1. DEESKALIEREN



Entschärfen, was explodieren könnte

ABKÜHLEN IM KANAL

5 Strategien zur Beruhigung

Klappe halten • Atmen • Nicken • Aufstehen Lächeln

SIGNALE RICHTIG DEUTEN

6 Konfliktmerkmale

Intern: körperlich • geistig • emotional Extern: verbal • paraverbal • nonverbal

STÖRUNGEN WAHRNEHMEN

9 Eskalationsstufen

Stufen 1-3: Verhärtung • Debatte • Taten statt Worte

Stufen 4-6: Koalitionen • Gesichtsverlust Drohstrategien

Stufen 7-9: Begrenzte Vernichtung • Zersplitterung • Gemeinsam in den Abgrund

2. ANALYSIEREN



Verstehen, was vorgefallen ist

ZIELKONFLIKTE

Das "Was"

METHODENKONFLIKTE

Das "Wie"

ROLLENKONFLIKTE

Das "Wer"

RESSOURCENKONFLIKTE

Das "Womit"

BEDÜRFNISKONFLIKTE

Die Motive

GLAUBENSSATZKONFLIKTE

Die Annahmen

HALTUNGSKONFLIKTE

Der Status

KOMMUNIKATIONSKONFLIKTE

Die Reizformulierungen

3. MINIMIEREN



Auflösen, was sich auflösen lässt

PETER & PAUL

Erkenne die Not des Anderen

BIBER

Prüfe deine Konstruktionen

REFRAMING

Wechsle deine Perspektive

SITUATIONSMODELL

Finde die Laus und die Leber

POSITIVE ABSICHT

Zieh die Matroschka aus

ENTWICKLUNGSQUADRAT

Erkenne Yin und Yang

ZIRKULARITÄT

Sieh die Henne und erblicke das Ei

THE WORK

Schau in den Spiegel an der Wand

NEGATIVITÄT

Mach Schluss mit der Empathie

4. KONFRONTIEREN



Grenzen setzen, wo sich Grenzen setzen lassen

DIE KONSTRUKTIVE STRATEGIE

Sachlich aufklären

Ich-Botschaft statt Du-Botschaft • Einzelfall statt Verallgemeinerung • Konkret statt vage • Soll statt Ist • Positiv statt negativ • Punkt statt Ausrufezeichen & Co • Bedürfnis statt Strategie • Beobachtung statt Bewertung • Neutral- statt Reizformulierung • Prägnant statt redundant • Verhalten statt Person • Auslöser statt Ursache • Emotion statt Pseudoemotion • Kongruent statt inkongruent • Bildhafte Vergleiche statt abstrakte Worte

DIE PROVOKATIVE STRATEGIE

Schlagfertig kontern

Ablenken • Abweisen • Bedanken • Bedeutung erfragen • Bedürfnis erfragen • Beobachtung erfragen • Beschwichtigen • Bestätigen • Dummheit vorgaukeln • Emotion erfragen • Fangfrage stellen • Kontrastieren • Neid aufdecken • Projektion aufdecken • Sarkasmus entlarven • Rationalisieren • Übersetzen • Übertreiben • Vertrösten • Verwirren • Zurückdrohen

DIE OFFENSIVE STRATEGIE

Nonverbal irritieren

Einfrieren • Imitieren • Amplifizieren • Kontrastieren • Ignorieren • Pausieren • Isolieren

5. POSITIONIEREN



Loslassen, wenn es nichts mehr zu tun gibt

AKZEPTIEREN

Schon okay

TOLERIEREN

Echt doof

EXILIEREN

Da Tür

VERDÜNNISIEREN

Es reicht