

Coachingbrief

für

Lehrende, Kollegien und Schulleitungen

Nummer 17 März 2010



„Umgang mit Aggression und Eskalation“

Aus traurigem aktuellem Anlass möchte ich Ihnen heute einen kleinen „Erste-Hilfe-Kasten bei Konflikteskalation“ schenken: Konflikte eskalieren nicht plötzlich, sondern in einem Prozeß. Viktor Glasl (Konfliktforscher) beschreibt diesen Prozeß in 9 Stufen.

Wenn in einem Konfliktgespräch Aggressionen zum Ausdruck kommen – was häufig der Fall ist-, dann nehmen wir zur Deeskalation die aggressiven Äußerungen auf, achten und beachten sie, weil sie ein klarer Indikator dafür sind, dass wesentliche Bedürfnisse unseres Gegenübers nicht erfüllt sind.

Die Schritte im Umgang mit Aggression:

1. Anerkennung der Notsituation / sicheren Rahmen schaffen
 - Sich der Person ganz zuwenden (Augenkontakt, körperlich zugewandt, aber in gewissem Abstand)
 - Mit Namen ansprechen („Lukas, ich höre, dass...“)
 - Eventuell Einzelgespräch vorschlagen, wenn der geschützte Rahmen nicht mehr gegeben ist.
2. „Erste-Hilfe-Empathie“
 - Den Alarmzustand benennen mit der gleichen Energie (Lautstärke und Intensität) spiegeln, wie die Aggression vorgebracht wurde („Es reicht dir wirklich“, „Du kannst nicht mehr“, „Du würdest am liebsten gehen“, usw.)
 - Keine (!) Ermahnung, keine Erklärung, keine Drohung. (Sage nie zu einem wütenden Menschen „Aber...“)
3. Gefühle benennen
 - Zuerst die Gefühle benennen und dabei die Person direkt ansprechen: „Du bist richtig sauer...!“ Keine Redewendungen benutzen (wie z.B. „habe ich dich richtig verstanden...?“, „Darf ich das Gehörte noch mal zusammenfassen?“)
 - Die Gefühle mehrfach benennen und dabei Synonyme und Bilder nutzen („Du könntest die Wände hoch gehen...“, „Du könntest platzen vor Wut..“, etc. so lange, bis sich das Gegenüber entspannt – meist durch einen tiefen Seufzer und „Ja genau!“)
4. Bedürfnisse benennen
 - Erst dann zu den Bedürfnissen übergehen („Du brauchst hier wirklich Anerkennung“, „Du möchtest, dass du akzeptiert wirst“, „Du möchtest hier gesehen werden“, „Du möchtest selbst entscheiden dürfen“)
5. Konkretisierung
 - Zur auslösenden Situation zurück gehen („Wo genau erlebst Du das?“ „Was genau frustriert oder ärgert dich?“)
 - Den Blick vom Mangel auf die Ressourcen lenken („Was müsste sich verändern, damit es sich besser anfühlen würde?“ „Was würde in dieser Sache helfen?“)