

4-Schritte-Modell: Dialogische Prozesse in Dilemmasituationen

Bearbeitungsschritt / Prozess-Ebene	Wichtige Aspekte zu den Schritten stichwortartig festhalten
<p>1. Phänomenologische Ebene: <i>Wahrnehmung klären</i></p> <p>Situationsanalyse aus mehreren Perspektiven</p> <p>Informationen und „TAT-Sachen“ zusammentragen und Problemstellung umfassend klären</p> <p>Phänomene möglichst wertfrei und überparteilich Punkt für Punkt auflisten</p> <p>→ Was ist „Sache“? ...max. drei Phänomene mitnehmen...</p>	
<p>2. Emotionale Ebene: <i>Gefühle klären</i></p> <p>Gefühle und ihre (körperliche) Äusserung bzw. ihre Ausdrucksformen, die bei jeweiliger „Sache“ aufkommen, erkennen, ernst nehmen und klären</p> <p>...bei allen Beteiligten: Emotionen wahrnehmen...vor allem heftige, starke...</p> <p>→ Gefühls-Äusserungen aufnehmen</p>	
<p>3. Bedürfnis- und Werte-Ebene: <i>Bedürfnisse und Werte klären</i></p> <p>Bedürfnisse und Werthaltungen sind eng miteinander vernetzt. Wertekonflikte sind insofern auch Bedürfniskonflikte.</p> <p>Erfahrungen spielen eine wichtige Rolle.</p> <p>Alle Bedürfnisse sind gleich wertig. ...aber die persönlichen Bedürfnisse der Professionellen müssen unabhängig von den Bedürfnissen der Kl. aufgenommen werden...</p> <p>→ Bedürfnis- und Werteklä rung</p>	
<p>4. Lösungs-Optionen-Ebene: <i>Zielrichtung klären</i></p> <p>Visionen entwickeln; mehrere Optionen denken; mindestens 3...</p> <p>→ Spiel-Raum gestalten</p>	

4-Schritte-Modell in Dilemmasituationen (Thomas Markwalder 2013; in Anlehnung an Prozessmodelle von M. B. Rosenberg; GfK, R. Ballreich: U-Prozess der Mediation, P. A. Schmid: EPOS und M. Storch/F. Krause: ZRM)

4-Schritte-Modell: Prozess in Dilemmasituationen (Beobachtungsposition)

Mögliche Fragen, Informationen und Anregungen zur Klärung der einzelnen Prozessschritte

- Was ist **Sache**? Was ist/sind **Auslöser**? ...**nicht**: Was ist die „Ursache“!
- Welche **Phänomene** zeigen sich?
- **Klärungsansatz** auf der Sachebene – möglichst **wertfrei**:
 - Was gibt es an TAT-Sachen (Handlungen, Verhalten, Erwartungen)?
 - Wer ist wie betroffen, wer wie involviert?
 - Wer definiert welche Problematik? Für wen ist was DAS Problem?
 - Was können wir als Coach, als Professionelle theoretisch (durch Fachwissen) zur Klärung der „Sache“ beitragen?
 - Welche Entwicklungsetappen zeigen sich im Problemverlauf?
 - Lässt sich das Problem, Phänomen allenfalls in einem grösseren Kontext verstehen (kulturell, strukturell, geschichtlich...)?

Als **Produkt** der Auseinandersetzung mit der ersten Ebene:

- Wie lässt sich die Situation, die „Sache“ sprachlich differenziert darstellen? In einzelnen, prägnanten Aussagen...
- ... als intersubjektive Beschreibung von Phänomenen ...

→ **Ziel**: Möglichst differenzierte „sachliche“ Formulierung, mit der sich betroffene/r Coachee einverstanden erklären kann.

- **Jeweils ein Phänomen** (eine SACHE) aufgreifen und nach Emotionen fragen/suchen
- **Emotionen** (bzw. ihre Äusserung und Gefühlswahrnehmung) der beteiligten Personen (Coachee und Coach) ernst nehmen bedeutet, diese als „echt und wahr“ zu akzeptieren – ohne diese dabei gut zu heissen.
- Wie kann die Annahme/Akzeptanz von Emotionen einerseits
- und die gleichzeitige Differenzierung betreffend inhaltlicher Aspekte und Ausdrucksform gelingen?
- Die Selbstbeobachtung als Coach ist wichtig.
- Gefühle zeigen sich als **Körpersignale** und „**Körperausbrüche**“, als intuitives Verhalten. **Somatische Marker** sind wertvolle Signale, die es subtil zu erkennen gilt.
- Gefühle und ihre Ausdrucksformen weisen auf individuelle **Kausalitätskonstruktionen** hin.
- Daraus folgt: Menschen haben „**gute Gründe**“ für ihr Verhalten (siehe auch 3. Bedürfnisse).
- Die **Intensität** der Gefühlsäusserung lässt bedingt Rückschlüsse auf ihre individuelle Bedeutsamkeit zu.

Hinter jedem Gefühl steckt ein Bedürfnis. Bedürfnisse zeigen sich durch Gefühle.

- Wie kann es gelingen, Bedürfnisse hinter den Gefühlen zu entdecken und zu erkennen?
- Bedürfnisse können oft nur hypothetisch, approximativ sprachlich erfasst werden. Könnte es sein, dass...?

Bedürfnisse haben **drei Quellen**:

- Sie sind einerseits für das Überleben wichtig, sie sind quasi als **Anlage** in jedem Menschen da: **Was brauche ich?**
- Bedürfnisse erwachsen aber auch aus bzw. korrelieren mit gemachten **Erfahrungen**: Was möchte ich? **Was tut mir gut?**
- Und Bedürfnisse sind eng mit **Werten** verbunden – als Ausdruck von impliziten und expliziten **Haltungen**. Verletzungen auf der Werteebene haben emotionale und damit verhaltensmässige Folgen: **Was ist mir wichtig?**
- Bedürfnisse suchen sich einen Weg, wie sie **Erfüllung, Befriedigung** finden – früher oder später; so oder so...
- Jede Hierarchisierung oder **Konkurrenz** der Bedürfnisse ist heikel.
- Eine Verletzung von Bedürfnissen löst negative Gefühle und entsprechendes Verhalten aus. Die **Interdependenz** zwischen Bedürfnissen und Verhalten/Handlung ist evident.

- Es gibt nie nur eine Lösung: **Was alles könnte helfen?** ...als bedürfnisgerechte Leitfrage.
- **Mögliche Lösungen als Optionen denken.**
- Mindestens **drei Optionen** eröffnen Spielraum für alle Beteiligten. □ **SPIEL-RAUM** als **Vision** gestalten: Raum gibt Luft; Spiel macht Lust...
- Bei Entscheiden gilt es, die **Affektbilanz** zu berücksichtigen:
 - Mit welcher Lösung, mit welchen Lösungen entstehen die meisten positiven Gefühle?
 - Welcher persönliche Gewinn, welcher Erfolg wird mit den entsprechenden Optionen erwartet?