

# Konfliktfeld Arbeitsplatz



# Resilienzfeld Mensch

# Konfliktfeld Arbeitsplatz

Seit 1995 führen mich unterschiedliche Trainings-, Beratungs- und Vermittlungsmaßnahmen mit unterschiedlichen Institutionen und Berufsgruppen zusammen. Dazu gehören im Schwerpunkt neben den psychiatrischen und psychosozialen Arbeitsfeldern auch Verwaltungsbehörden, Bildungs- und Erziehungseinrichtungen sowie der Wirtschafts- und Dienstleistungssektor. Dort erlebte ich, dass für viele Fach- und Führungskräfte aggressive Situationen zum Arbeitsalltag gehören.

Häufig ereignen sich Konflikte vor dem Hintergrund eines allgemeinen Anstiegs der Arbeitsanforderungen mit entsprechenden Belastungsreaktionen bei den Mitarbeitern. Bemerkenswert ist, dass viele in ihrem Arbeitsalltag nicht resignieren, sondern weiterhin bemüht sind, ihrem beruflichen Auftrag nachzukommen, auch wenn ihre Belastungsgrenzen häufig überschritten werden.

## Jürgen Fais

*M.A. Kriminologe, Dipl.-Sozialpädagoge,  
Systemischer Therapeut/Familietherapeut (DGSP),  
Systemischer Kinder- und Jugendlichentherapeut (DGSP),  
Systemischer Traumatherapeut (ifs), Supervisor (DGSP), Mediator (FH),  
zertifizierte Fachkraft Kriminalprävention,  
Gesellschafter des Instituts für angewandte Gewaltprävention ParaVida*



### *Arbeitsschwerpunkte:*

- Gewalt am Arbeitsplatz/Konfliktfeld Arbeitsplatz*
- Prävention und Intervention bei Mobbing*
- häusliche Gewalt/Partnerschaftsgewalt*
- Einzel-, Paar- und Familientherapie/Beratung*
- Supervision*
- konzeptionelle Entwicklung von sozialen Trainingsmaßnahmen und Gewaltpräventionskonzepten/ImpulsPunkt!-Training®*

Umso mehr erscheint es erforderlich, die Arbeitskräfte in der Entwicklung von Handlungskompetenz in Konflikt- und Aggressionssituationen zu unterstützen. Kommunikations- und Deeskalationstrainings und Supervision haben sich als sinnvolle Hilfen bei der Bewältigung psychischer Belastungen im Arbeitsalltag und in der Gewaltprävention erwiesen. Grundlage jeglicher Gewaltprävention ist das „Verstehen“ der Ursachen und eine methodische Herangehensweise, die die komplexe Situation erfasst und die Bedingungen und Verantwortlichkeiten berücksichtigt. Dies gilt insbesondere bei Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte.

Der vorliegende Prospekt gibt Ihnen einen Überblick über meine Therapie-, Beratungs- und Trainingsangebote zum Konfliktmanagement und den Präventions- und Interventionsmöglichkeiten bei Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte.

Für weitere Fragen und Anregungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit besten Grüßen

Jürgen Fais

## Deeskalationstraining

### Schlüsselwörter:

*Interventionsregeln und Prioritäten bei Aggression und Gewalt durch Dritte, Risikoeinschätzung/Früherfassung von aggressiven Situationen, Situationsbeherrschung, Deeskalationsstrategien*

In diesem Zwei-Tage-Seminar werden die Themen Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte erörtert. Das Seminar bietet den Teilnehmerinnen und Teilnehmer Unterstützung bei der Entwicklung von Lösungsstrategien durch Förderung ihrer Handlungskompetenz in der Bewältigung von Aggressionssituationen, die sich gegen sie selbst oder gegen Dritte richten bzw. in Form von Vandalismus auftreten. Dazu gehören die Entwicklung von Strategien zum Konflikt- und Stressmanagement, Grundregeln der Deeskalation, nonverbale Kommunikations- und Deeskalationstechniken.

Die Trainingsmaßnahme entspricht den Fortbildungsanforderungen der Betreuungskräfte-Richtlinien nach § 87b Abs. 3 SGB XI vom 6. Mai 2013. Im psychiatrischen Arbeitsfeld orientieren sich die Trainingsmaßnahmen an den Behandlungsleitlinien der führenden Fachgesellschaft Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN, 2010).

### INFOBOX

#### Deeskalationstraining

<b>Umfang:</b>	2 Tage (z. B. 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr)
<b>Leitung:</b>	Jürgen Fais
<b>Veranstaltungsort:</b>	Das Seminar/Training ist als Inhouse-Veranstaltung konzipiert. In Köln stehen bei Bedarf eigene Räumlichkeiten zur Verfügung.
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 12

## Deeskalationstraining II

Umgang mit Patientenübergriffen und der Durchsetzung von Zwangsmaßnahmen im psychiatrischen und pflegerischen Arbeitsfeld

### Schlüsselwörter:

*Aggressionsmanagement, Risikoeinschätzung/Früherfassung von aggressiven Situationen, Abwehr- und Immobilisations-techniken, Umgang mit Zwangsmaßnahmen, Zwangsbehandlung, rechtliche Aspekte*

In diesem Tagesseminar werden die Themen Aggression und Gewalt durch Patienten/Bewohner im Arbeitsfeld erörtert. Das Angebot richtet sich ausschließlich an die im psychiatrischen und pflegerischen Arbeitsfeld tätigen Fachkräfte und dient als Ergänzung zum Deeskalationstraining.

Die Trainingsmaßnahme bietet den Teilnehmer und Teilnehmerinnen Unterstützung bei der Entwicklung von Lösungsstrategien durch Förderung ihrer Handlungskompetenz in der Bewältigung von Aggressionen, die sich gegen sie selbst oder Dritte richten. Dazu gehören sowohl das Erlernen einfacher Befreiungs-, Abwehr- und Immobilisationstechniken als auch das Einüben sicherer Interventionen zur Durchführung von Zwangsmaßnahmen (Haltetechniken, Fixierungstechniken, Isolierungstechniken).

Vorgestellt und diskutiert werden die rechtlichen Vorgaben und die ethischen Aspekte von Zwangsmaßnahmen und Zwangsbehandlungen.

### INFOBOX

#### Deeskalationstraining II

**Umfang:** Tagesseminar (z. B. 9.00 Uhr – 16.00/12.00 Uhr)

**Leitung:** Jürgen Fais

**Veranstaltungsort:** Das Seminar/Training ist als Inhouse-Veranstaltung konzipiert. In Köln stehen bei Bedarf eigene Räumlichkeiten zur Verfügung.

**Teilnehmerzahl:** max. 12

## Konfliktfeld Arbeitsplatz

### Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte

# Gesprächsführung/ Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

#### Schlüsselwörter:

*Kommunikation, Aggressionsmanagement, Gesprächsführung, Kündigungs- und Kritikgespräch*

In diesem Tagesseminar werden die Themen Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen und das Management von Aggressionshandlungen (Beleidigung, Bedrohung, üble Nachrede) am Arbeitsplatz erörtert.

Ziel des praxisintensiven Seminars ist es, Fach- und Führungskräfte zu bestärken, unproduktive Gesprächssituationen zu erkennen und den Umgang mit angemessenen Strategien zu üben. Insbesondere Kündigungs- und Kritikgespräche gehören zu den unangenehmsten Anlässen für Mitarbeitergespräche und stellen Führungskräfte vor eine hohe Herausforderung an die kommunikativen Fähigkeiten. Ein konstruktiver und wertschätzender Umgang mit Person und Sache verhindert eine Eskalationsdynamik und bietet Chancen für ein verbessertes Arbeitsklima.

Kommunikative Aspekte sowie (non)verbale Abgrenzungsformen werden hierbei in arbeits- und situationsspezifischen Rollenspielen erprobt.

#### INFOBOX

#### Gesprächsführung/Kommunikation in schwierigen Gesprächssituationen

<b>Umfang:</b>	1 Tag (z. B. 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr)
<b>Leitung:</b>	Jürgen Fais
<b>Veranstaltungsort:</b>	Das Seminar/Training ist als Inhouse-Veranstaltung konzipiert. In Köln stehen bei Bedarf eigene Räumlichkeiten zur Verfügung.
<b>Teilnehmerzahl:</b>	max. 12

## Konfliktfeld Arbeitsplatz

### Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte

# Mobbing am Arbeitsplatz

#### Schlüsselwörter:

*Phänomenologie Mobbing, Prävention und Intervention, rechtliche Aspekte, das Erstberatungsgespräch in Theorie und Praxis*

„Mobbing als ein extremer Konflikt ist ein Akt der Gewalt, welcher die systematische Wiederholung personenzentrierter destruktiver Handlungen über einen längeren Zeitraum hinweg beinhaltet, der zielgerichtet ist, primär auf einem asymmetrischen Machtverhältnis basiert und darauf ausgerichtet ist, ein Individuum bewusst zu schädigen.“ (Wyrwa, 2012)

In diesem Tagesseminar werden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer anhand von Beispielen dazu befähigt, das Phänomen Mobbing frühzeitig zu erkennen und wirksame Gegenstrategien zu entwickeln. Zudem werden Schritte besprochen, wie am Arbeitsplatz ein Klima geschaffen werden kann, das Mobbing nicht aufkommen lässt, und was zu tun ist, wenn Mobbing erst spät erkannt wird und die Schäden bereits erheblich sind.

#### INFOBOX

#### Mobbing am Arbeitsplatz

**Umfang:**

1 Tag (z. B. 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr)

**Leitung:**

Jürgen Fais

**Veranstaltungsort:**

Das Seminar/Training ist als Inhouse-Veranstaltung konzipiert. In Köln stehen bei Bedarf eigene Räumlichkeiten zur Verfügung.

**Teilnehmerzahl:**

offen

# Resilienzfeld Mensch

Existenziell bedrohliche Situationen, Lebenskrisen und Rückschläge stellen eine große Herausforderung an unsere Widerstandsfähigkeit dar.

Von Resilienz (Widerstandsfähigkeit) spricht man, wenn sich Personen trotz gravierender Belastungen oder widriger Lebensumstände psychisch gesund entwickeln und krisenhafte Lebensphasen überstehen und verarbeiten.

Resilienz ist eine variable Größe, situationsspezifisch, kontextabhängig und mit Lernerfahrungen verbunden. Somit ist Widerstandsfähigkeit kein Naturzustand, sondern muss regelmäßig genährt und gestärkt werden, um auch in „erschütternden“ Situationen ihre Fähigkeit zu entfalten:

- Impulskontrolle
- Emotionssteuerung
- Mitgefühl
- Logisches Denken
- Zielorientierung
- Optimismus
- Selbstwirksamkeitsüberzeugung

Die folgenden vorgestellten therapeutischen und beraterischen Angebote dienen zur persönlichen Weiterentwicklung, sich in Krisen und Konflikten wieder handlungsfähig zu fühlen, die eigene Wirksamkeit zu erleben und sich durch die Entwicklung von Lösungsstrategien von Gefühlen von Überlastung, Ohnmacht oder Hilflosigkeit zu entlasten.

## Supervision und Mediation

**Supervision** ist eine Beratungsmethode, die zur Sicherung und Verbesserung der Qualität beruflicher Arbeit eingesetzt wird. Leitung, Teamarbeit, Projektarbeit, Krisenbewältigung, Konfliktregulierung, Fallarbeit sind die Themenbereiche, in denen Supervisoren wichtige Impulse zu besserem und vertieftem Verstehen geben können.

Mein Angebot richtet sich vorwiegend an Teams und Personen, die mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen umgehen müssen. Dazu gehören insbesondere die Arbeitskräfte aus den psychiatrischen und psychosozialen Arbeitsfeldern, der Maßregel- und Justizvollzugseinrichtungen, der Sucht- und Wohnungslosenhilfe, den Sozial- und Verwaltungsbehörden und der Kinder- und Jugendhilfe. Die Beratung wird als Einzelsupervision und Teamsupervision oder Supervision in Organisationen angeboten.

**Mediation** ist ein außergerichtliches Verfahren der Konfliktlösung. Es handelt sich dabei um ein strukturiertes Verfahren, in dem die Konfliktparteien mithilfe einer neutralen dritten Person im direkten Gespräch miteinander eigene Entscheidungen entwickeln, beschließen und verbindlich umsetzen. Mediation ist sowohl bei Konflikten zwischen zwei Personen als auch bei Konflikten in Teams und Arbeitsgruppen möglich.

# Systemische Therapie/ Familientherapie

Die systemische Psychotherapie, die systemische Beratung und die systemische Supervision bauen auf modernen Konzepten systemtheoretischer Wissenschaft auf, die mittlerweile Eingang in alle Disziplinen der Natur-, Geistes- und Sozialwissenschaften gefunden haben. Grundlage für die systemische Praxis ist die Kooperation zwischen Hilfesuchendem und Helfer. Zentrales Arbeitsmittel ist der öffnende Dialog. Dem Klienten gegenüber bemüht sich der Therapeut, Berater oder Supervisor um eine Haltung des Respekts, der Unvoreingenommenheit, des Interesses und der Wertschätzung bisheriger Handlungs- und Lebensstrategien. (Wilhelm Rotthaus/DGSF)

Mein therapeutisches Angebot richtet sich an Einzelpersonen, Paare, Familien und Teams bei:

- Familien- und Partnerschaftskonflikten
- häuslicher Gewalt – Partnerschaftsgewalt
- Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern und Jugendlichen
- Erziehungsproblemen und Fragen zum Konfliktmanagement
- psychosozialen Problemen und missbräuchlichem Umgang mit psychotropen Substanzen

Ein weiterer Angebotsschwerpunkt liegt im begleitenden Coaching für Führungskräfte zur Weiterentwicklung des Führungsverhaltens. Dazu gehören sowohl die Reflektion des Führungsverhaltens als auch der Umgang mit Konflikt- und schwierigen Gesprächssituationen (z.B. das Kündigungsgespräch).

## Systemische Kinder- und Jugendlichentherapie

Konflikte finden durch die systemische Brille betrachtet nie in einem Vakuum statt, sondern in Beziehungen zu anderen Menschen. (Auffällige) Verhaltensweisen werden erst durch die Betrachtung des sozialen Kontextes versteh- und erklärbar.

Die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen unterscheidet sich nicht grundlegend von der Arbeit mit Erwachsenen. Jedoch bedarf es einer entwicklungs- und altersgerechten methodischen Herangehensweise. Neben einer ressourcenorientierten Haltung gehören dazu insbesondere handlungs- und erlebnisorientierte kreative Methoden.

Systemische Kinder- und Jugendlichentherapie kann sowohl als Ergänzung wie auch als Weiterentwicklung der systemischen Familientherapie gesehen werden. Je nach Alter der Kinder oder Jugendlichen und den spezifischen Problemen kommt es zu einer Kombination von Einzel-, Geschwister-, Eltern- und Familiensettings. Während in der klassischen Familientherapie die Kinder in erster Linie als Teil des Familiensystems gesehen und angesprochen werden, geht es in der systemischen Kinder- und Jugendlichentherapie um die eigenständige, aktiv gestaltende Weise, mit der Kinder und Jugendliche ihre Wahrnehmung von sich selbst und ihrer Umgebung organisieren und ihre eigene Wirklichkeit konstruieren.

In der Therapie werden die Besonderheiten ihres Entwicklungsstandes, die spezifischen Charakteristika ihrer Probleme und insbesondere ihre altersabhängigen Kommunikationsformen und Ressourcen berücksichtigt. Die Einbeziehung der Lebenswelt des Kindes bzw. Jugendlichen sowie eine ausgeprägte Ressourcen-, Lösungs- und Kontextorientierung machen den systemischen Ansatz so effektiv in der therapeutischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.

## Systemische Traumatherapie

Die Traumatherapie hat sich in den vergangenen Jahren einen festen, inzwischen nicht mehr wegzudenkenden Standort in der Psychotherapie verschafft. Heute geht man davon aus, dass viele somatische, psychische und soziale Symptome und Probleme auf Traumatisierungen zurückzuführen sind.

Ein psychisches Trauma ist ein Ereignis, das sowohl die psychischen als auch die biologischen Bewältigungsmöglichkeiten einer Person überfordert und das nicht durch die Unterstützung einer anderen Person kompensiert werden kann. Eine Verletzung der Seele hat also immer einen individuellen Aspekt wie auch den Beziehungsaspekt des Fehlens oder Zusammenbruchs sozialer Unterstützung. Menschen erleiden dann ein Psychotrauma, wenn sie plötzlich und unvorbereitet einer existenziellen Bedrohung ausgesetzt sind, unter Umständen einhergehend mit Lebensgefahr für sich selbst oder jemand anderen (z.B. Unfall, Gewalt, plötzlicher Verlust einer nahestehenden Person).

Es wird unterschieden zwischen kurz anhaltenden einmaligen Traumata (Typ 1) und lang andauernden sich wiederholenden Traumata (Typ 2). Die schwerwiegendsten Auswirkungen haben die von Menschen verursachten Traumata (z.B. sexuelle Gewalt, innerfamiliäre Gewalt, psychische Gewalt, schwere Vernachlässigung) (vgl. A. Korittko).

Das Ziel der Traumatherapie ist, die traumatischen Erfahrungen zu verarbeiten und Traumafolgestörungen (PTBS) zu vermeiden bzw. zu lindern. Grundsätzlich besteht die Traumatherapie aus 4 Phasen (Stabilisierung, Ressourcenförderung, Traumabearbeitung, Traumaintegration). Vor Beginn einer Traumatherapie muss sichergestellt sein, dass es nicht zu einer erneuten Traumatisierung durch einen Täterkontakt kommt.

## ImpulsPunkt!® – Häusliche Gewalt

Das Therapie- und Beratungsangebot ImpulsPunkt!® - Häusliche Gewalt zielt auf eine Verhaltensänderung für in Partner- und/oder Elternschaft gewalttätige Männer und Frauen. Es handelt sich dabei um eine zeitlich begrenzte systemisch verhaltensorientierte Einzel- und Paararbeit, die ressourcen- und lösungsorientiert ausgerichtet ist.

Hauptziel ist die Beendigung des gewalttätigen Kreislaufes durch:

1. Ärger- und Belastungssituationen frühzeitig wahrnehmen und lernen, damit konstruktiv umzugehen.
2. Erwerb von alternativen kommunikativen Fähigkeiten und Problemlösetechniken.

Die Ausübung häuslicher Gewalt wird verstanden als Folge gelernter Denk- und Verhaltensweisen, als auch als Ergebnis eines Kontrollverlustes während einer Belastungssituation.

Das Curriculum wird in Einzelsitzungen durchgeführt.

## Rahmen und Kosten:

Die Termine finden je nach Bedarf im Einzelkontakt, im Paar-, Familien-, Team- oder im Gruppensetting statt. Die Kosten für mein Angebot liegen je nach Auftragsart, Systemgröße, Umfang und Entfernung zwischen 95 Euro – 130 Euro / 60 Minuten. (Stand 01/2018)

Vorweg findet ein kostenloses Erstgespräch statt. Das Erstgespräch hat den Charakter einer Konsultation und dient dazu, Sie und Ihr Anliegen kennen zu lernen und mit Ihnen gemeinsam herauszufinden, wie es für Sie weitergehen kann. Bitte beachten Sie, dass für anschließende Gespräche ausschließlich Privatrechnungen ausgestellt werden.

### Qualitätssicherung:

Fortbildungen und Kontrollsupervisionen sind Grundlage meiner professionellen Arbeit. Ich bin Mitglied in der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (DGSF) und in der Deutschen Gesellschaft für Supervision und Coaching (DGSv).

# Publikationen



## *Gewalt – Sprache der Verzweiflung Vom Umgang mit Gewalt in der Suchthilfe*

*Pabst Science Publishers, 2012*

## *Schattenwelt Vom Umgang mit Gewalt im psychiatrischen Arbeitsfeld*

*Pabst Science Publishers, 2014*



## *Keine Chance für Gewalt Gewaltprävention in Schule und Familie*

*Urania Verlag, 2015*

# Kontakt



**Jürgen Fais**

Mommsenstr. 4

D-50935 Köln

Telefon: +49 221 - 41 92 45

Mobil: +49 172 - 9 00 58 88

E-Mail: [fais@paravida.de](mailto:fais@paravida.de)

Weitere Informationen über **ParaVida**<sup>®</sup> erhalten Sie unter:

[www.paravida.de](http://www.paravida.de)

[www.juergenfais.de](http://www.juergenfais.de)