

Deeskalation in Konflikten

Mit Deeskalationsstrategien Konfliktsituationen gut meistern



In Ihrem Berufsalltag können Sie immer wieder mit Konfliktsituationen konfrontiert werden. Damit es gelingt, diese Konflikte gut zu lösen oder auch mit Bedrohungslagen umzugehen, sind Deeskalationsstrategien hilfreich.

Ein Konflikt ist zunächst einmal Aufeinandertreffen von unterschiedlichen Ansichten und/oder Interessen. Konflikte sind immer dann ein Thema, wenn Menschen das Gefühl haben, dass ihre Bedürfnisse durch andere eingeschränkt oder missachtet werden. Nicht immer werden diese voneinander abweichenden Auffassungen gut untereinander geklärt.

Wie zeigen sich Konflikte?

Bei Konflikten gibt es sehr verschiedene Erregungsniveaus in uns, von einer leichten Angespanntheit, bis hin zu einer Übererregung, in der man nicht mehr darüber nachdenkt, was man tut, sondern nur noch handelt.

Generell kann man sagen, Konflikte bilden sich auf in verschiedenen Bereichen ab:

- körperlich (Anspannung, Erregung, Zittern ...),
- emotional (Angst, Wut, Verzweiflung ...) und
- gedanklich (Blackouts, aggressive oder vermeidende Gedanken ...).

Wenn Ihnen jemand auf konfrontative, aggressive Weise begegnet, können Sie Veränderungen in diesen Bereichen sehr wahrscheinlich schnell bei sich selbst wahrnehmen. Gleichzeitig können Sie davon ausgehen, dass sich bei Ihrem Gegenüber ähnliches abspielt.

Eskalationsstufen von Konflikten

Konflikte laufen auf ganz unterschiedlichen Niveaus ab. Man unterscheidet bis zu neun Stufen, hier fassen wir diese in drei größere Einheiten zusammen:

1. Selbstbehauptung:

Die ersten Stufen umfassen kleinere Konflikte, die immer wieder und sehr schnell passieren. In erster Linie geht es den Beteiligten darum, ihre Position gut zu vertreten und ihr Gesicht nicht zu verlieren. Diese Konflikte können meist schnell geklärt werden.

Beispiele: Missverständnisse oder Meinungsverschiedenheiten in Teambesprechungen



2. Durchsetzung:



Es kommt zu Anfeindungen: unterschiedliche Lager werden wahrgenommen. Man kann Rachedgedanken hegen, möchte sich wehren und ist ggf. bereit, dem anderen Schaden zuzufügen, um sich selbst zu schützen. Die Beteiligten denken, man müsse die Gegenpartei besiegen, um den Konflikt zu lösen.

Beispiele: Konflikte zwischen Arbeitskolleg:innen oder Machtkampf zwischen Eltern und Kindern

3. Vernichtung:

Die Situation eskaliert. Es geht in erster Linie darum, dem anderen Schaden zuzufügen und zwar unabhängig davon, ob es einem selbst nützt. Der Schaden des anderen steht über dem eigenen Wohl. Diese Phase kommt sehr selten vor und ist oft das Ergebnis eines lang andauernden Konfliktes.

Beispiele: Ausschreitungen bei Demonstrationen oder Prügeleien



Generelle Regel:

Konflikte so früh wie möglich klären! Je länger ein Konflikt andauert, umso höher das Erregungsniveau. Die meisten Konflikte, denen Sie begegnen, werden sich innerhalb der ersten beiden Einheiten abspielen. Ihr Ziel sollte es sein, die Konflikte auf diesen Ebenen zu klären.

Gehen Sie also so früh wie möglich in die Deeskalation.

Schritte der Deeskalation

1. Durchatmen

Zu Beginn ist es wichtig, das eigene Erregungsniveau zu senken, andernfalls kann es schnell passieren, dass Sie selbst nicht mehr wissen, was Sie tun.

Atmen Sie hierzu tief durch, spüren Sie die Anspannung im Körper und versuchen Sie gleichzeitig, sich zu entspannen. Lockern Sie Ihre Nackenmuskulatur, Arm- und Oberkörpermuskulatur, dehnen Sie durch die Atmung den Brustkorb, bleiben Sie in einer aufrechten Körperhaltung. Machen Sie sich selbst Mut, beispielsweise, indem Sie sich sagen: „Ich schaffe es, das gut zu klären!“



2. Situation offen und freundlich gestalten

Versuchen Sie, die Situation aus der Vogelperspektive heraus zu betrachten. Wie stehen Sie zueinander? Halten Sie die notwendige Distanz ein und nehmen Sie eine Körperhaltung ein, die Souveränität aber keine Bedrohung ausstrahlt. Bleiben Sie in Ihrer Körperhaltung offen (z. B. offene Armhaltung), bleiben Sie mit ihren Augen bei ihrem Gegenüber und versuchen Sie, freundlich zu schauen.

Gewähren Sie der anderen Person eine Fluchtmöglichkeit, versperren Sie ihm:ihr also nicht den Weg. Dies nimmt ihr:e Gesprächspartner:in sonst unbewusst als Bedrohung wahr.



3. Kurze klare Sätze

Verwenden Sie eine kurze, klare Sprache. Personen in einem hohen Erregungsniveau sind nur begrenzt aufnahmefähig. Zu viel reden, verschachtelte Sätze und unklare Formulierungen werden nicht verstanden und können zu einer weiteren Erregung führen.



4. Auf Gegenüber eingehen

Versuchen Sie, ihr:e Gesprächspartner:in zu beruhigen. Dabei hilft es zu verstehen, was diese:n gerade aufregt. Signalisieren Sie der Person, dass Sie offen und verständnisvoll für ihre Meinung sind. Formulieren Sie Ich-Botschaften: „Ich kann verstehen, dass Sie sich ärgern“, „Ich nehme wahr, dass Sie gerade sehr erregt sind.“

Falls Sie anderer Meinung sind als Ihr Gegenüber, dann stellen Sie die beiden Sichtweisen auf gleicher Ebene dar: „Ich kann verstehen, dass es Sie ärgert, dass Sie warten müssen. Allerdings kann ich den Prozess leider nicht beschleunigen.“

Es geht nicht darum, sich durchzusetzen, sondern vielmehr darum, eine gute Vereinbarung zu finden. Wenn Ihr Gegenüber sich verstanden und akzeptiert fühlt, fällt es ihm:ihr leichter, sich auf Ihre Sichtweise einzulassen. Vertreten Sie also klar und freundlich Ihre Position und signalisieren Sie dabei, dass Sie ihn:sie verstanden haben. Spiegeln Sie auch gerne Ihre eigene Wahrnehmung, z. B. „Sie machen mir Angst!“



5. Gemeinsamkeiten betonen

Heben Sie Gemeinsamkeiten in den Sichtweisen hervor: „Ich will genau wie Sie, dass unser Arbeitsergebnis gut wird“, „Auch ich möchte, dass den Kunden unsere Präsentation gefällt.“

Es kann für beide Seiten hilfreich sein, auf Gemeinsamkeiten zu achten, da einem der:die Konfliktpartner:in dann nicht mehr als feindlich erscheint. Sie befinden sich auf einer gemeinsamen Ebene, auf der Sie zusammen nach Lösungen suchen können.



6. Abschluss finden

Idealerweise haben Sie durch die vorangehenden Schritte bereits eine Einigung finden können. Es kann jedoch sein, dass Ihnen das nicht gelingt, Ihr Gegenüber sich nicht auf Sie einlässt, weiter argumentiert und bei der eigenen Sichtweise bleibt.

Auch dann gilt: Beenden Sie die Situation freundlich aber bestimmt, beispielsweise mit „Ich merke, dass es Sie noch ärgert. Ich kann Ihnen aber an dieser Stelle leider nicht weiterhelfen. Lassen Sie uns morgen weitersprechen.“ Sie können auch einen Kontakt anbieten, an den sich die Person wenden kann.



Im Extremfall gilt: Sicherheit geht vor!



Es gibt Personen, die gezielt hocheskalierte Konfliktsituationen suchen (dritte Eskalationsstufe) und von sich aus gewaltbereit sind. Man erkennt diese Personen oft an ihrer Körperhaltung und dem Gesichtsausdruck. Sie signalisieren von vornherein Kampfbereitschaft, haben Waffen gezückt oder treten sehr provokativ auf. Dieser Extremfall kommt zum Glück nicht häufig vor.

Wenn Sie eine gewaltbereite Person vor sich haben, versuchen Sie der Situation so schnell wie möglich zu entkommen. Wenn Sie Geld oder Wertgegenstände verlangt, geben Sie es der Person. Es ist besser, Wertsachen zu verlieren als die Gesundheit.

Diese Situationen lassen sich nur durch extreme Maßnahmen, wie beispielsweise den Einsatz der Polizei lösen.

TALINGO-EAP unterstützt

In der EAP-Beratung unterstützen wir Sie, indem wir mit Ihnen mögliche Situationen durchgehen und Ihnen Lösungen aufzeigen.

Einfach und sofort

Dieser Service steht Ihnen kostenfrei zur Verfügung. Rufen Sie einfach an und lassen Sie sich an einen passenden Berater weiterleiten – auf Wunsch absolut anonym.

In allen Lebenslagen

Unsere Berater unterstützen Sie in allen privaten, beruflichen sowie psychologisch-gesundheitlichen Anliegen und recherchiert und vermittelt für Sie im Bereich Familie und Gesundheit.

Sie suchen Lösungen?
Wir unterstützen Sie dabei.

Mo. - Sa. 7 - 22 Uhr
Tel. 0451 - 79 78 77

Wenn Sie Fragen zu Ihrer individuellen Situation haben oder eine Beratung wünschen, rufen Sie uns einfach an, kostenfrei und absolut vertraulich!

Weitere Informationen finden Sie unter www.talingo-eap.de/news .