

Konfliktumleitung

Passiert es Ihnen auch ab und zu, dass Sie „plötzlich“ in einen Konflikt involviert werden – ohne dass Sie aktiv etwas dazu beigetragen hätten und oft auch ohne jede Vorwarnung? Manchmal geraten wir in Konflikte, bei denen sich später herausstellt, dass wir gar nicht das „Problem“ waren. Dann könnte es sich um eine Konfliktumleitung handeln.

Unser aktueller Erfolgstipp stellt Ihnen dieses besondere Verhaltensmuster in Konflikten vor und zeigt Tipps auf, wie Sie damit umgehen können.

Konfliktumleitung – Was ist das?

Der Theorie der Konfliktumleitung wurde 1968 am Institut für Soziologie der Universität Karlsruhe entwickelt und besagt im Kern, dass Menschen nicht immer unmittelbar gegen den eigentlichen Konflikthanlass oder -gegner vorgehen, sondern den Konflikt auf andere Personen oder Inhalte „umleiten“.

Dies geschieht oft dort, wo Menschen aufgrund ihrer Erfahrungen oder Sozialisation „gelernt“ haben, dass ein direktes Austragen des Konflikts mit dem Konfliktgegner (z.B. weil dieser eine höhere Stellung oder mehr Macht hat, man nicht gleichberechtigt in eine Interaktion gehen kann oder weil man schlicht keine Möglichkeit sieht, den Konflikt zu lösen) keine Aussicht auf Erfolg hat.

Nehmen wir einmal an, Ihr Kollege hat zum wiederholten mal einen aus seiner Sicht ungerechtfertigten und zu geringen Bonus erhalten. Betrachten wir die drei typische Verlaufsformen der Konfliktumleitung an diesem Beispiel:

- **Konfliktumleitung durch Adressatenverschiebung:**

Der Konflikt wird auf einen Dritten verschoben, wobei der Anlass des Konfliktes der selbe bleibt. In der Sozialpsychologie nennt man diese Variante auch „Objektverschiebung“.

Beispiel:

Anstatt den Konflikt mit seinem Vorgesetzten auszutragen, „zettelt“ der Kollege einen Konflikt mit Ihnen an und wirft Ihnen vor, dass Sie aufgrund der „Ungerechtigkeiten“ des Systems besser bedacht worden wären.

- **Konfliktumleitung durch Inhaltsverschiebung:**

Der Streit Anlass ist ein anderer, vielleicht neuer Konfliktinhalt, richtet sich aber gegen den gleichen Adressaten.

Beispiel:

Anstatt den Konflikt mit seinem Vorgesetzten auszutragen, „schaltet“ er jetzt auf „Dienst nach Vorschrift“ und bearbeitet einen wichtigen Vorgang für den Chef deutlich langsamer als üblich.

- **Konfliktumleitung durch Adressaten- UND Inhaltsverschiebung:**

Sowohl Inhalt als auch Adressat sind „neu“; es entsteht ein weiterer Konflikt.

Beispiel:

Ihr Kollege geht Abends nach Hause und beginnt einen heftigen Streit mit seiner Lebensgefährtin über deren gemeinsame Pläne für das Wochenende.

Tipps für den Umgang mit Konfliktumleitungen

- Vermeiden Sie nach Möglichkeit Konfliktumleitungen durch eine niedrige Hemmschwelle. Als Hemmschwelle wird das bezeichnet, was uns abhält, Verstimmungen und Konflikte schnell beim „richtigen“ Adressaten anzusprechen.
- Hören Sie so genau wie möglich hin, damit Sie Konfliktumleitungen erkennen, bevor Sie selbst den Konflikt kräftig anheizen.
- Unterstützen Sie den „anderen“ - so weit dies eben möglich ist – dabei, den Konflikt dort auszutragen, wo er hin gehört. Nur dann hat der ursprüngliche Konflikt eine Chance auf Auflösung.
- Lassen Sie sich selbst nicht zu einer Konfliktumleitung hinreißen, sondern klären Sie Verstimmungen mit dem, der sie ausgelöst hat.
- Bleiben Sie ruhig und sachlich; lassen Sie sich nicht in einen Konflikt ziehen, der vermeidbar ist!

Sie haben inhaltliche Fragen oder Anregungen zum Erfolgstipp?

Dann stehen wir Ihnen wie immer gerne für Ihre Fragen oder den

Gedankenaustausch zur Verfügung. Eine kurze mail an <mailto:info@jbt.de> genügt.