

Konfliktmanagement – Analyse, Dynamik & Lösungsstrategien

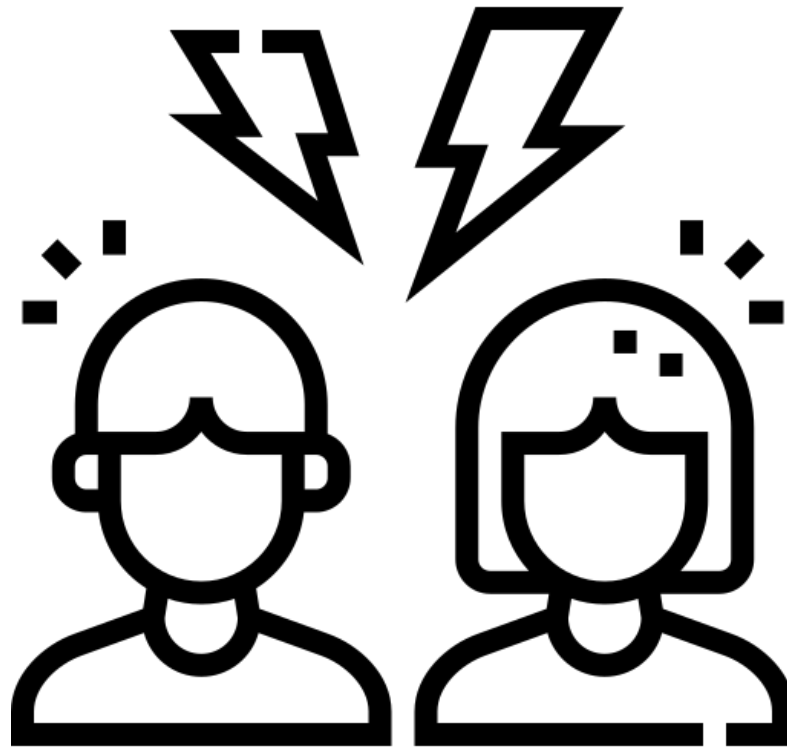


KI generiertes Bild



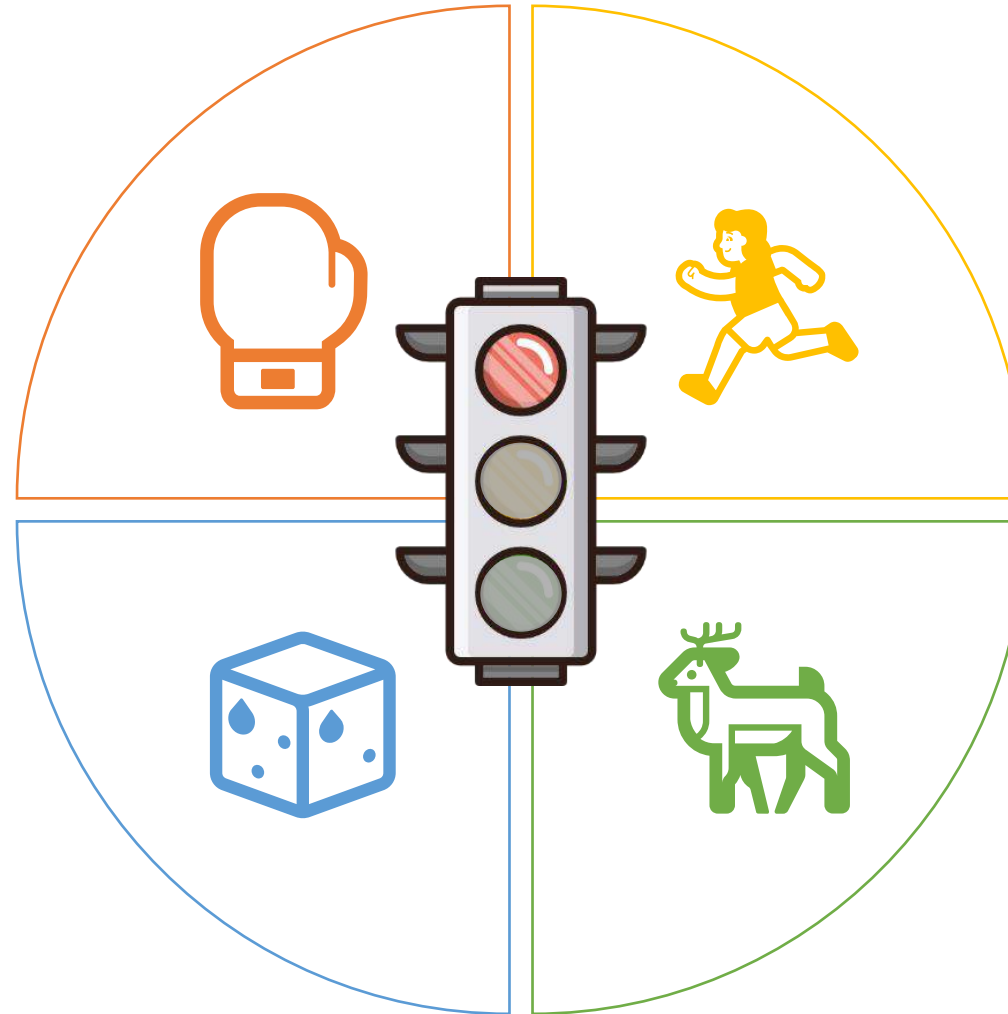


Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?



Was passiert, wenn ein Konflikt eskaliert?







Fight

Sicherheit durch Angriff

- laut werden
- unterbrechen
- einschüchtern
- Wutausbrüche
- Gewalt



Flight

Sicherheit durch Vermeidung

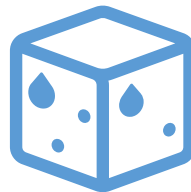
- Situation verlassen
- vermeiden
- ablenken, Aktionismus
- grübeln
- Sorgen, Kopfkino



Freeze

Sicherheit durch Abschalten

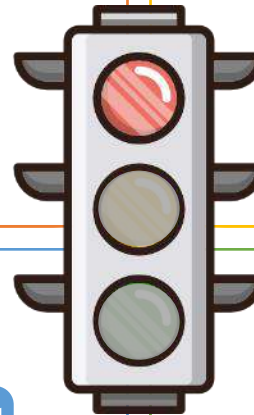
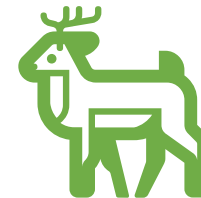
- nicht reagieren / sprechen können
- keine Handlung
- keine Entscheidung
- innere Leere



Fawn

Sicherheit durch Gefallen und Unterwerfung

- nachgeben
- keine Grenzen halten
- übermäßig anpassen
- People-Pleasing



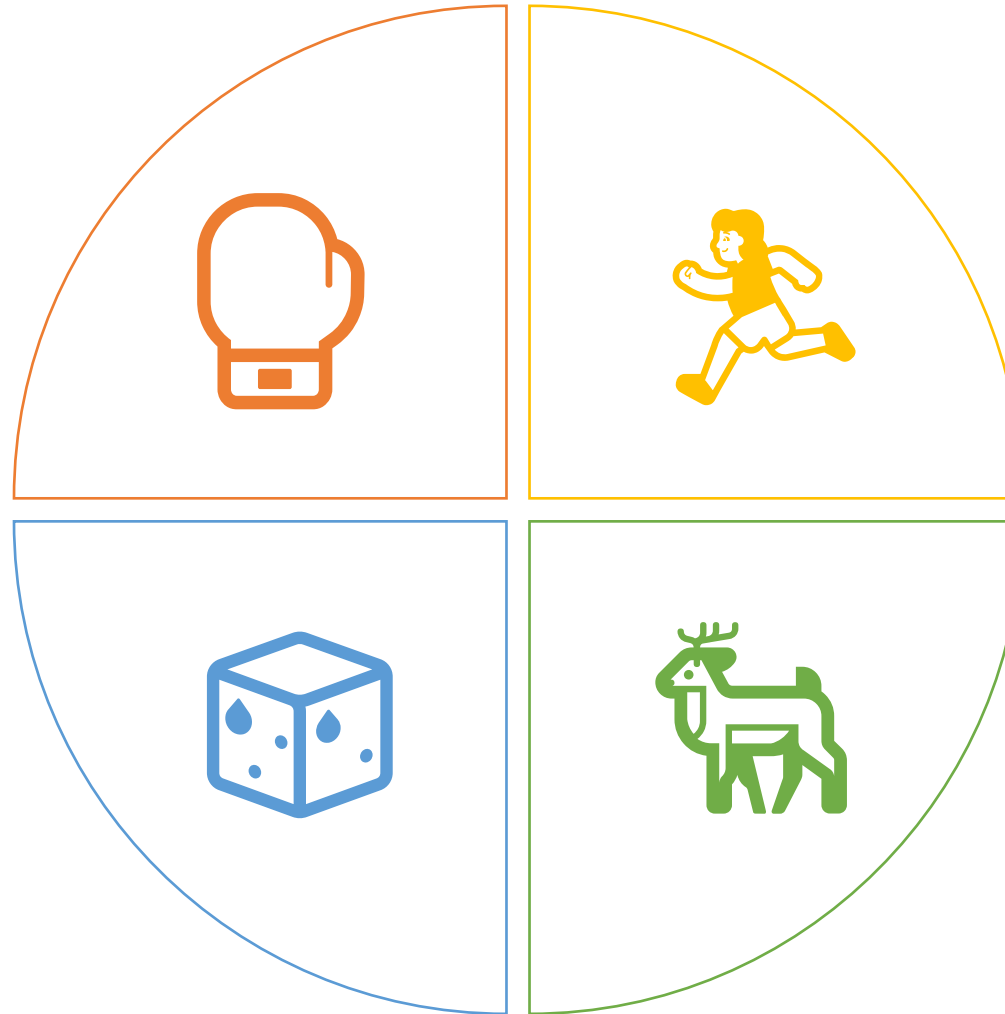


Was kann ich tun?

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

ZIEL:

einfach – bekannt – geübt







Angriff



Rückzug



Verteidigung



Rettung





Angriff

Aktivierung nutzen als Durchsetzungskraft

- klare Kommunikation
- klare Grenzen setzen
- ruhiges, aber bestimmtes Auftreten



Rückzug

Rückzug nutzen zur Neubewertung der Situation

- Absprache mit Einsatzleitung
- gemeinsam brainstormen
- Verstärkung anfordern



Verteidigung

Einfrieren nutzen als Zeitpuffer

- Situation entschleunigen, mehr Zeit geben
- innere Distanz zur Situation aufbauen



Rettung

Empathie nutzen zur Kommunikation

- Nachfragen, andere Perspektive erkunden
- Widerstände auflösen
- Einfühlsam bleiben, aber Grenzen halten





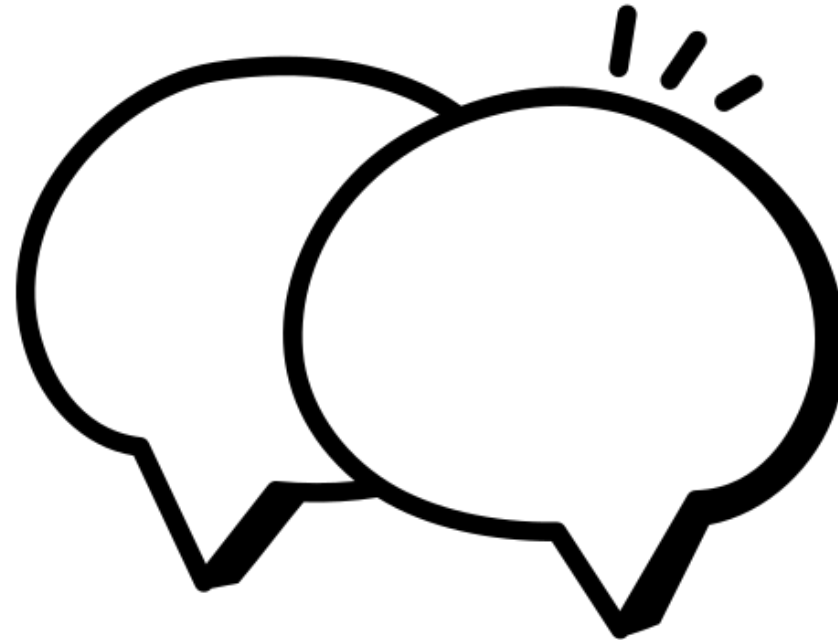
Im Außen:

- Früherkennung und eigene Reaktion entscheidet über den Verlauf
 - respektvolle Ansprache
 - ruhige Kommunikation
 - klare und verständliche Erklärungen
 - abgestimmtes und verlässliches Auftreten im Team
 - Deeskalation durch Rückzug
-



Im Inneren:

- von Emotionen des Anderen nicht anstecken lassen!
→ nicht die Situation eskaliert – sondern ihre Bewertung
 - Radical Acceptance / radikale Akzeptanz:
 - die gegenwärtige Situation mit all ihren Schwierigkeiten und Unannehmlichkeiten voll und ganz anerkennen und annehmen
 - die eigene Stressreaktion und Emotionen dürfen da sein
 - Fokus auf eigene Klarheit: Was möchte ich?
 - „Ich bin nicht alleine.“ – sich als Team den Rücken stärken
-







Hinsehen. Ansprechen. Unterstützen

Belastung ist kein Zeichen von Schwäche

- Belastungsreaktionen sind **normale** Reaktionen auf **unnormale** Ereignisse.
- Dauerstress macht krank – Akuter Stress vergeht meist, chronischer Stress nicht
- Selbstregulation braucht Zeit – 4 bis 6 Wochen sind normal, danach: professionelle Hilfe
- Soziale Unterstützung ist die wichtigste Ressource – **da sein, zuhören, nicht bewerten**
- Selbstfürsorge ist Pflicht, nicht Kür – gerade für Helfende

Weitere **Unterstützung:**



Zusammen im Team!



KI generiertes Bild