

Handout-Kommunikation und Konfliktlösung mit Nutzer*innen

AKTIVES ZUHÖREN

Definition: Eine bewusste, aufmerksame Reaktion, um Anliegen und Emotionen zu erfassen.

Techniken des aktiven Zuhörens:

- **Aufmerksamkeit zeigen:** Blickkontakt, Nicken, offene Körperhaltung
- **Paraphrasieren:** „Habe ich das richtige verstanden, dass...?“
- **Offene Fragen stellen:** „Wie hast du das erlebt?“
- **Gefühle spiegeln:** „Das klingt, als ob dich/Sie sehr beschäftigt.“
- **Zusammenfassen:** „Die wichtigsten Punkte für dich sind/für Sie sind...“
- **Nicht bewerten oder beurteilen**

PERSPEKTIVWECHSEL

Definition: Sich in die Lage des anderen hineinzusetzen, um dessen Sichtweise besser zu verstehen.

Techniken:

- **Stuhltechnik:** Sich auf den „Stuhl des anderen“ setzen.
- **Fragen stellen:** „Wie würde ich mich fühlen?“
- **Rollenspiele:** Szenarien aus verschiedenen Perspektiven spielen.
- **Fokus auf Gemeinsamkeiten:** Gemeinsame Ziele suchen.
- **Der „Dritte Blick“:** Wie würde eine neutrale Person die Situation sehen?

ICH-BOTSCHAFTEN

Definition: Aussagen, die Gefühle und Bedürfnisse ausdrücken, ohne anzugreifen.

Vorteile:

- Vermeidung von Schuldzuweisungen
- Förderung von Offenheit und Verständnis
- Reduzierung von Abwehrhaltungen

Aufbau einer Ich-Botschaft:

- Beschreibung der Situation: „Wenn Sie Ihren Wunsch heute kurzfristig äußern...“
- Ausdruck der Gefühle: „...fühle ich mich unter Druck...“
- Benennung von Bedürfnissen/Wünschen: „...weil ich mehr Zeit benötige.“

KONFLIKTE UND ESKALATIONSSTUFEN NACH GLASL

Definition: Konflikte entstehen, wenn unterschiedliche Meinungen, Bedürfnisse oder Werte aufeinandertreffen. Glasls Modell beschreibt neun Eskalationsstufen in drei Phasen:

Win-Win-Phase:

- Konflikte sind noch lösbar, da Kooperation möglich ist.

Win-Lose-Phase:

- Einigung wird schwieriger, da Dominanz im Vordergrund steht.

Lose-Lose-Phase:

- Ziel ist die Zerstörung, auch wenn beide Seiten verlieren.



Handout-Kommunikation und Konfliktlösung mit Nutzer*innen

DEESKALATIONSTECHNIKEN

- Ruhe bewahren: Auch bei Provokationen gelassen bleiben.
- Emotionen spiegeln: „Ich merke, dass Sie sehr aufgebracht sind.“
- Pause einlegen: Zeit geben, um Spannungen abzubauen.
- Fragen statt Vorwürfe: „Was könnten wir gemeinsam tun?“
- Nonverbale Signale: Ruhige Körpersprache, offener Blick.

Was Sie am besten ...

... lassen sollten:

- Beschwichtigen: Das vermittelt den Eindruck, Sie würden das Problem nicht ernst nehmen.
- Berühren: Das geht überhaupt nicht, der aggressive Mensch steht bereits unter Hochspannung, eine Berührung verschärft seine Lage, er fühlt sich nicht ernst genommen.
- Lachen: Verstärkt eher die Aggressionen.
- Provozieren: Verschärft die Lage.

... tun können:

- Ruhig bleiben.
- Höflich distanziert bleiben.
- Abstand halten.
- Hilfe holen.
- Ablenken – Sitzplatz anbieten (aus dem Konzept bringen).
- Ortsveränderung.
- Sich selbst anders positionieren.
- Manchmal gelingt es, mit strenger Stimme Einhalt zu gewähren.

BROCKERHOFF, Christiane, 2012. Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden in der Bibliothek [online]. Berlin: De Gruyter Saur [Zugriff am: 30.11.2024]. PDF e-Book. ISBN 978-3-11-026955-0. Verfügbar unter: <https://doi.org/10.1515/9783110269550>



INTEGRATION IN DEN BERUFSALLTAG

- Zuhören, um zu verstehen, nicht nur zu antworten.
- Perspektivenwechsel bei Konflikten anwenden.
- Reflexion: „Wo hätte ich empathischer reagieren können?“

Wie Sorge ich für meine Sicherheit? - Eure Rechte

- **Körpersprache und Raum respektieren:** Achte darauf, deine persönlich Sicherheitszone zu wahren. Steige nicht zu nah an aggressive Personen heran, um Eskalationen zu vermeiden.
- **Rückzug im Ernstfall:** Wenn du dich bedroht fühlst, beende das Gespräch. Sage deutlich: „Ich fühle mich unwohl und werde die Situation jetzt verlassen.“
- **Notfallmaßnahmen:** Kenne die Notrufnummern und suche Hilfe, wenn eine Situation außer Kontrolle gerät. Zögere nicht, Unterstützung von Sicherheits- oder Fachkräften zu holen. z.B. Notrufknopf, Wachschutz
- **Recht auf Respekt:** Niemand hat das Recht, dich verbal oder körperlich zu verletzen. Beleidigungen, Drohungen und Gewalt sind nicht hinnehmbar und können rechtliche Konsequenzen haben

Nach dem Konflikt- Dokumentation und Aufbereitung

- **Dokumentation:** Halte Eskalationen schriftlich fest – wann, wo, wer und was passiert ist. Das hilft dir, bei einer Klärung oder im Ernstfall bei rechtlichen Schritten fundierte Aussagen zu machen.

