

Konflikte - Eskalation - Stress

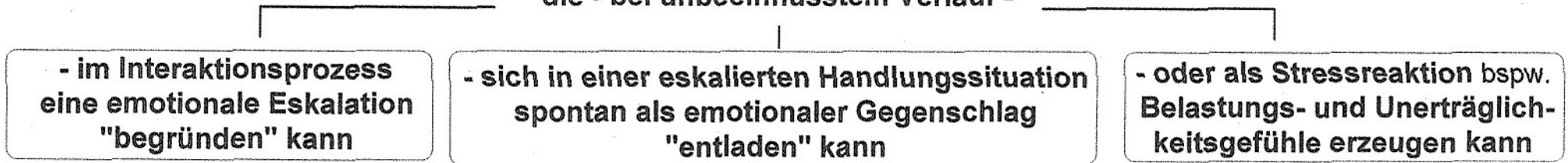
- Die Bedeutung der Emotionalität zur Stress- und Konfliktbeeinflussung



Darauf bezogen entsteht bzw. entwickelt sich oft

* eigene ungünstige Emotionalität - wie bspw. schlechte Laune, Ärger, Empörung, Wut u.a. -

die - bei unbeeinflusstem Verlauf -



Als typische Eskalations-/Stressanzeichen im konkreten Konflikt gelten:

- **körperlich:** hoher Puls, hektische Röte, Atem anhalten, Blickfixierung, Distanzverkürzung u.a.
- **sprachliche Anzeichen:** Lautstärke, Stottern, verbale Konter o.ä.

Emotionale Eskalation

Insbesondere dann, wenn man sich selbst betroffen fühlt, beleidigt ist, etwas als unerträglich empfindet.



Eine typische emotionale Eskalationstreppe!

Problemfeld: Personalisieren des Konflikts = Ich - Du/Sie.

Legitimation
des emotionalen
Gegenschlages

- * **Selbstgerechtigkeit:** Dem habe ich es aber gegeben.
- * **Schulduzuweisung:** Der / die hat angefangen.
- * **Schuldverschiebung:** Der hätte das ja sein lassen können.

Selbst-
Radikalisierung

- * **Obwohl ich - Denken:** ... das schon einmal gesagt habe, macht der/die das nicht / bzw. schon wieder
- * **mit Begriffen,** die **abwertende Gefühle (Assoziationen)** erzeugen können, z.B. mit **Substantiven:** Penner, Nörgler, mit sog **..ant-Wörtern:** Simulant, Querulant

Konflikt-
Verschärfung

- * **Drohung:** Wenn der / die das nicht lässt, dann
- * **Vergeltung:** Das kriegt der wieder
- * **Abwertung:** Der/die begreift das wohl nicht!

Sich selbst
betroffen
fühlen

- * **Positionierung - Ablehnung:** Das kann ich nicht zulassen!
- hierzu wirken auch **Gesichtsverlustaspekte**
- * **Empörungsdenken i.V.m. Bewertung** des Verhaltens anderer = unerhört, frech, schlimm

↖ Verhalten
Betroffener,
bspw. Weigerung,
verbale Attacke

Gegenseitige Aufschaukelung

Derartige "ungünstige" Emotionalität beim beruflich Handelnden hat i.d.R. eine eskalationsfördernde Auswirkung auf die **eigene**

- **Körpersprache,** bspw.: abwertende Gestik,
- **Sprache/Rhetorik,** bspw.: martialische Sprüche.

Diese Sprach- und Gefühlsbotschaften erzeugen wiederum beim Betroffenen entsprechende Reaktionen und die ggf. anhaltenden Weigerungen, Aggressionen sowie Gesichtsverlustaspekte legitimieren dann die nächst folgende Eskalationsstufe (Aufschaukelung).
Dabei erfolgt eine wechselseitige Reaktion auf das Verhalten des anderen.

Stress- und Konfliktbeeinflussung im Berufsfeld



Konfliktintervention

Hierunter wird in vielen Berufsfeldern, die Umgang mit Menschen haben, verstanden,
- mit Fachkompetenz, Einfühlungsvermögen und sozialer Handlungskompetenz,
* bspw. unhöfliche, uneinsichtige, aggressive **Betroffene zu "beruhigen"**.
Der dabei beim beruflich Handelnden ggf. auftretende Stress kann/soll dann später
mit Entspannungstechniken, Freizeitaktivität u.a. Programmen "bewältigt" werden.

These

Da Konflikte, Eskalation, Aggression, Zeitprobleme u.ä. beim beruflichen Handeln auftreten bzw. Stressreaktionen dort ihre Ursache haben,
⇒ **muss eine Stressbeeinflussung bzw. -bewältigung bereits in der Handlungsphase beginnen.**

Ziele

- um sowohl **emotionale Konter** in der Konfliktsituation zu **verhindern**
- als auch persönliche **Stressauswirkungen zu minimieren, bewältigen u.ä.**

⇒ Kompetenzen - Konzepte

Folgende Kompetenzen sind hierzu von besonderer Bedeutung:

Emotionale Grundstabilität
i.V.m. Kenntnissen bzgl. der Entwicklungs-/Lebenssituation Betroffener (Empathiebasis)

Komplexes Gedanken-/ Handlungsmanagement mit
- **antizipatorischen Fähigkeiten**
- **kommunikativen und rhetorischen Kompetenzen zur Deeskalation**
und **Kompetenzen zur emotionalen Selbstbeherrschung.**

Eine analytische Nachbereitung
- **persönlich/im Team/ Führungskräfte**



Diese Kompetenzen sind sinnvoll in einem Handlungskonzept zu bündeln.
Dabei stehen sie in einem Wirkungszusammenhang zueinander, d.h. bspw., dass eine Grundstabilität auch die Emotionalität im Interaktionsprozess - stabilisierend - beeinflussen kann.

Gedankenmanagement zum Fördern einer beruflichen Grundstabilisierung

= hinsichtlich beruflicher Anforderungen, Einfühlungsvermögen und beruflicher Werteorientierung



Leitgedanken:

- Achte auf deine Gedanken, daraus werden Worte!

Achte auf deine Worte, sie werden zu Taten!

*** Verständnis, Respekt für Menschen**
in schwierigen Entwicklungs- und Lebenssituationen
und **Kenntnis** diesbezoglicher Verhaltensweisen/Probleme
= Empathiebasis.

*** Selbstvertrauen**
in eigene berufliche Qualifikationen
(gegen **Selbstunsicherheit**)
= **Besinnung** auf fachliche, emotionale, kommunikative und rhetorische **Fähigkeiten/Erfahrung**
= Ich kann das/traue es mir zu.
(- affirmativ denken)

*** Realitätsbezogenes Denken**
- **Bewusstsein** darüber, einen anspruchsvollen Beruf auszuüben
- **Akzeptanz**, der damit verbundenen Konflikte
- und dass man **selbst Teil dieser Konflikte** ist.
= **hohe persönliche Anforderungen**

*** Ethisches Denken**
= Was Du nicht willst, was man Dir (an-) tu, das füg auch keinem anderen zu! (nach Kant)
Sinnspruch im Hinblick auf Vorurteile:
Wer mit dem (Pfu-) Zeigefinger auf andere zeigt, zeigt mit drei Fingern auch auf sich!

Beeinflussungsfaktoren:
Aus-/Fortbildung, Erfahrungen, Teamgespräche, eigene Werteorientierung.

Wichtige Konzepte:

Innere Kommunikation
= gedankliche Selbstgespräche
Selbstreflexion/-stabilisierung und ggf. Korrektur

"Shoganai" - Denken
= Über das, was nicht zu verändern ist, sollte man sich nicht aufregen.
(jap. Redewendung)

Abwehr von Gedanken, sich vom Verhalten Betroffener, insbes. bei Weigerung, Unhöflichkeit, selbst betroffen zu fühlen.

Konflikt- und Stressbeeinflussung im Interaktionsprozess

- Kompetentes, konzeptionelles und korrektes Handeln



Gedankliche Vorbereitung - insbes. Antizipation möglicher Verhaltensweisen

3-Säulen-Gedanken-/Handlungsmodell

- wechselseitige Abhängigkeiten -

Emotionale Kompetenz

= Beherrschen eigener Gefühle im Konflikt
("Dickes Fell"/ Ambiguitätstoleranz)

Konzepte:

- bei Weigerung, Aggression, Gewalt -
Emotionale Selbstbeherrschung
- * **Selbstreflexion** (Stressanzeichen)
hinsichtlich ungünstiger Emotionalität.
- * **Selbststabilisierung/-korrektur**
= Affektive Abfuhr psych. Spannungen
- **Rationale Bremse** (Was ist sinnvoll-Frage).
- **Eingeständnis von Erregung.**
- **Sich nicht persönlich betroffen fühlen.**
- **Empathie / Verständnis für Betroffene.**
- **Relativieren des "Unerträglichen".**
- **Auch wenn-Denken, bspw.:** ... der/die sich weigert - **ich** bleibe sachlich, höflich, korrekt
- sich dazu konzeptionell handelnd,
bspw. Handlungs- und Konflikt- Rhetorik,
zu stabilisieren
= Atmung durch sinnvolles Sprechen.
i.V.m. Stabilisierungskonzepten für die konkrete Konfliktsituation (Akronyme u.a.)

Emotionale/ethische Giftküche:

- Intoleranz/ Antipathie u.a.

Rhetorische Kompetenz

= Sprachliche Botschaften
(Gespräche, Diskussion u.a.)

Konzepte:

- * **Sach-/Handlungsrhetorik**
- **Höflichkeitsrhetorik:** Begrüßung u.a.
- **Sachrhetorik:** Was ist zu tun? (Wir-Rhet.)
- **Präventive Handlungsrhetorik:**
- Erfordernis begründen,
- ggf. einfühlsame Verständnis-Signale,
- Betroffenen in Handlung einbeziehen,
- **deeskalative Frage-/Antworttechniken.**
- * **Konflikt-rhetorik**
- rhetorische Deeskalation:
Verständnissignale, Vernunftappell.
Warum-Frage, Lass Das!,
Kompromiss, i.V.m. präv. Handlungsrhet.
- * **Trenn-Techniken** (Team/Streit)
- * **Höfliche Verabschiedung**
- * **Rhetorische Selbstbeherrschung**

Rhetorische Giftküche:

- = Gesprächskiller, Schlicht-Rhetorik,
sprachliche Selbstradikalisierung etc.

Kommunikative Kompetenz
= Gefühlsbotschaften an Betroffene
(s. Kommunik.-Theorien Watzlawick/v. Thun)

Konzepte:

- * **Einsetzen eigener Körpersprache - Erster Eindruck**
- **Aufmerksamkeits-/Respekt-/Verständnissignale**, bspw. Auftreten, Kleidung, Gestik, Mimik, Blickkontakt, aktives Zuhören, auch im Teameinsatz/Taktik u.a..
- * **Körpersprache Betroffener deuten**
- hins. Stressanzeichen u.a.
- * **Kommunik. Selbstbeherrschung**

Kommunikative Giftküche:

- **provozierende Gestik/Mimik**
- **abwertende Handbewegung, Arme verschränkt, Hände in Taschen etc., Oberlippen hochziehen, Blickfixierung**
- **unnötige Verletzung von Distanzzonen** (Intimzone, persönliche Zone u.a.), Revieren

Nachbereitungsphase: - **Selbst** - **Team** - **Leitungsebene**

Persönliche Nachbereitung - Analyse-Modell



Leitgedanken

- Verhaltensweisen bedingen sich gegenseitig!
- Eskalation und damit verbunden auch Frustrationen entstehen häufig in Verbindung mit eigener ungünstiger Emotionalität und der entsprechenden Körpersprache und Sprache.
- Eine Analyse sollte nicht nur für Probleme, sondern auch für konfliktfrei verlaufende Handlungen erfolgen.



Sinnvolle Möglichkeiten

Teamanalyse

- konkret: nach Ereignissen bzgl. eskalierter Konfliktinterventionen i.V.m. aufbauenden bzw. bestätigenden Verhaltenstipps.
- periodisch: z.B. anlässlich von Teambesprechungen: = Erfahrungsaustausch über Konfliktinterventionen sowie Problemfelder mit Eskalationspotenzial i.V.m. Wir-Stärkung

Selbstanalyse

i.d.R. durch Selbstreflexion hinsichtlich:

- a) der durchzuführenden Aufgabe, Zeit etc. und der Verhaltensweisen des Betroffenen - was geschah?
- b) des eigenen konzeptionellen Handelns, bspw. zur gedanklichen Vorbereitung (Antizipation)
- c) eigener Emotionen/Gefühle/Gedanken beim Treffen von Entscheidung bzw. als Reflex auf Verhaltensweisen Betroffener (z.B. Empörung, Ärger)
- d) Ergebnisfeststellung und Bewertung, bspw.
 - praktizierte/nicht praktizierte Konfliktkonzepte,
 - bzw. professionell gehandelt aber Betroffener
 - uneinsichtig
 - trotz Deeskalation - rational nicht erreichbar.
- e) Konsequenzen hinsichtlich eigenen Verhaltens, bspw.
 - eigenes Konfliktverhalten überdenken, korrigieren,
 - Ausbildung, Trainings erwünscht u.a.

Analyse

bei Beschwerden

- i.a.R.
- zur Aufgabe und hinsichtlich
 - konzeptioneller,
 - emotionaler,
- rhetorischer Verhaltensweisen (Anlehnung an Aspekte der Selbstanalyse) sowie von Verhaltensweisen des Betroffenen. Dazu gilt: Vor einem Urteil erst beide Seiten hören.

Problemfeld: Selbstgerechte Uneinsichtigkeit,

- wenn mit einer Selbstanalyse die eigenen problematischen Verhaltensweisen bagatellisiert, relativiert oder emotional gerechtfertigt werden, können neben einer problematischen Selbstgerechtigkeit auch negative klimatische Rückkopplungen im Arbeitsfeld auftreten (Ablehnung oder Ansehensverluste im kollegialen / beruflichen Umfeld).

Stress- und Konfliktbeeinflussung im Berufsfeld



Wesentliches Fazit:

Mit konzeptionellem Handeln
zur Stress- und Konfliktbeeinflussung im Berufsfeld

kann es gelingen,

- sich unempfindlicher gegenüber Stressoren zu machen,
- um so mit mehr Selbstbeherrschung bzw. Gelassenheit und Selbstvertrauen Konflikt- und Stresskonstellationen, insbes. emotionale Herausforderungen des Berufs, besser ertragen, verarbeiten bzw. professionell bewältigen zu können.



Mit

- analytischen Teamgesprächen
 - einem fairen Beschwerdemanagement ,
 - Entspannungstechniken
- sowie mit sinnvoller Freizeitaktivität,
kann die Stressbewältigung stützend gefördert werden.

Die hierzu erforderlichen persönlichen Handlungskompetenzen zur Deeskalation



- kommunikative und rhetorische Fähigkeiten
- emotionale Selbstbeherrschung

sollen im Workshop
vertiefend dargestellt, diskutiert und trainiert werden.

