

MEIN FÜHRUNGSPULS 08

Eskalation verhindern – 5 Tipps um Konflikte zu entschärfen



An den Dingen des Lebens kleben keine Schilder! Aus diesem Grund sind Menschen immer auf die Deutung von Verhalten angewiesen! Dabei ist die Wirklichkeit so vielfältig, dass jede Wahrnehmung ein Ergebnis von unbewussten Entscheidungen ist. Diese Entscheidungen sind wiederum beeinflusst von Beziehungen, die ein Mensch zu seiner Umwelt aufbaut. Die damit verbundene „Beziehungsdynamik“ bestimmt, wie sich eine Situation weiter entwickelt. Es ist deshalb sinnvoll, sich mit „kühlem Kopf“ einige Gedanken für die persönliche Konfliktstrategie im Vorfeld zurecht zu legen.

Die Realität

Wer kennt Sie nicht, die Konfliktsituationen, in denen die innere Empörung so groß ist, dass „alles“ einfach nur noch herausplatzt. An diesem Punkt hat die betroffene Person nur noch wenig Gestaltungsraum.

Die Steuerung eines Konfliktes ist deshalb am Anfang einfacher!

Friedrich Glasl hat dazu im Jahr 1980 ein geniales Modell entwickelt. Aus seiner Sicht entwickelt sich ein Konflikt immer auf drei Ebenen, wobei der Gestaltungsspielraum auf jeder Ebene geringer wird.

Die erste Ebene bezeichnet er als „Win-Win-Ebene“! Hier wird der Konflikt durchaus wahrgenommen, aber es ist eine gemeinsame Lösung möglich.

Die zweite Ebene ist dann die „Win-Lose-Ebene“. Bei dieser Lösung gibt es immer einen Verlierer.

Die dritte Ebene ist dann die „Lose-Lose-Ebene“. Am Ende hat hier keiner mehr etwas zu gewinnen!

Die Herausforderung

Manche Konfliktsituation entwickelt sich sehr schnell, andere langsamer. Der Grund dafür: **„Jeder Konflikt immer ein Beziehungsgeschehen.“** Selbst dann, wenn jemand „Streit sucht“, beginnt der Konflikt immer mit Worten.

Die betroffene Person hat somit „eine Wahl“ um zu reagieren. Deeskalierendes Verhalten ist lernbar!

Dafür braucht es aber einen Plan!

Wer sich vor dem Konflikt keine Gedanken gemacht hat, wird im Konfliktfall auf keine Strategie zurückgreifen können. Aus diesem Grund macht es Sinn, sich einige „Techniken“ einzuprägen, durch die eine Konfliktsituation entschärft werden kann.

Natürlich muss die Führungskraft im Blick behalten auf welcher Ebene sich der Konflikt befindet. Aus dieser Einschätzung heraus können dann die entsprechenden Ziele gesetzt werden.

Die Lösung

Menschen neigen dazu sich zu spiegeln. Wenn z.B. eine Person schreit, dann schreit die andere auch bald. Das Verhalten des Gegenübers löst immer etwas aus, im Positiven, wie im Negativen! Folgende fünf Tipps können Ihnen helfen einen Konflikt zu deeskalieren:

1. Reden Sie leise!

Grundsätzlich gilt im Konflikt: „Je lauter jemand schreit, um so geringer ist er in der Lage, die Situation analytisch zu steuern!“

2. Atmen Sie ruhig. Reduzieren Sie das Sprechtempo!

Wenn Menschen aufgrund von psychischem Stress zu schnell atmen, führt das zu einer Verengung der Hirngefäße (Hyperventilation). Das klare Denken wird so immer schwieriger. Durch das ruhige bewusste Atmen behalten Sie einen klaren Kopf!

3. Reden Sie wenig. Hören Sie mehr zu!

Im Konfliktfall sind meist beide Parteien damit beschäftigt, ihre Argumente zu platzieren. Die Gefahr ist somit sehr groß, dass beide Parteien in einer Art Monolog aneinander vorbei reden. Die Antworten des Gegenübers werden nur noch als „Zielscheiben“ für die eigenen Argumente angesehen. Halten Sie Pausen aus! Hören sie zu, um zu verstehen!

4. Versuchen Sie das Anliegen hinter den Worten zu verstehen!

Jede Konfliktpartei agiert nach einer Art „Drehbuch“. Versuchen Sie das Drehbuch Ihres Gegenübers zu verstehen! Worum geht es eigentlich hinter allen Worten und Drohungen?

5. Übernehmen Sie die Verantwortung für Ihren Teil des Konflikts!

Ein Konflikt ist immer das Ergebnis einer Interaktion. Möglicherweise auch einer nonverbalen Interaktion! Wo liegt Ihr Anteil am Konflikt? Streiten Sie diese Fakten nicht ab. Stehen Sie dazu!

Stephan Aust arbeitet als Personalentwickler und Coach. Er sieht seine Kompetenz als Berater in der Unterstützung von Menschen in Verantwortung. Er trainiert Führungskräfte und Teams für beständig hohe Leistungen. Dafür bietet er eine weit „gefächerte Werkzeugkiste“ an. Dazu gehören allgemeine Impulse für den Umgang mit Mitarbeitern genauso, wie konkrete Hinweise für die Durchführung von Mitarbeitergesprächen, Zielvereinbarungen oder auch Konfliktlösungen.



„Je lauter jemand schreit, um so geringer ist er in der Lage, die Situation analytisch zu steuern!“

Stephan Aust