



Modul 4:

Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien

Unterrichtsverlaufsplan				
Dauer	Inhalt	Ziel	Methode	Medium
5 Min.	1. Eskalationsstufen	Einstieg und kurze Wiederholung zu Modul 3 → Verortung im Thema	Wissensvermittlung	PPT
5-10 Min.	2. Stressverhalten – Typen	Vermittlung der 4Fs der Verhaltenstypen unter Stress als Grundlage für die nächsten Abschnitte	Wissensvermittlung	PPT
10-15 Min.	3. Taktikschema	Re-Framing von unbewusstem Stressverhalten hin zu persönlichen Handlungsstrategien	Unterrichtsgespräch: sammeln von Möglichkeiten Ergänzender Wissensinput	PPT (Metaplanwand und -karten)
20-25 Min.	4. Rollenspiel Konflikt	Praktisches Üben und Verfestigen von Handlungsstrategien in Konfliktsituationen	Rollenspiel im Paar Nachbesprechung im Plenum	Materialkarte „Rollenspiel“
5 Min.	5. Themen- und Modulabschluss	Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse Input zu Möglichkeiten und Anlaufstellen zur Unterstützung	Feedback und Abschlussimpuls	PPT



Einstieg & Wiederholung: Eskalationsstufen

Modul 4: Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien



ca. 5 Minuten



1 Ausbilder/-in



Beliebig viele Personen



PPT Folie „Wdh.: Eskalationsstufen“

Kompetenzen

Die Teilnehmenden wiederholen die Eskalationsstufen aus Modul 3, kehren zurück ins Thema und verorten sich inhaltlich im Prozess.

Vorbereitung

Das Thema wird mit der PPT Folie „Wdh.: Eskalationsstufen“ eingeleitet.

Auswertung

Die Ausbilderin oder der Ausbilder wiederholt kurz und knapp den Verlauf einer Konfliktsituation anhand der Eskalationsstufen.

Wichtige Erkenntnisse:

Wiederholung:

- Konflikte entwickeln sich schrittweise – von Unzufriedenheit bis zu Gewalt.
- Die Übergänge sind fließend, die Unterschiede in der Intensität jedoch deutlich.

Neu:

- Zusätzlicher Hinweis mit Blick auf die zeitliche Dimension: Die Eskalation des Konflikts kann innerhalb von wenigen Minuten oder sogar Sekunden passieren.
- Bisher haben wir vor allem die Prävention von Konflikten behandelt – jetzt kommen wir zu dem Fall, dass „Alarmstufe Rot“ eintritt.
- Rückverweis auf Modul 1 (Rollenspiel Konfliktsituation – Bewohner versperrt die Tür): Dort haben wir die Situation kurz vor der Eskalation „eingefroren“ – jetzt schauen wir darauf, was passiert, wenn man die Situation weiterlaufen lässt.

Stressverhalten – Typen

Modul 4: Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien



ca. 5-10 Minuten



1 Ausbilder/-in



Beliebig viele Personen



 PPT Folie „Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?“ 1 und 2

 PPT Folie „Stressverhalten“ 1 und 2

Kompetenzen

Die Teilnehmenden ...

- vertiefen ihre bisherige Wissensgrundlage zu Stress um verschiedene Typen von möglichen Stressreaktionen.
- können ihr eigenes Verhalten unter Stress anhand der Typen verorten.
- haben eine Wissensgrundlage, um im weiteren Verlauf aus den Typen von Stressreaktionen Handlungsstrategien in Konfliktsituationen abzuleiten.

Vorbereitung

Das Thema wird mit der PPT- Folie „Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?“ 1 eingeleitet.

Moderation: Frage „Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?“



Wechsel auf die PPT- Folie „Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?“ 2.

„Die Antwort haben wir schon: Stress.“

(ggf. Rückverweis und kurze Wiederholung der Inhalte zu Stress aus Modul 1)

→ **nochmal vertiefender Blick auf Typen von Stressreaktionen/-verhalten**



Aufgabenstellung

 Wechsel auf die PPT- Folie „Stressverhalten“ 1.

Frage an TN: Um welche Typen von Stressverhalten könnte es gehen? (*kurz und knapp*)
Anhand der Symbole können von den TN Assoziationen entwickelt oder bereits vorhandenes Wissen aktiviert werden.

 Wechsel auf die PPT- Folie „Stressverhalten“ 2.

Die Ausbilderin oder der Ausbilder geht die 4Fs der Stressreaktionen durch und gibt Beispiele dafür, wie sich die verschiedenen Typen im Verhalten äußern.
Gemeinsam mit den TN wird die Folie durch Beispiele und Assoziationen entwickelt.
(TN können persönliche Beispiele beitragen, sind aber frei nur das zu teilen, womit sie sich wohlfühlen.)

Auswertung

Wichtige Erkenntnisse:

- Konfliktsituationen und Gefahr von Gewalt bedeuten enormen Stress.
Es lohnt sich also, im Rahmen von Situationen von Gewalt gegen Einsatzkräfte nochmal genau hinzuschauen, was unter Stress mit uns passiert – um daraus dann Handlungsstrategien ableiten zu können.
- Reaktionen auf Stress können sich stark unterscheiden. Sie lassen sich klarer fassen, indem man sie in verschiedene Verhaltenstypen einteilt.
- alle Verhaltenstypen sind automatische / unbewusste Versuche des Körpers, in Stresssituationen wieder Sicherheit herzustellen.
➔ alle Verhaltenstypen sind nicht „falsch“, sondern Überlebensmechanismen.
Sie sind tief verankerte Versuche des Körpers, sich zu schützen – und lassen sich auch nicht einfach „abstellen“.

➔ Überleitung zum nächsten Abschnitt:

Wie kann ich in Konfliktsituationen auch *mit* Angst, Wut, Stress und Schutzbedürfnis als professionelle Einsatzkraft auftreten?

Wie arbeite ich *mit* meinem Stressverhaltenstyp, statt dagegen?



Information

Basis für die Typen von Stressverhalten:

Die Kategorien *Fight* und *Flight* gehen zurück auf die biologische Reaktion des Körpers auf Stress. Der US-amerikanische Physiologe Walter Cannon erforschte die neurobiologischen Abläufe der Reaktion von Tieren auf Bedrohung und leitete daraus die Kampf-oder-Flucht-Reaktion ab – die sogenannte „Fight-or-Flight“ Theorie. Diese Theorie beschreibt die schnelle psychische und physische Anpassung an Gefahrensituationen.

Erweitert wurde dieses System vor allem von Jeffrey Alan Gray: Die *Freeze*-Phase beschreibt das Erstarren von Tieren unter Bedrohung, in der Hoffnung, vom Raubtier übersehen zu werden. Auch *Fright* (Furcht) oder *Faint* (Ohnmacht) sind als Begriffe für mögliche Formen von Bewegungslosigkeit / Handlungsohnmacht entwickelt worden.

Das Konzept von *Fawn* (bzw. „Fawning“ oder „Fawn Response“) wurde vor allem von Pete Walker geprägt. Als Therapeut und Experte im Bereich Entwicklungs- und Bindungstrauma untersuchte er Bewältigungsstrategien von Kindern, die in dysfunktionalen Familiensystemen (sozusagen unter ständiger Bedrohung) aufwachsen. Die vier am häufigsten von ihm beobachteten Stressreaktionen kombinierte er zum Modell der *4Fs*: *Fight*, *Flight*, *Freeze* und *Fawn*.

„Fawning“ oder „Einschmeicheln“ beschreibt den (unbewussten) Versuch, die „bedrohliche“ Person für sich zu gewinnen. Eigene Grenzen, Wünsche und Bedürfnisse werden dabei unterdrückt, um sich stattdessen der bedrohlichen Person anzupassen und diese damit friedlicher bzw. „sicherer“ zu stimmen.

Taktikschema

Modul 4: Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien



ca. 10-15 Minuten



1 Ausbilder/-in



Beliebig viele Personen



-  PPT Folie „Was kann ich tun?“
 -  PPT Folie „Stressverhalten“
 -  PPT Folie „Taktische Möglichkeiten“ 1, 2 und 3
 -  PPT Folie „Leitlinien eigene Reaktion“ 1 und 2
- ggf. Metaplanwand und -karten

Kompetenzen

Die Teilnehmenden ...

- übertragen die zum Großteil unbewusst ablaufenden Prozesse in Konfliktsituationen in ein bewusst steuerbares Schema.
- re-framen ihre akute Stressreaktion in persönliche Handlungsstrategien.

Vorbereitung

Ggf. Vorbereitung der Metaplanwand und Austeilen von Karten an die Teilnehmenden.

Das Thema wird mit der PPT- Folie „Was kann ich tun?“ eingeleitet.

Moderation: Frage „Was kann ich tun, wenn ein Konflikt eskaliert?“

- Wie kann ich in Konfliktsituationen auch *mit* Angst, Wut, Stress und Schutzbedürfnis als professionelle Einsatzkraft auftreten?
- Wie arbeite ich *mit* meinem Stressverhaltenstyp, statt dagegen?
- Welche Möglichkeiten habe ich auch unter Stress noch im Kopf?

→ **Ziel von Handlungsstrategien in Konfliktsituationen:** Sie sollten **einfach**, im besten Fall **bekannt / leicht verfügbar** und **geübt** sein

 Wechsel auf die PPT- Folie „Stressverhalten“.

→ **Was können wir aus unserem Feuerwehralltag nutzen und auf Konfliktsituationen übertragen?**



Aufgabenstellung

 Wechsel auf die PPT- Folie „Taktische Möglichkeiten“ 1.

Prinzip: Typen von Stressverhalten nutzen und re-framen

➔ **Stressreaktion umwandeln in taktische Handlungsmöglichkeiten**

Frage an TN: „Um welche (schon aus dem Feuerwehralltag bekannte) taktische Möglichkeiten könnte es gehen?“

Anhand der Symbole können von den TN Assoziationen entwickelt oder bereits vorhandenes Wissen aktiviert werden.

 Wechsel auf die PPT- Folie „Taktische Möglichkeiten“ 2.

Die Ausbilderin oder der Ausbilder geht die **vier taktischen Möglichkeiten** durch:

Angriff – Rückzug – Verteidigung – Rettung.

Die Teilnehmenden sammeln zunächst eigene Beispiele dafür, wie sie sich - angelehnt an die verschiedenen Taktiken - im Konflikt verhalten könnten.

Ggf. können die Metaplanwand und -karten dazu genutzt werden, die Beispiele festzuhalten.

Auswertung

 Wechsel auf die PPT- Folie „Taktische Möglichkeiten“ 3.

Zur Auswertung kann die PPT- Folie „Taktische Möglichkeiten“ 3 genutzt werden. Als Ausbilderin oder Ausbilder lassen sich hier noch Verknüpfungen zwischen den Beispielen der Teilnehmenden und den vorgegebenen Beispielen herstellen.

Ziel ist es, den Teilnehmenden für sie leicht verfügbare Möglichkeiten für reale Situationen mitzugeben. Übersichtlichkeit ist dafür wichtiger als Vollständigkeit.

Zum Abschluss folgen  die PPT- Folie „Leitlinien eigene Reaktion“ 1 und 2. In Anlehnung an vorige Module sind hier generelle Leitlinien zusammengefasst, welche Strategien im Außen (im Handel) und im Inneren (bezogen auf innere Haltung und Gedankengänge) hilfreich sein könnten.

Information

Im Anschluss üben die Teilnehmenden die Umsetzung der Handlungsmöglichkeiten im praktischen Rollenspiel.



Rollenspiel Konfliktmanagement

Modul 4: Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien



ca. 20-25 Minuten



1 Ausbilder/-in



Beliebig viele Personen



PPT Folie „Rollenspiel“

Materialkarte Rollenspiel

Kompetenzen

Die Teilnehmenden üben ihren praktischen Umgang mit Konfliktsituationen.

Vorbereitung

 Wechsel auf die PPT- Folie „Rollenspiel“.

Die Teilnehmenden finden sich in Paaren zusammen und bekommen die Materialkarte zum Rollenspiel ausgeteilt.

Alle Teilnehmenden vereinbaren vorab miteinander ein Wort oder Zeichen als Stopp-Signal. Sollte die gespielte Situation einer Person zu weit gehen, kann das Rollenspiel im Paar damit jederzeit unterbrochen oder beendet werden.

Die Teilnehmenden entscheiden, wer welche Rolle zuerst übernimmt, und bereiten sich auf die beschriebenen Rollen vor.

Aufgabenstellung

Die Teilnehmenden spielen das auf den Materialkarten beschriebene Szenario in verteilten Rollen durch. Nach einem Durchlauf werden die Rollen gewechselt. Ein Durchlauf sollte nicht mehr als 5 bis 7 Minuten gespielt bzw. dann beendet werden. Wie weit oder in welcher Art der Konflikt im Szenario eskaliert, ist nicht festgelegt.

Die Teilnehmenden in der Rolle der Einsatzkraft wählen selbst ihre Strategie für ihr Vorgehen im Konflikt. Es ist den Teilnehmenden freigestellt, eine Strategie zu wählen, die für sie vertraut ist, oder eine für sie ungewohnte Strategie auszuprobieren.



Die Teilnehmenden in der Rolle des Gegenübers achten auf eine an die Realität angelehnte aber dem Seminarrahmen angemessene Ausführung ihrer Rolle. Es gibt keine Gewaltanwendung! Körperliche Bedrohung oder Handgreiflichkeiten werden höchstens angetäuscht.

Die Ausbilderin oder der Ausbilder beendet das Szenario nachdem die Teilnehmenden beide Durchläufe beendet haben (spätestens nach 15 Minuten) und versammelt die Gruppe zur Nachbesprechung wieder im Plenum.

Auswertung

Fragen zur Nachbesprechung:

- Wie habt ihr die Übung erlebt?
 - Wie ging es den Teilnehmenden in der Rolle der Einsatzkraft?
 - Wie ging es den Teilnehmenden in der Rolle des Gegenübers?
- Welche Strategie zur Konfliktlösung habt ihr gewählt?
 - Warum seid ihr zu dieser Strategie gekommen?
 - War die Strategie für euch vertraut oder ungewohnt?
 - Seid ihr bei einer Strategie geblieben oder habt ihr gewechselt?
- Als Einsatzkraft und als Gegenüber: Welches Verhalten hat welche Wirkung bei euch gehabt? Seht ihr Zusammenhänge?
(Was hat mehr Wut / Angst / Anspannung / Ruhe / Sicherheit bei euch ausgelöst?)
- Was hättet ihr euch als Einsatzkraft / als Gegenüber vom jeweils anderen gewünscht?
- Was habt ihr für Erkenntnisse gewonnen?
- Gibt es noch offene Punkte, über die ihr sprechen möchtet?



Einsatzkraft „Tina“

Du bist Tina, eine erfahrene Feuerwehrfrau Mitte 30, die seit mehreren Jahren im Einsatzdienst arbeitet. Du bist körperlich fit, trägst deine Schutzausrüstung routiniert und weißt, wie wichtig schnelle und besonnene Entscheidungen bei Einsätzen sind. Du bist stolz auf deine Arbeit und weißt, dass Du mit deinem Team Leben retten und Schäden begrenzen kannst.

Heute wurde die Einheit zu einem Wohnungsbrand im 1. Obergeschoss gerufen. Der Herd in der Wohnung stehe in Flammen und der Anrufer befindet sich noch vor Ort. Du bist mental vorbereitet auf diesen Einsatzfall und spürst die Anspannung, denn Du weißt, wie schnell sich ein solches Feuer ausbreiten kann. Als Du und dein Truppmann in die Wohnung eintreten möchtet, bemerkt ihr, dass der Bewohner euch den Zutritt zur Brandwohnung verweigert. Du erkennst auch, dass sich die Wohnung weiter mit Rauch füllt und ihr schnell zur Brandbekämpfung vorgehen müsst. Der Bewohner selber scheint unverletzt zu sein.

Bewohner „Torben“

Du bist Torben, ein verwitweter 70-jähriger Rentner, der in einem Mehrfamilienhaus im 1.OG wohnt. Vor einer Woche hast Du endlich den lang ersehnten Parkettboden in deine Wohnung verlegt bekommen. Es hat viel Zeit und Nerven gekostet, die Handwerker zu erreichen, und Du hast einiges dafür bezahlt. Für Dich ist Dein neuer Boden ein großer Wert und ein Symbol für dein Zuhause, das Du dir sorgfältig eingerichtet hast. Niemand darf mit dreckigen Schuhen eintreten und da machst Du keine Ausnahme. Nicht einmal Deine dreijährige Enkelin durfte gestern mit den Schuhen in die Wohnung.

Heute bist Du beim Kochen kurz eingnickt. Als Du wieder aufwachst, siehst Du den brennenden Herd und alarmierst die Feuerwehr. Alleine kannst Du das Feuer nicht mehr löschen. Kurz darauf trifft die Feuerwehr bei Dir ein. Als sie vor Deiner Wohnungstür stehen, siehst Du die dreckigen Arbeitsschuhe. Diese werden Deinem Boden nicht guttun und ihn sicherlich ruinieren. Es brennt zwar der Herd, aber damit die Einsatzkräfte in Deine Wohnung kommen, forderst Du sie unweigerlich auf, dass sie erst die Schuhe ausziehen. Dafür stellst Du Dich mit festem Stand in den Türrahmen. Für Dich ist der Schutz deines Bodens genauso wichtig wie das Löschen des Feuers.

Abschluss und Ausblick

Modul 4: Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien



ca. 5 Minuten



1 Ausbilder/-in



Beliebig viele Personen



 PPT Folie „Fazit“

 PPT Folie „Unterstützung“

Information

Zum Abschluss sind die Teilnehmenden eingeladen, ihre Gedanken zu teilen:

- Was haben sie aus diesem Modul oder der Reihe insgesamt mitgenommen?
- Fühlen sich die Teilnehmenden mit Blick auf Konfliktsituationen im Einsatz gestärkt?

Ggf. kann mit konstruktivem Blick gesammelt werden, welche Ressourcen den Teilnehmenden jetzt zur Verfügung stehen.

Als Aufruf und zur Unterstützung kann die PPT- Folie „Unterstützung“ genutzt werden.

Konzepterstellung durch das IdF NRW