



Umgang mit schwierigen Situationen

Ausbildung «Substitutionsgestützte Behandlung»

Wir behandeln

- **Persönliche Sicherheit**
- **Kommunikation**
- **Konfliktlösung**

Persönliche Sicherheit

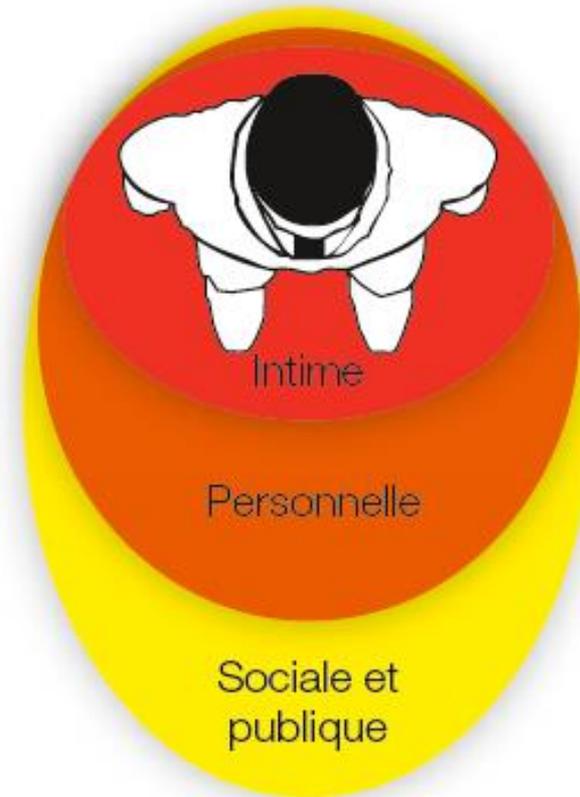
Grundregeln

- **Vermeiden alleine zu sein**
- **Nie den Rücken zudrehen**
- **Die Spannungszonen kennen und Distanz halten**
- **Jemanden oder die Polizei zu Hilfe rufen**

Spannungszonen und Distanzen

—

Für jeden Menschen,



Kommunikationsverhalten

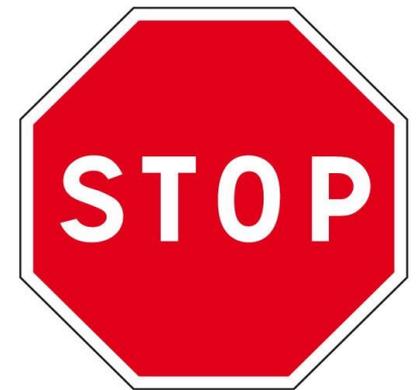
- Die Empathie
- Die Authentizität
- Die Kongruenz
- Der Respekt

Kommunikationsmittel

- Das aktive Zuhören
- Die Re-formulierung
- Die Synchronisation
- Emotionen widerspiegeln
- Die «Ich»-Botschaft

Stoppzeichen setzen

- Durch eine verbale Kommunikation: Wortwahl
- Paraverbal: Stimmlage, Lautstärke, Sprechtempo
- Nonverbal: Blick, Mimik, Gestik, Distanzen, usw.
- Fragen stellen, sich informieren
- Widerspiegeln – argumentieren - in Zusammenhang stellen
- Sein Empfinden zeigen
- Vorbeugen



Emotionsbewältigung

- Erkennen und akzeptieren der eigenen Emotionen
- Mit seinen Emotionen umzugehen wissen.
- Anwenden der Methoden zur mentalen Selbstregulation und Selbsterlernen

Konfliktlösung

- **Gemeinsam** einen Entscheid treffen und eine Verpflichtung eingehen, damit es künftig nicht mehr passiert
- Bei einem späteren Konflikt **die eingegangenen Verpflichtungen** in Erinnerung rufen und **versuchen zu verstehen, warum** sie nicht eingehalten wurden

Was eine Konfliktlösung verhindert

- Urteilen – kritisieren
- Seinen Willen durchsetzen
- Die Gleichgültigkeit und fehlender Wille des anderen
- Die zum Ausdruck gebrachte Überlegenheit
- Die Sturheit

Was eine Konfliktlösung fördert

- Missverständnisse direkt mit der betroffenen Person regeln
- In seinen Äusserungen angemessen bleiben, **sich an die Tatsachen des Problems halten** und gegenüber seinem Gesprächspartner höflich und respektvoll bleiben
- Sich um sein eigenes Wohl und seine Bedürfnisse kümmern

Eine Metapher

Vor **dem Austausch** muss man
verstehen

Bevor man versteht, muss man **zuhören**

Vor dem Zuhören muss man **beobachten**

Vor dem Beobachten muss man sich
vorbereiten

Auf den Unterschied