

Tipps zum Umgang mit heißen und kalten Konflikten

Unterschiedliche Konfliktarten

Seien es die hoch emotional ausgetragenen Streitigkeiten („heiße Konflikte“), als auch die eingefrorenen Grabenkämpfe hinter den Kulissen (sog. „kalte Konflikte“): Für unterschiedliche Konfliktarten sind unterschiedliche Vorgehensweisen erfolgsversprechender.



Thomas Hubert | ifb

ifb-Bildungsreferent/Organisationspsychologe

Stand: 26.5.2014



In der Konfliktforschung werden zwei grundlegende Arten von Konflikten unterschieden: Kalte Konflikte, die eher still und verbittert ausgetragen werden und heiße Konflikte, bei denen es schon mal laut wird und die Fetzen fliegen.

Die Unterscheidung von heißen und kalten Konflikten hilft sowohl bei der Analyse, als auch beim Umgang mit Konflikten. Friedrich Glasl, eine Koryphäe auf dem Gebiet der Konfliktforschung, gibt folgende Tipps für Konfliktmanagement in solchen Situationen.

So lösen Sie heiße und kalte Konflikte konstruktiv

- Gefühlswärme in kalte Konflikte bringen: Gefühle ansprechen und (wieder) deutlich machen und ihnen in geschütztem Rahmen Raum geben

- Rationalität in heiße Konflikte bringen: Durch klare Regeln für den Umgang Emotionen steuern und Eskalationen vermeiden
- Die Dynamik heißer Konflikte für die Auflösung kalter Konflikte nutzen: Durch Nutzung der emotionalen Kräfte können eingefahrene und erstarrte Kommunikationsmuster in Frage gestellt werden und zumindest kurzfristig aufgehoben werden.
- Die Formkraft kalter Konflikte für die Strukturierung heißer Konflikte einsetzen: Die Emotionen nicht unterbinden aber klar und konsequent strukturieren.
- Konfrontation in beiden Richtungen fordern: Statt einseitigen Vorwürfen gegenseitiges und konstruktives Feedback geben.
- Umgang mit der Vergangenheit hängt vom Grad der Konflikteskalation ab: In niedrigen Eskalationsstufen kann eine reine Zukunftsorientierung beim Vorgehen erfolgreich sein. Bei stark eskalierten und chronifiziert erkalteten Konflikten ist erst eine gewisse Vergangenheitsbewältigung nötig bevor konstruktive Beziehungen wieder möglich sind.
- In heißen Konflikten direkt an den Problemen arbeiten, in kalten indirekt: Bei kalten Konflikten besteht oft ein (begründetes) Schutzbedürfnis der Beteiligten. Hier ist es hilfreicher, nur globale Rückmeldungen zu geben und mit den Parteien zunächst nur getrennt auf ihre Probleme einzugehen.

Quelle: Friedrich Glasl in konfliktDynamik 2/2014

Videotipp zum Thema:

Kontakt zur Redaktion

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!

redaktion-dbr@ifb.de