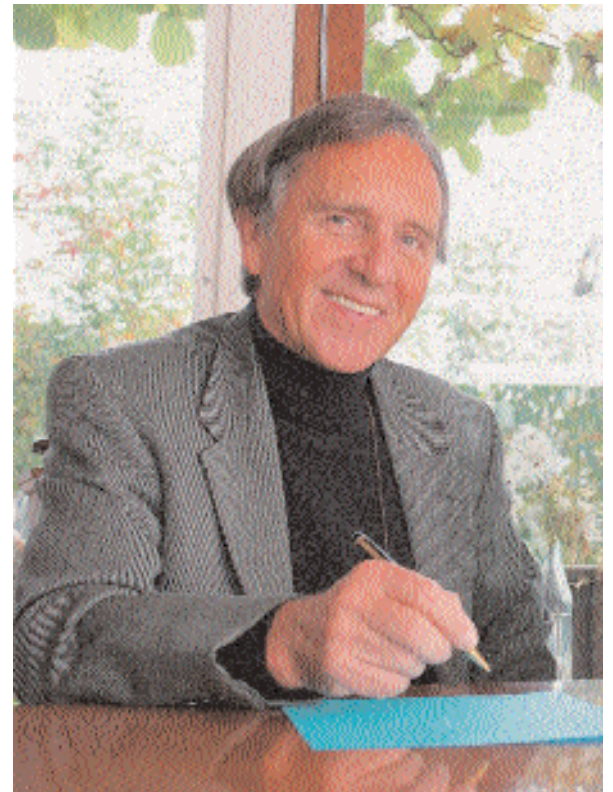


MARCUS KNILL



DEESKALATION BEI DER ALLTAGSKOMMUNIKATION, DANK...

Verhaltensverbesserungsgespräche, Kritikgespräche, Streitgespräche, Beanstandungen eskalieren oft. Besonders in Stresssituationen oder bei Provokationen, stellen wir fest. Die Betroffenen verlieren rasch die Nerven. Konflikte eskalieren. Grund: Der Druck wird unterdrückt, und dadurch wird der Druck zusätzlich erhöht, mit der Folge: Wir können die Nerven verlieren und plötzlich etwas unkontrolliert sagen, das wir nachträglich bereuen. Wenn ich nachfolgend einige hilfreiche und bewährte Methoden, Werkzeuge oder Instrumente aus der Praxis aufliste, so müssten wir folgende Grundkompetenzen und Grundfertigkeiten voraussetzen:

- Stresskompetenz: Sie kennen die Mechanismen der Selbst- und Fremdbeeinflussung.
- Konfliktschlichtung (Mentoring): Sie kennen die Grundsätze des Konfliktmanagements.
- Rhetorische Kompetenz: Sie kennen die wichtigsten rhetorischen Grundsätze.
- Soziale Handlungskompetenz: Sie kennen die wichtigsten Phänomene im Umgang mit Menschen.
- Stressstabilität: Sie sind fähig, Stress zu ertragen und mit Stress umzugehen.

UNSER DENKEN BEEINFLUSST UNSER HANDELN

Bei der Deeskalation von spannungsgeladenen Kommunikationssituationen müssen wir

uns bewusst sein, dass letztlich unsere Einstellung und unser Denken ausschlaggebend sind. Folgende Voraussetzungen oder Instrumente spielen bei Deeskalationsprozessen eine wichtige Rolle:

Die Empathie: Sie können sich in andere Personen versetzen, sich in andere Menschen hineinendenken. Sie können gegenteilige Meinungen verstehen, ohne damit einverstanden zu sein. Nach dem Harvardprinzip heisst Verstehen nie, zugleich mit dem Gegenargument einverstanden zu sein. Das Gegenüber müssen wir immer – auch in einer spannungsgeladenen Situation – ernst nehmen. Es geht stets um die Wertschätzung des Kontrahenten.

Perspektivenwechsel: Sie versuchen das Verhalten des anderen verstehend nachzuvollziehen und bemühen sich, sich in die Position des Gegenübers hineinzusetzen. Ein Perspektivwechsel erhöht das Vermögen, bei einer Streitschlichtung auch einen Aggressor zu verstehen. Wir stellen immer wieder fest, dass viele Menschen Mühe haben, aus der Position des “Gegners” zu argumentieren. Es lohnt sich deshalb – auch beim Journalismus, beim Argumentieren und Beurteilen –, die eigene Position aus einer andern Sicht zu betrachten. Wer Sachverhalte “einsichtig” betrachtet, sieht die Fakten immer auch einseitig, das heisst der Betrachter ist zwar überzeugt, dass sein Bild

(Titel oder Information) richtig ist, doch kommt er bei Verhandlungsprozessen nicht weiter.

FRÜHZEITIG HANDELN

Eskalationsmechanismen müssen frühzeitig erkannt werden. Wir müssen “Frühwarnsysteme” entwickeln! Deeskalation ist am Anfang schwierig und gefährlich.

Im Krisenmanagement spielt die Früherkennung von Krisen eine grosse Rolle. Sie ist vergleichbar mit Mess-Bojen im Meer, die bei der Tsunami-Katastrophe die Bevölkerung hätte warnen können. Auch in der Alltagskommunikation gibt es meist viele Anzeichen und Signale, die auf eine Eskalation hinweisen. Wer die Wahrnehmung verfeinert, hat diesbezüglich einen grossen Vorteil. Ich hatte bei einem Hauswart am Verhalten (Blick und Haltung) schon beim Parken gemerkt, dass er etwas gegen mein Verhalten einzuwenden hat (Ich parkte auf einem reservierten Parkfeld). Da ich jedoch die Einstellung des Hauswartes frühzeitig erkannt hatte, konnte ich die Situation entschärfen, indem ich auf ihn zuing und sagte: “Ich weiss, hier darf man nicht parken...” Dank meiner Wahrnehmung kam es zu einer Deeskalation. ■

* Marcus Knill ist Kommunikationsexperte, www.knill.com.