



Konfliktanalyse und Eskalationsstufen

Johannes Jahn

Landesverband der Lebensmittelkontrolleure Thüringen e.V.

Was ist Konfliktanalyse?

Eine **Konfliktanalyse** identifiziert die **Ursachen** einer **Konfliktsituation** und ist damit einer der ersten Schritte im Konfliktmanagement.

Oft sind es **mehrere Aspekte**, die bei einem Konflikt zusammenwirken und die **für eine konstruktive Lösung** berücksichtigt werden müssen.

Erst das **Erkennen der Konfliktursachen** ermöglicht es, die **richtigen Maßnahmen** zur Bewältigung zu ergreifen.

Umgang mit Ärger = Umgang mit Konflikt-Angeboten

Wer sich gegenüber schwierigen Menschen behaupten will, dem kann ein **fünfstufiger Konfliktbewältigungsprozess** helfen.

In den **Phasen 1-3** hat dieser Prozess zunächst das Ziel, die eigene Aufgebrachttheit bzw. den **eigenen Ärger auf ein Minimum zu reduzieren**.

Erst dann steht an, in den (kritischen) Ausdruck zu gehen und abschließend zu entscheiden, mit welcher Haltung ein für sich erträgliches Ende herbeigeführt werden kann.



Phase 1 - Deeskalieren

Wenn ein Konflikt sichtbar wird, entschärfen Sie in Phase 1 (Deeskalieren) zunächst das, was explodieren könnte.

Hierfür verwenden sie das **KANALisieren** und die **neun Eskalationsstufen**.

"**KANALisieren**" ist ein Akronym und ergibt sich aus den Anfangsbuchstaben von fünf Verhaltenselementen:

- "K" wie Klappe halten
- "A" wie Atmen
- "N" wie Nicken
- "A" wie Aufstehen
- "L" wie Lächeln

Diese fünf Elemente körperlichen Verhaltens sind simpel, aber überaus wirksam.

Mit ihnen beruhigen Sie sich sofort, gewinnen Zeit und werden wieder handlungsfähig. Gerade in einer schwierigen zwischenmenschlichen Begegnung brauchen Sie einen klaren Kopf und einen ruhigen Verstand!

Ziel:

Das **Ziel** von KANALisieren ist es nicht, den Konflikt sofort zu beseitigen oder zu verstehen, sondern nur zu **deeskalieren**. Sie **verhindern** damit ein **unkontrolliertes Anheizen** des Konflikts. Und das sollte zunächst einmal Ihr oberstes Ziel sein. Klingt nach wenig, aber wer hier mehr will, kann sich leicht übernehmen und scheitern.

Konflikt- analyse



Die 9 Eskalationsstufen

Phase 2 - Analysieren

Sobald es Ihnen gelungen ist, sich in Phase 1 emotional wieder zu stabilisieren, beginnen Sie in Phase 2 mit dem Analysieren der Konfliktursachen.

Sie identifizieren, welche der acht Konfliktursachen am Entstehen des Konflikts beteiligt sind.

- **Zielkonflikte:** - liegt in der Zukunft, ist ein Zustand, gewollte Veränderung
- **Methodenkonflikte:** - unterschiedliche Vorstellungen auf welchem Weg ein Ziel erreicht werden soll
- **Rollenkonflikte:** - unterschiedliche und sich widersprechende Erwartungen an eine bestimmte soziale Rolle einer Person
- **Ressourcenkonflikte:** - Zugang zu Ressourcen entspricht nicht den Erwartungen der Nutzer
- **Bedürfniskonflikte:** - wenn das Verhalten der einen Seite in die Bedürfnisbefriedigung der anderen Seite eingreift
- **Glaubenssatzkonflikte:** - unterschiedliche Glaubensrichtungen
- **Haltungskonflikte:** - Einstellung zu Geschehnissen oder Situationen
- **Kommunikationskonflikte:** - gestörte Kommunikationshandlung, Missverständnisse, Sender - Empfänger



Phase 3 - Minimieren

- Auflösen, was sich auflösen lässt
- Erkenne die Not des Anderen
- Wechsel deine Perspektive

Phase 4 - Konfrontieren

DIE PROVOKATIVE STRATEGIE

- Schlagfertig kontern Ablenken
- Abweisen
- Bedanken - Bedeutung erfragen
- Bedürfnis erfragen
- Beobachtung
- Bestätigen - Dummheit vorgaukeln
- Emotion erfragen
- Projektion aufdecken
- Rationalisieren

DIE KONSTRUKTIVE STRATEGIE

- Sachlich aufklären Ich-Botschaft statt Du-Botschaft
- Einzelfall statt Verallgemeinerung
- Konkret statt vage
- Positiv statt negativ
- Bedürfnis statt Strategie
- Bildhafte Vergleiche statt abstrakte Worte

DIE OFFENSIVE STRATEGIE

- Nonverbal irritieren Einfrieren
- Imitieren
- Amplifizieren
- Ignorieren • Pausieren • Isolieren

Phase 5 - Positionieren

AKZEPTIEREN

- Schon okay

TOLERIEREN

- Echt doof

EXILIEREN

- Da Tür

VERDÜNNISIEREN

- Es reicht

1. Deeskalieren: Entschärfen, was explodieren könnte - 3 Beruhigungs- und Entspannungstechniken.

2. Analysieren: Verstehen, was vorgefallen ist - 8 Konfliktursachen für ein Verständnis über die Gründe.

3. Minimieren: Auflösen, was sich auflösen lässt - Strategien zur Ärgerminimierung.

4. Konfrontieren: Grenzen setzen, wo sich Grenzen setzen lassen - Feedbackstrategien, um sich gekonnt zu wehren.

5. Positionieren: Loslassen, wenn es nichts mehr zu tun gibt.

Die fünf Konflikt- lösungswege

