A woman in a red dress is walking away from the camera on a gravel path that winds through a lush green garden. The path is bordered by various plants and flowers, and the scene is captured from a high angle, showing the woman's shadow on the path.

Der Profi im Spannungsfeld zwischen Klient und Familie

Thomas Rüttgers
(Dipl. Jurist, Psychologe MA, Mediator)

Konzeptionelles Spannungsfeld für die Mitarbeiter

Vorgesehenes Leistungsspektrum für die Klienten (Auszug):

- Einführung zu einer arbeitsorientierten Tagesstruktur und Anregung einer freizeitpädagogischen Tagesgestaltung
 - Koordination mit rechtlichen Betreuern
 - Beratende Unterstützung bei lebenspraktischen/hauswirtschaftlichen Tätigkeiten sowie Unterstützung bei der Erweiterung persönlicher und sozialer Kompetenzen
- ⇒ Stabilisierung und Entwicklung eines förderlichen Lebensumfelds in dem sich der Klient optimal entwickeln und entfalten kann

Konzeptionelles Spannungsfeld für die Mitarbeiter

Vorgesehenes Leistungsspektrum für Gastfamilien (Auszug):

- Regelmäßige Gespräche und Reflexion des Betreuungsverhältnisses
- Beratung und Begleitung in Konfliktsituationen

⇒ Unterstützung bei der Gestaltung des Alltags von und der Beziehung mit dem Klienten

Konzeptionelles Spannungsfeld für die Gastfamilien

Vertragliche Verpflichtung gegenüber dem Klienten und dem Träger

Pflichten und Aufgaben der Gastgeberfamilie

Die Gastgeberfamilie ermöglicht dem Leistungsempfänger ein Leben in Würde, Respekt und körperlicher Unversehrtheit. Sie unterstützt den Leistungsempfänger in seiner Eigenständigkeit und Selbständigkeit und fördert seine Selbstbestimmung und soziale Integration.

Persönliche Bedürfnisse der Gastfamilie

- Freie Entfaltung der Persönlichkeit und
- freie Wahl der Mittel und Umstände in der Gestaltung derselben.

→ Soziales Engagement und monetäres Interesse vs. persönliche Freiheiten

Konzeptionelles Spannungsfeld für die Mitarbeiter

Problem: Was passiert, wenn Klientenbedürfnisse und Bedürfnisse der Gastfamilie kollidieren

⇒ Spagat zwischen zwei Versorgungsaufträgen

Konfliktfelder



Religion, Kultur, Politik

Sexualität, Körperlichkeit

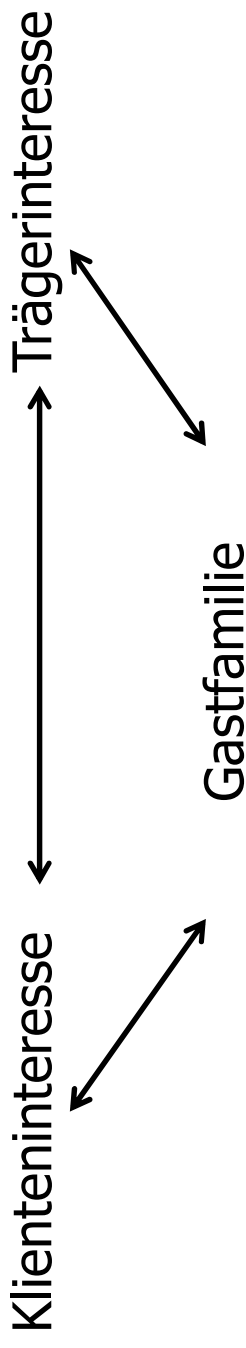
Sauberkeit/Hygiene

Werte/ Benimmregeln

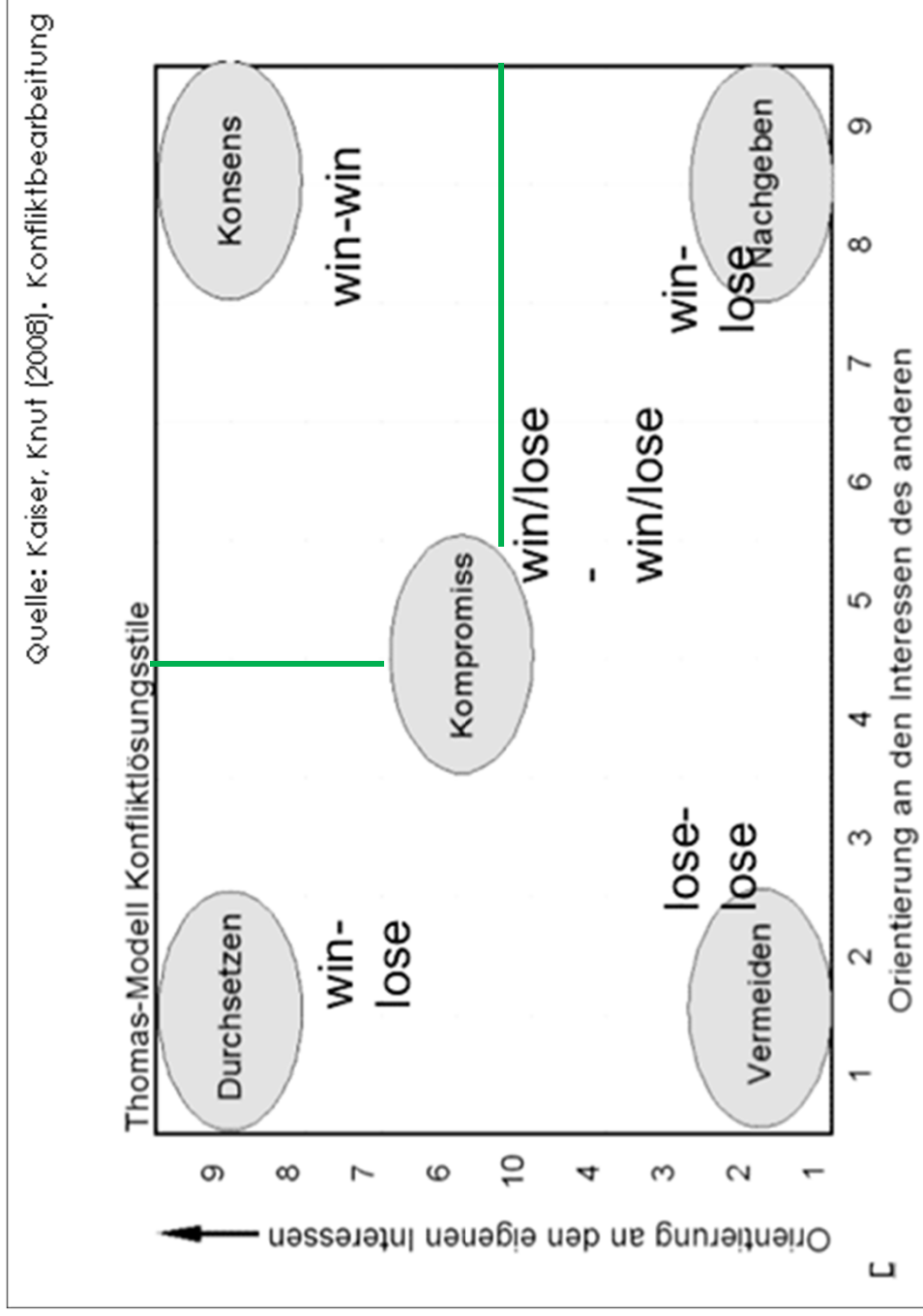
Mediennutzung

Regeln, Respekt, Disziplin

...



Konfliktstile



Konfliktarten (1)

- Zielkonflikte (Welches Ziel?)
- Methodenkonflikte (Wie zum Ziel?)
- Wertekonflikte (Beweggründe für das Ziel?)
- Rollenkonflikte (Welche Funktion habe ich?)
- Verteilungskonflikte (Wer kriegt was?)
- Gerechtigkeitskonflikte (Warum kriegt wer was?)
- Kommunikationskonflikte → Sprache und Stil
- Organisatorische Konflikte (Wer macht was, wann?)
-

Konfliktarten (2)

Inhaltliche Konflikte:

- Mangel an Information
- Fehlinformation
- Unterschiedliche
 - a) Prioritäten
 - b) Interpretation von Information
 - c) Einschätzung der Situation

Persönliche Differenzen

Nicht erfüllte Bedürfnisse

Unterschiedliche Beziehungseinschätzungen

Positionen/ Forderungen

Wenn Menschen im Konflikt etwas wollen, stellen Sie Forderungen. Sie nehmen eine (Verhandlungs-) Position ein.

In der Regel prallen dann mindestens zwei Positionen aufeinander.

Positionen an sich sind nicht problematisch, da sie einseitige Lösungsmöglichkeiten für das im Raum stehende Problem sind.

Das Problem entsteht erst daraus, dass diese Lösungsoption für die andere Person so nicht annehmbar ist.

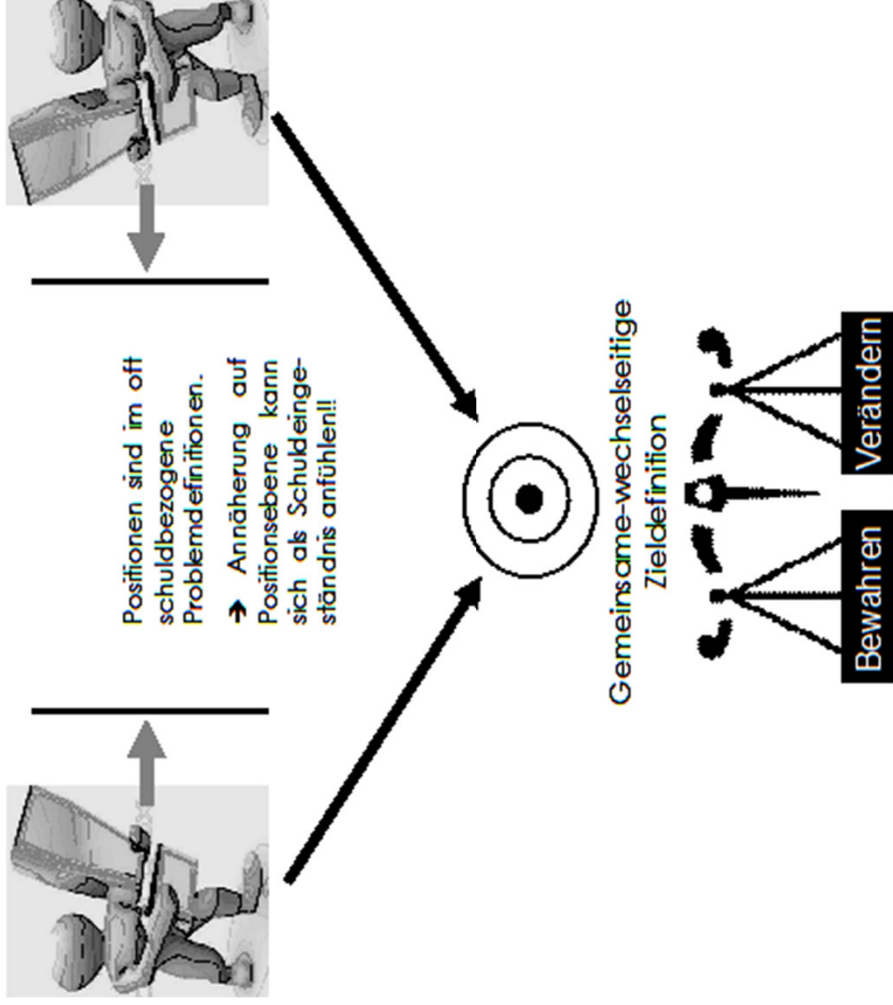
Immer wenn Menschen etwas wollen, liegt dem ein Bedürfnis zugrunde. Diese Bedürfnisse sind universell und lassen sich anhand ihres existenziellen Gewichts für den Betroffenen klassifizieren.

Konfliktdefinition nach Rüttinger

Soziale Konflikte sind Spannungssituationen,

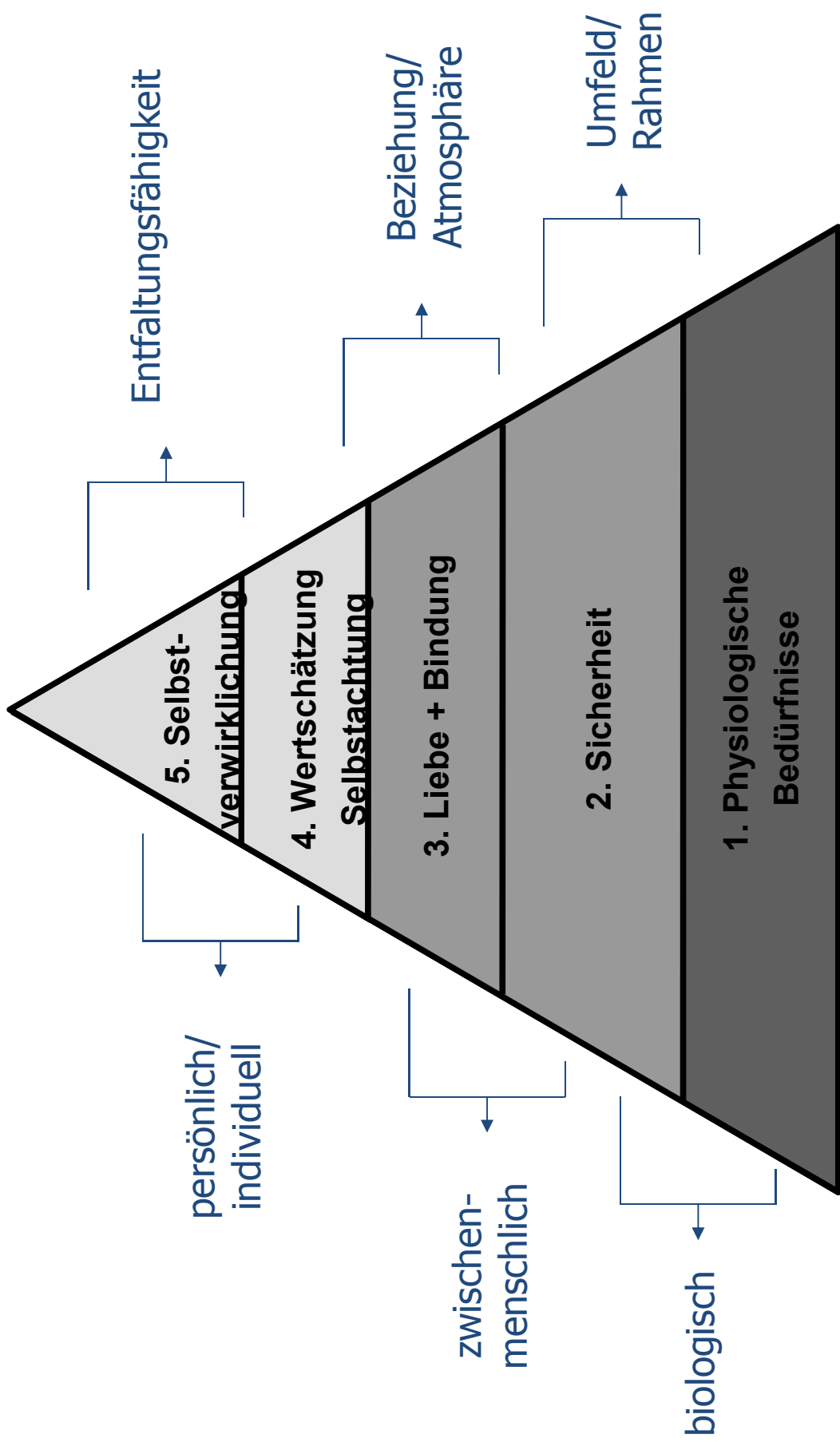
- in denen zwei oder mehrere Parteien,
- die voneinander abhängig sind,
- mit Nachdruck versuchen,
- scheinbare oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne
- zu verwirklichen und
- sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind.

Von der Position zur wechselseitigen Zieldefinition



In Anlehnung an Axel Mecke : „Konfliktmuster in der Mediation“

Bedürfnispyramide nach Maslow



Von der Position zum Bedürfnis

Bedürfnisse = Interessen, Sehnsüchte, Anliegen, Hoffnungen, Motive, Werte

Je stärker sich ein Gefühl äußert, desto dringlicher/zentraler ist das Bedürfnis dahinter.

Bedürfnisse sind unsere intrinsische Motivation, „unsere Lebensenergie“.

Wie beim Schälén einer Zwiebel können sich hinter Bedürfnissen weitere (tiefere) Bedürfnisse verbergen. Daher lohnt sich immer mal wieder eine weiterführende und vertiefende W-Frage ,z.B. **Wozu, Weshalb, Wieso, Warum etc.**
Z.B.:

„Ich möchte zum Friseur gehen!“

→ Bedürfnis nach Schönheit

WARUM

→ Bedürfnis nach sozialer Akzeptanz

WARUM

→ Bedürfnis nach Liebe/ Nähe/Partnerschaft

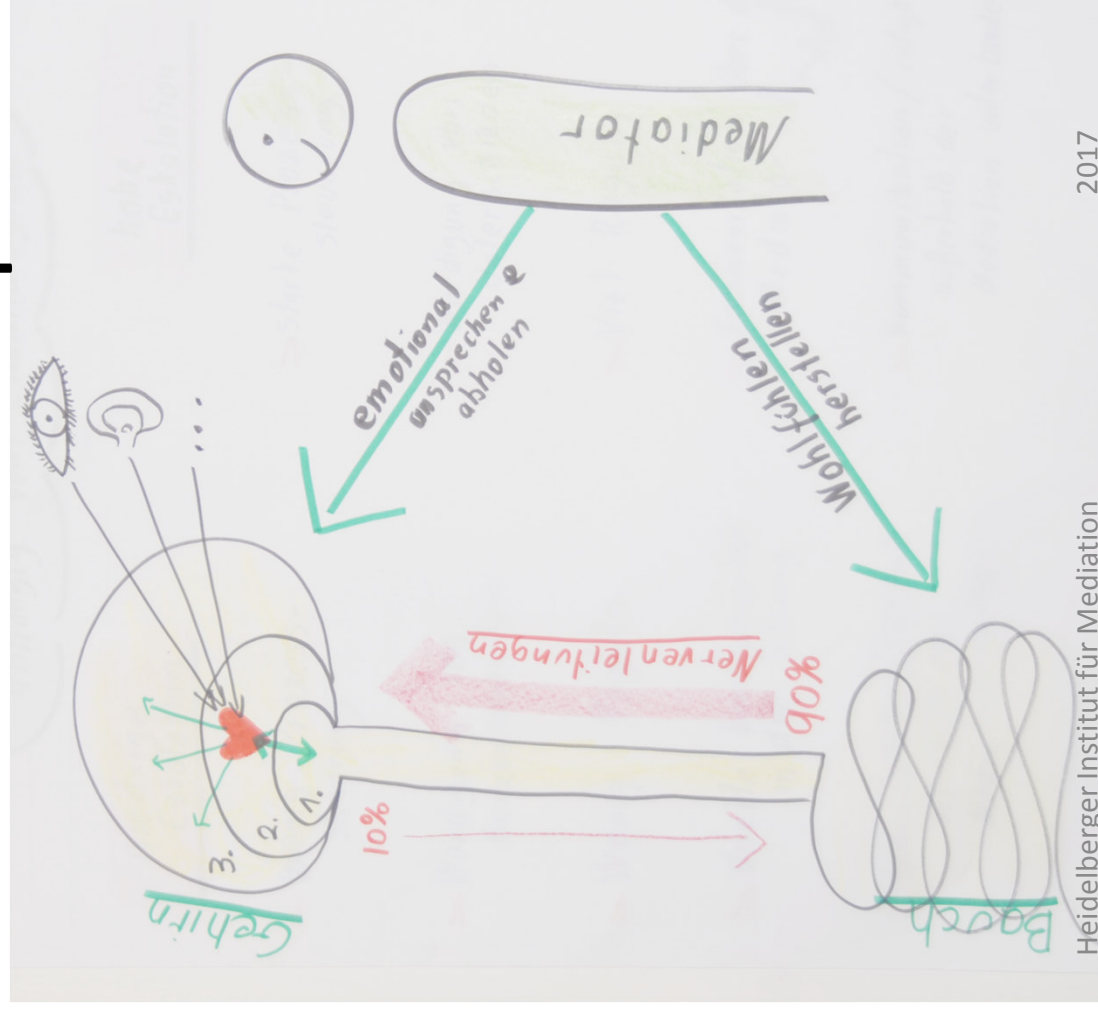
Bedürfnissen auf die Spur kommen

Die folgende Übersicht soll eine Hilfe bei Aufspüren von Bedürfnissen sein. Dabei geht es zum einen um die Gegenteils-Methode und zum anderen um die „Angenommen es passiert“-Methode.

| Gegenteil-Methode <i>a) Urteil/ Charaktervorwurf</i> | Gegenteil-Methode <i>b) Klage/ Kritik</i> | „Angenommen, es passiert“ - Methode |
|---|--|--|
| Sie hören ein Urteil z.B. „ <i>Du missachtest mich!</i> “ | ... ein unerwünschtes Verhalten z.B. „ <i>Er hilft mir nicht!</i> “ | ... ein erwünschtes Verhalten z.B. „ <i>Sag mir, was ich falsch gemacht habe!</i> “ |
| Was ist das Gegenteil davon? „ <i>Du achtest mich!</i> “ | Was ist das Gegenteil davon? „ <i>Er hilft mir!</i> “ | Angenommen, es passiert, was ist dann anders? „ <i>Ich würde mich auskennen und das Richtige tun!</i> “ |
| Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt? Achtung/ Respekt | Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt? Unterstützung/ Hilfe | Welches Bedürfnis würde dadurch erfüllt? Klarheit/ Sicherheit |

Quelle: Rütthner: Skript zum Einführungsseminar „Gewaltfreie Kommunikation (GF) nach Marshall Rosenberg“

Emotionen im Gespräch



„Die Entscheidung, die wir am Ende treffen, ist immer emotional.“

Es gibt keine rationalen Entscheidungen, nur rationale Abwägungen.“

(Hirnforscher/Neurobiologe Gerhard Roth)



Praxis für Therapie und Konfliktberatung

Soul Craft
Thomas Rüttgers

Bocksdornweg 78
D - 76149 Karlsruhe

Tel. 0721 – 60959523

Mobil 0176 – 21950830

Email info@soul-craft.org
www.soul-craft.org