



ANMELDUNG ZUM KONFLIKTCOACHING:
www.fruht-klinikberatung.de/konflikt-hotline

Christiane Fruht KOMMUNIKATIONSBERATUNG
// ERFOLGSDIALOGE // FÜR KLINIKEN

www.fruht-klinikberatung.de

DER ERSTE-HILFE-KONFLIKT-NOTFALLPLAN

Wofür ist der Erste-Hilfe-Konflikt-Notfallplan gedacht?

Wir haben diesen Plan entwickelt, um Sie in akuten Konfliktsituationen kurzfristig zu unterstützen. Der Plan soll Ihnen helfen, die Zeit bis zum Telefoncoaching über unsere Konflikt-Hotline gut zu überstehen. Er zielt nicht auf die Lösung des Konflikts ab, sondern gibt wertvolle Tipps zur Selbstfürsorge, damit Sie bis zum Coaching handlungsfähig bleiben.

Wie gehen wir mit Konflikten um?

Konflikte können viele Auslöser und Ursachen haben. Wie wir mit ihnen umgehen, hängt stark von unserer Einstellung gegenüber Konflikten ab: Die einen stürzen sich hinein, die anderen würden ihnen am liebsten aus dem Weg gehen. Je besser wir unser eigenes Konfliktverhalten kennen, umso besser können wir die Situation steuern.

Was passiert bei einem Konflikt mit uns?

Ein Konflikt löst starke Reaktionen auf psychischer und physischer Ebene aus, die uns meist unerwartet heftig treffen. Die wichtigsten haben wir in der Grafik dargestellt. Zu wissen, was passiert, hilft, den Symptomen entgegenzuwirken.

Eingeschränkte Wahrnehmung

Wir neigen dazu, das Handeln des Anderen zu dramatisieren: Wir nehmen sein Verhalten nur noch so wahr, wie wir es auch erwarten. Unsere Empathiefähigkeit lässt nach. Es wird immer schwerer, die Absichten und das Verhalten des Anderen zu verstehen.

Das hilft: zurücktreten, Distanz gewinnen, kritische Selbstreflexion

Handlungsunfähigkeit

Emotionen wie Angst, Wut, Aggression, Frust schränken unsere Handlungsfähigkeit ein. Diese Gefühle sind an bestimmte flache Atemmuster gekoppelt.

Das hilft: tief in den Bauch atmen

Stress

Eine belastende Situation kann Stress auslösen – vor allem, wenn wir uns ihr ausgeliefert fühlen.

Um Stress zu bewältigen, schüttet unser Körper u. a. die Stresshormone Adrenalin und Cortisol aus. Diese präparieren uns für kurzfristige Höchstleistungen, machen aber, wenn sie nicht abgebaut werden, langfristig krank.

Das hilft: Bewegung, Bewegung, Bewegung

Kränkung / Verletzung

Am heftigsten treffen uns Konflikte, wenn unsere Erwartungen enttäuscht werden und unsere Bedürfnisse unerfüllt bleiben. Auch bei vermeintlich sachlichen Themen fühlen wir uns oft auf der Beziehungsebene verletzt. Je sensibler wir sind, umso wahrscheinlicher ist es, dass wir den Konflikt persönlich nehmen – und von negativen Gefühlen überwältigt werden.

Das hilft: nüchterne Selbstanalyse, Trennung von Sach- und Beziehungsebene

Unser Zehn-Punkte-Konflikt-Notfallplan auf der nächsten Seite hilft Ihnen, Ihre Situation und sich selbst zu analysieren und zu reflektieren. Damit Sie als Führungskraft weiterhin handlungsfähig zu bleiben. →



DER ZEHN-PUNKTE-KONFLIKT-NOTFALLPLAN: ERSTE HILFE DURCH SELBSTFÜRSORGE

1 Akzeptieren Sie die Situation.

Verschwenden Sie keine Energie darauf, sich auszumalen, wie es sein könnte, wenn sich Ihr Gegenüber anders verhalten hätte. Offensichtlich prallen Unvereinbarkeiten aufeinander. Das bedeutet: Hier steht eine Klärung an.

2 Unterscheiden Sie zwischen Beziehungsebene und Sachebene.

Versuchen Sie einzuordnen, was sich auf der Sachebene konkret abgespielt hat, was der Konfliktauslöser war und was Sie auf der Beziehungsebene bewegt. Welche Bedürfnisse möchten Sie erfüllt wissen? – Wird aus einer Mücke womöglich ein Elefant?

3 Bauen Sie Stress aktiv ab.

Bewegen Sie sich körperlich. Alles was gut tut, ist gestattet! Ein Spaziergang ist sehr zu empfehlen. Sind Sie im Dienst, nutzen Sie das Treppenhaus statt des Aufzugs. Machen Sie Schattenboxen, springen Sie den Hampelmann, stehen Sie mindestens zwei Minuten lang in einer Siegerpose – an einem Ort, an dem Sie unbeobachtet sind.

4 Observieren Sie sich selbst.

Notieren Sie, z. B. in einer Tabelle, wie Sie auf den Konfliktauslöser reagiert haben. Was haben Sie gedacht, was gefühlt? Wie haben Sie sich verhalten? – Je besser Sie sich selbst kennen, um so leichter können Sie sich in künftigen Konfliktsituationen steuern und fallen diesen nicht zum Opfer.

5 Geben Sie Ihren Gefühlen ein Gesicht.

Sie beobachten eine emotionale Reaktion öfter bei sich? Dann greifen Sie zu einem einfachen Trick: „Vermenschlichen“ Sie dieses Gefühl. Wenn es eine Person wäre, wie würde sie aussehen? Wie begegnet sie Ihnen? Was sagt sie zu Ihnen? – Geben Sie dieser Person einen Namen. Dadurch, dass Sie Ihre Emotion in diese fiktive Person „auslagern“, quälen Sie sich nicht weiterhin selbst („Ich darf nicht ...“, „Ich will jetzt nicht ...“). Bedanken Sie sich bei Ihrem „ollen Otto“ – und geben Sie ihm einfach ein paar Stunden frei.

6 Gestehen Sie der Situation einen Sinn zu.

Halten Sie sich nicht mit Zweifeln auf wie „Hätte ich das nicht getan, was wäre dann passiert?“. Noch können Sie nicht absehen, welche positiven Ergebnisse am Ende des Tages aus dem Konflikt hervorgehen.

7 Teilen Sie sich einem vertrauten Menschen mit.

Erzählen Sie einer Person Ihres Vertrauens, was geschehen ist. Das Gespräch sollte keinesfalls in eine Hetze gegen die andere Partei umschlagen, sondern Sie emotional stützen, Distanz vom Konflikt und Anerkennung Ihrer eigenen Situation bewirken. Suchen Sie keine Verbündeten unter Kollegen, sonst tragen Sie dazu bei, dass sich die Kluft im Team vertieft und der Konflikt sich wie ein Flächenbrand ausweitet.

8 Wertschätzen Sie sich.

Zollen Sie dem Verhalten, das Sie in der Konfliktsituation gezeigt haben, Anerkennung. Ob Sie sich diplomatisch zurückgehalten oder mutig Tacheles geredet haben – Sie haben das Beste Ihnen in diesem Moment zur Verfügung stehende Verhalten gewählt. Sie waren authentisch.

9 Lenken Sie sich ab.

Tun Sie etwas, das Ihnen Freude bereitet, denn positive Erlebnisse verdrängen negative Gedanken und Gefühle. Gut, wenn Sie für solche Ausnahmesituationen eine Liste mit zehn Dingen in der Tasche haben, die Sie glücklich machen.

10 Last but not least ...

Auch an diesem Konflikt werden Sie wachsen und gestärkt daraus hervor gehen. „In unseren Tagen scheint jedes Ding immer mit dem Gegenteil schwanger zu gehen“, sagte schon Karl Marx. „Es gibt nichts Gutes, außer man tut es.“, ergänzte Erich Kästner. Falsch wäre es also, den Konflikt unter den Teppich zu kehren. Förderlich ist eine konstruktive Auseinandersetzung – am besten mit allen Beteiligten, zumindest jedoch mit sich selbst.