

Präventive Methoden zur Vermeidung von Konflikten

Verschiedene Ansatzpunkte helfen bei der Konfliktlösung. Darunter zählt vor allem, dass man die Konfliktverstärker, soweit es möglich ist, verringert. Weiter ist es wichtig, Kommunikationselemente zu verwenden, die Konflikte nicht noch weiter anheizen und verschlimmern. Konflikten begegnet man am besten mit einer guten Vorbereitung. Hierzu erhalten Sie nachfolgend einige Informationen.

Konfliktbeherrschung

Um Konfliktverstärkungen zu verringern ist es wichtig, dass Zirkularität aufgebrochen, Irritationen, Frustration und Ärger angesprochen, Verzerrungen der eigenen Wahrnehmung überdacht sowie soziale Übertragung und Ansteckung von anderen vermieden werden.

Vermeiden von...;Umgehen mit...	Erläuterungen
Zirkularität	<ul style="list-style-type: none"> • Den eigenen Anteil erkennen • Feedback vom Gegenüber einholen und aktiv zuhören • Bereitschaft, sich in den anderen hineinzuversetzen (empathisieren) • Die Wahrnehmung des anderen neben der eigenen akzeptieren • Gemeinsame Auswege suchen (Konsens suchen) • Eigene Veränderungsmöglichkeiten suchen und auch umsetzen
Irritation, Frustration, Ärger	<ul style="list-style-type: none"> • Formulieren der eigenen negativen Gefühle, ohne den anderen zu beschuldigen (Ich-Botschaften).
Verzerrte Wahrnehmung	<ul style="list-style-type: none"> • Bewusstsein, dass die eigene Wahrnehmung nicht „wahr“ sondern subjektiv ist
Soziale Ansteckung	<ul style="list-style-type: none"> • Miteinander, statt übereinander reden • Konflikte austragen, anstatt sie zu vertuschen oder gar hinten unter den Teppich zu schieben • Konflikte thematisieren (Merke: kurzfristigen Dampf ablassen löst den Konflikt nicht) • Notwendigkeiten erkennen, sich aus der eigenen Gefangenschaft zu befreien und einen Perspektivwechsel vorzunehmen

Tabelle 4 Konfliktbeherrschung

Konflikte deeskalieren

Ein wesentlicher Bestandteil bei der Deeskalation von Konflikten ist die Kommunikation. Um zu verstehen, wie deeskalierende Kommunikation praktiziert wird, ist es hilfreich, wenn man sich als erstes anschaut, wie Kommunikation Konflikte noch weiter verschlimmern kann. So eskaliert ein Konflikt vor allem dann, wenn verallgemeinernde, negative Aussagen über die Gegenseite ausgesprochen werden.

Du-Botschaft	Vorwürfe wie: <i>„Du hast...“</i>
Bewertungen, Belehrungen, Befehle	<i>„Das siehst du völlig falsch. Da hättest du mal besser zuhören sollen. Denk doch mal mit.“</i>
Unterstellungen	<i>„Das ist ja wieder typisch, dass du den Termin wieder verpasst hast“; „Immer willst du im Mittelpunkt stehen“ „Aber du weißt es wahrscheinlich sowieso wieder besser.“</i>
Ironie, Sarkasmus	<i>„Das ist eine super Idee, wenn sie nicht so sinnlos wäre.“; „Toller Lösungsansatz, wenn man bedenkt, dass er von dir kommt.“</i>
Ausfragen	<i>In die Ecke treiben. Etwa mit Warum-Fragen. „Warum hast du mich nicht eher darauf angesprochen?“</i>

Tabelle 5 Kommunikation, bei der ein Konflikt weiter eskaliert

Im Gegensatz dazu verringern wir Konflikte oder beugen diese sogar vor, wenn wir die „SAG-ES“-Formel anwenden. Ein Konflikt kann demnach konstruktiv gelöst werden, wenn der Fokus auf die eigene Sichtweise gewendet wird. Es werden die eigenen Sichtweisen, Wahrnehmungen und Gefühle beschrieben. Ich-Botschaften stehen dabei im Zentrum.

Sichtweise schildern	<i>„Mir ist aufgefallen, dass... ... die Tür vom Geräteraum letzte Woche Dienstag von dir</i>
-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

	<i>nicht zugemacht und verschlossen wurde.“</i>
Auswirkung beschreiben	<i>„Für mich bedeutet das, dass ich mich dazu genötigt fühle, abends zum Sportheim zu fahren, um zu überprüfen ob die Türen verschlossen sind.“</i>
Gefühle benennen	<i>„Das ärgert mich und ich fühle mich gestresst, da ich mich genötigt fühle, jeden Abend zum Sportheim fahren zu müssen.“</i>
Erfragen der Sicht des anderen	<i>„Wie siehst du das?“ Wie nimmst du das wahr?“ „Wie würdest du das finden, wenn du in meiner Situation wärst?“</i>
Schlussfolgerung ziehen	<i>„Könntest du vielleicht stärker darauf achten?“ „Kann jemand anderes den Schlüsseldienst übernehmen, wenn du abends pünktlich gehen musst und die Teilnehmer/-innen die Spielgeräte noch nicht weggeräumt haben?“</i>

Tabelle 6 Kommunikation SAG-ES-Formel mit der Konflikte deeskalieren

Diese Kommunikationsfolge ist sehr effektiv bei der Bearbeitung eines Konflikts. Gerade bei der Konfliktschlichtung oder der Konfliktmoderation können mit diesem Kommunikationsmechanismus tieferliegende Ursachen ergründet und Lösungsansätze erarbeitet werden.

5 Phasen für ein professionelles Konfliktgespräch

Eine hervorragende Methode für die Verhandlungsführung und somit auch für das Führen von Konfliktgesprächen ist das Harvard-Konzept. Das Konzept besteht darin, Streitfragen nach Bedeutung und Sachgehalt zu entscheiden, anstatt zu feilschen. Das Ziel dieser Verhandlungsmethode ist eine beidseitige, einvernehmliche, konstruktive Einigung. Man spricht hier von einer sogenannten Win-Win-Situation oder das Zustandekommen eines Konsenses.

Schritt 1	Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Gefühle, Bedürfnisse und Ziele klären • In Konfliktpartner hineinversetzen • Rahmen gestalten wie, wann und wo ein Konflikt angesprochen werden
------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Schritt 2	Einstieg	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt herstellen • Anlass und Ziel des Gesprächs nennen • Vorgehensweise abstimmen
Schritt 3	Klärung	<ul style="list-style-type: none"> • Konflikt konstruktiv ansprechen (SAG-ES-Formel) • Auf Konfliktpartner eingehen mithilfe von offenen Fragen und durch aktives Zuhören • Verstehen sicherstellen, wenn nötig einen langsameren Dialog
Schritt 4	Lösungen	<ul style="list-style-type: none"> • Wünsche und Bedürfnisse äußern • Lösungsideen sammeln • Vereinbarung treffen
Schritt 5	Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Klären, ob alles besprochen wurde • Das Gespräch reflektieren • Positiven Abschluss finden

Tabelle 7 Harvard-Konzept: Die fünf Phasen des Konfliktgesprächs