gar nicht erst wahr zu nehmen, verschlimmert sich die Situation. Ungelöste „latente“ oder „kalte“ Konflikte belasten und wirken sich störend auf das persönliche Befinden, das Miteinander im Team und die Arbeitsleistungen aus.

Personen, die in sozialen Feldern tätig sind, sind dabei mehrfach gefordert und benötigen ein breites Methodenspektrum, um sich fachkundig und kompetent, in bereits eskalierten Situationen verhalten zu können.

Doch, wie kann sich eine/r, im sozialen Arbeitsfeld tätige Person verhalten, wenn er/sie auf KlientInnen trifft die streiten, „dass die Fetzen nur so fliegen“? Welche Möglich-

keiten gibt es, um in einer von Gewalt belasteten Situation de-eskalierend und angemessen auf die Streitparteien einzuwirken? Gibt es Möglichkeiten, dass zumindest eine/r der KontrahentInnen einen Schritt zurück machen kann, ohne das Gesicht vor der/dem anderen zu verlieren? Welche Rolle spielen die ZuschauerInnen in so einer Situation?

Auf der Suche nach konstruktiven Wegen aus der Konflikt-Spirale wurden im Lehrgang De-Eskalation 2013 zahlreiche Fallbeispiele aus dem beruflichen Alltag von SozialarbeiterInnen präsentiert. Teilnehmende aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern fanden sich im Rahmen von zwei Modulen zusammen, um Antworten auf scheinbar ausweglose Konfliktsituationen zu finden und ihre persönliche Methodenvielfalt zu erweitern.

Ziel des De-Eskalations- Lehrgangs 2013 war, Hilfen zum Erkennen und Verstehen von Konflikten und Eskalationsdynamiken anzubieten und den Erfahrungsaustausch unter den TeilnehmerInnen in Bezug auf Eskalation

und Deeskalation in beruflichen Kontexten anzuregen.

In den beiden Lehrgangsmodulen befassten sich die Trainer mit der Entstehung von typischen Gewalt- und Konfliktsituationen. Dabei wurden theoretische Grundlagen zum Thema Eskalation vorgestellt, gruppenspezifische Hintergründe aufgezeigt und meditative Gesprächstechniken geübt.

Übungen, um das eigene Gesprächsverhalten zu reflektieren und damit Richtungsänderungen in konflikthafter Kommunikation einzuschlagen, verhalfen dabei zu vielen Erkenntnissen.

Das Erproben und Ausprobieren von anderen, manchmal auch untypischen Interventionen zur Unterbrechung einer Eskalationsdynamik war ebenfalls Teil des Lehrgangs. Deeskalierende Interventionsmöglichkeiten wurden anhand von praktischen Übungen aus Bereichen der Körperarbeit und Rollenspielen trainiert. Anhand von Videoanalysen setzten sich die TeilnehmerInnen mit ihren körpersprachlichen Signalen und Botschaften auseinander. In der Analyse der Bewegungen, der Körperhaltung, der Stimmlage und der Wortwahl in einer eskalierten Situation erlebten sie dabei, dass sie oft unbewusst provokant wirkten, obwohl sie das Gegenteil signalisieren wollten.

An den vielen positiven Rückmeldungen der LehrgangsteilnehmerInnen war zu erkennen, dass Verbindung von theoretisch-analytischen und praxisorientierten Ansätzen absolut Sinn macht und ein hilfreicher Weg ist, um eine Vertiefung zu erreichen.

Mag.a (FH) Barbara Wick, Sozialarbeiterin, Mediatorin, Theaterpädagogin (Schwerpunkt: Social Theater), leitet Workshops und Theaterprojekte mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Themen: „soziales Lernen“, „konstruktive Konfliktlösung“, „Zivilcourage“. Koordination des Projektes „Gewaltprävention“ des Friedensbüros.