

Checkliste: Strategien zur Deeskalation von Konflikten

Verwende diese Checkliste, um Konfliktsituationen effektiv zu entschärfen und ruhig zu lösen.

1. Vorbereitung

- Selbstkontrolle: Atme tief durch und bewahre Ruhe, bevor du auf den Konflikt reagierst.
- Situation bewerten: Was ist das eigentliche Problem? Geht es um Sachliches oder um Emotionen?
- Dein Ziel: Was möchtest du mit der Situation erreichen (z. B. Lösung, Klärung, Verständnis)?

2. Aktives Zuhören

- Aufmerksamkeit schenken: Schau dem Gegenüber in die Augen und signalisiere Offenheit.
- Keine Unterbrechungen: Lass die andere Person ausreden, bevor du reagierst.
- Zusammenfassen: Wiederhole, was du verstanden hast, z. B.: „Habe ich das richtig verstanden, dass ...?“
- Emotionen anerkennen: Zeige Empathie, z. B.: „Ich sehe, dass dich das sehr beschäftigt.“

3. Eskalation vermeiden

- Neutral bleiben: Vermeide emotionale Gegenreaktionen oder Schuldzuweisungen.
- Klar und ruhig sprechen: Nutze eine ruhige Stimme und einfache Worte.
- Deeskalierende Worte verwenden: Sag z. B.: „Lass uns gemeinsam eine Lösung finden.“ oder „Wie können wir das am besten klären?“
- Raum für Bedenkzeit: Wenn die Situation sehr angespannt ist, biete eine kurze Pause an.

4. Kompromissbereitschaft zeigen

- Fragen stellen: Frag z. B.: „Was wäre für dich eine gute Lösung?“
- Alternativen anbieten: Nenne Vorschläge, die für beide Seiten annehmbar sind.
- Ergebnis festhalten: Stelle sicher, dass alle die Lösung verstanden und akzeptiert haben.

5. Nachbereitung

- Reflektieren: Was hat in der Situation gut funktioniert, was nicht?
- Feedback einholen: Frage nach, ob die Lösung langfristig funktioniert.
- Lernen: Nutze die Erkenntnisse für zukünftige Konfliktsituationen.