
Angebotsübersicht

De-Eskalations-Training

Eine video-unterstützte Methode nach M. Schwabe

Übersicht der Arbeitsblöcke:

- **Block 1** Prozessablauf der Eskalation 1 Tag
- **Block 2** Selbstbetroffenheit / Biografiearbeit 1 Tag
- **Block 3** Bedingungen der Arbeit mit Familien/Angehörigen 1 Tag
- **Block 4** Arbeit zu Rahmenbedingungen der Institution 1 Tag

Trainer: Dipl.-Psychologe Bernd Radloff
Supervisor/Berater für Organisationsentwicklung

Leistungen: Vor- und Nachbereitung
Dokumentation
Persönliche Einladung an die Teilnehmer mit Vorbereitungsaufgaben
Vorbereitung von Musterbeispielen
Bereitstellung der Videotechnik
Arbeitsmappe für die Teilnehmer

Teilnehmer: 8 bis max. 10 Teilnehmer





Vorstellung des De-Eskalations-Training für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den helfenden Berufen

Eine video-unterstützte Methode nach M. Schwabe

Das Ziel des Trainings ist die Erhöhung der professionellen Kompetenz bei

- der situativen Steuerung von Eskalationsprozessen
- ihrer nachträglichen Aufarbeitung
- ihrer präventiven Vermeidung.

Die Themen sind in 4 Arbeitsblöcke unterteilt:

- Block 1 Prozessablauf der Eskalation
- Block 2 Selbstbetroffenheit/Biografiearbeit
- Block 3 Bedingungen der Arbeit mit Familie/Angehörigen
- Block 4 Arbeit zu Rahmenbedingungen der Institution.

Diese Arbeitsblöcke stehen im inhaltlichen Zusammenhang, können aber je nach Situation der Teams gewichtet werden. Zu Beginn steht die Aufarbeitung realer Abläufe aus dem Berufsalltag und die Erweiterung mit Lösungsalternativen im Mittelpunkt. Die Arbeit des Block 1 und des Block 2 ist in einem Abstand von 4 Wochen möglich. Die Inhalte von Block 3 und 4 werden mit den Teams konkret an die jeweiligen Arbeitskontexte angeglichen.

Der Trainer stellt zu Beginn der thematischen Blocks die inhaltlichen Schwerpunkte vor. Diese Inputs werden im Plenum aufgegriffen und diskutiert.

In den Einstiegsphasen werden die Teilnehmer mit wechselnden Übungen auf die jeweiligen Inhalte eingestimmt, die persönlichen/fachlichen Ressourcen angesprochen und Bedingungen für die Arbeit vereinbart. Gemeinsam wird der Fahrplan für die Arbeit festgelegt.

Methode:

Rollenspiele mit konkreten Arbeitsinhalten der Teilnehmer

- Vorbereitung des Fallmaterials (Ich und ein anderer Konfliktpartner)
- Darstellung mit Rollenbesetzung
- Analyse des Ablaufs

Rollenspiele mit konkreten Lösungsvarianten

- Alternativen aufdecken
- Versuche ausprobieren

Rollenfeedback und Videofeedback für alle beteiligten Rollen

Zur Unterstützung der Auswertung von Inhalten im Eskalationsprozess und der Lösungsvarianten wird mit Videounterstützung gearbeitet. Der Umgang mit dem Material wird für alle Teilnehmer nachvollziehbar vereinbart.

Die Teilnehmer erhalten eine Arbeitsmappe zu den Inhalten des Trainings.

Die Abschlussrunde wird für Rückmeldungen über den Verlauf der Arbeit genutzt; gefragt sind Feedback zu angenehmen/positiven Teilen, zu weniger hilfreichen bzw. veränderungswürdigen Teilen der Trainingsarbeit und Feedback zur Gruppenatmosphäre. Konkretisierungen zu Feedbackinhalten werden in der Gruppe diskutiert.



Arbeitsblock 1

Thema: Prozessablauf der Eskalation

- Erinnerung an eskalierende Abläufe im beruflichen Alltag
- Präzisierung der Darstellung nach vorgestellten Kriterien

- Darstellung der Szene im Rollenspiel mit Beobachterfunktionen für alle Teilnehmer
- Rollenfeedback

- Analyse der Darstellung mit Beobachterfunktionen der Ebenen Sprache, Körper, Gefühl
- Analyse mit Videofeedback
- Theorie-Input zu Phasen der Eskalation

- Lösungsrollenspiele zu Handlungsalternativen
- Rollenfeedback und Beobachterfunktionen
- Analyse der Darstellungen mit Feedback

- Sicherung von Handlungsalternativen
- Theorie-Input zu Ebenen lösungsförderndes De-Eskalationsverhalten

Arbeitsblock 2

Thema: Selbstbetroffenheit/Biographiearbeit

- Rekonstruktion einer bedeutsamen Eskalationserfahrung im Beruf
- Selbsteinschätzung – meine eigenen Anteile an diesem Verlauf

- Besinnung auf biographische Schlüsselerlebnisse, die aktuell auf das Verhalten im Beruf Einfluss haben. Methode: Phantasiereise oder Fragebogen.

- Individuelle Darstellung der Erlebnisse mit Kreativmaterial
- Vertrauliche Arbeit in Dyade mit Ziel, Ähnlichkeiten/Unterschiede kreativ darzustellen

- Austausch im Plenum mit Ziel, konkrete Mechanismen und deren Einfluss auf die Reaktionsweisen im Berufsalltag zu erkennen und an Korrekturmöglichkeiten zu arbeiten.



Arbeitsblock 3

Thema: Familien-/Angehörigenarbeit und Eskalationsverhalten

- Erarbeitung von erlebten schwierigen „Fällen“ mit Eltern/Angehörigen und Erkennen der Wirkungen auf das Verhalten aller Beteiligten
- Differenzierung in Ambivalenzen, Loyalitäts- und Konkurrenzkonflikten

- Theorie-Input
- Ideen aus Referat in Kleingruppen aufgreifen und konkreten Fall auswählen

- Fallbearbeitung im Rollenspiel (Beispiel Hilfeplangespräch) mit Verdeutlichung der beteiligten Gefühle

- Arbeit im reflecting-team zur Entwicklung von Lösungen

- Ideen/Lösungen werden im zweiten Rollenspiel umgesetzt, Nutzung des Rollenfeedback zu konkreten Korrekturen

- Ergebnissicherungen

Arbeitsblock 4

Thema: Institutionelle Bedingungen von Eskalation

- Theorie-Input zu Wirkungsweisen von Rahmenbedingungen

- Individuelle Arbeit zur Bewertung verschiedener Arbeitsbedingungen hinsichtlich der Arbeitskooperation anhand Bewertungsschema

- Darstellung der Ergebnisse im Plenum und gegenseitiger Abgleich

- Formulierung des dringendsten Veränderungsbedarfs in der eigenen Einrichtung

- Planung des zu verändernden Teils zur Verbesserung der Kooperation bzw. zur Vermeidung von Konfliktverschiebungen

- Vorstellung von Veränderungsprojekten im Plenum

- Prüfen auf Stimmigkeit

- Treffen von notwendigen Vereinbarungen - Evaluationsabsprachen