

Deeskalieren

Distanzieren und Gefahrenpotenzial einschätzen

Phase rot

- Klare, kurze Anweisungen (keine pädagogischen Vorträge halten)
- Gesprächsabbruch und Schutz suchen
- Setting wechseln (Fluchtwege sind bekannt)
- Unterstützung anbieten (Alarm, Codewort im Team)
- Eigene Gefühle kontrollieren und Vorfall nachbereiten

Frühwarnzeichen wahrnehmen

Entspannung der Situation unterstützen

- Gesprächsaufschub anbieten
- Kurze Pause, Wasser, Lüften etc. anbieten
- Kleine Zugeständnisse machen
- Verständnis zeigen

Verstehen

Perspektiven aller Beteiligten abholen

- Konstruktive Gesprächstechniken anwenden:
Ich-Botschaften, aktives Zuhören, nachfragen, zusammenfassen, beschreiben, was ich wahrnehme, und keine Urteile abgeben
- Verstehen wollen und Verständnis zeigen
- Kommunikation auf Augenhöhe und mit Augenkontakt
- Nonverbale Zeichen beachten: Zunicken statt Augenrollen
- Wir suchen nach Lösungen und nicht nach Schuldigen

Lösen & Begleiten

Gemeinsame Lösungswege erarbeiten

- Meine innere Haltung im Dialog ist entscheidend – darum eine gute Vorbereitung treffen (Vorgeschichte, Beteiligte, Ziele, Rahmenbedingungen)
- Bedürfnisse herausarbeiten – worum geht es genau?
- Spielraum und Rahmenbedingungen definieren und nutzen
- Lösungsideen sammeln
- Unterstützungsplan erstellen und umsetzen

Amphel-
methode

➔
Mehr
erfahren

