

Deeskalation mit PFIFF

Deeskalation vermeidet Standpunkte und adressiert stattdessen Bedürfnisse und Interessen. Das kreative PFIFF-Prinzip fasst die wesentlichen Elemente dieser Kommunikation zusammen.



| Prinzip | Merkmale | Umsetzung |
|-------------------------------|--|---|
| Positionen meiden | Wir nehmen gerne Positionen ein, weil wir dann Selbstwirksamkeit spüren und unsere „Landkarte“ von der Welt bestätigen. <u>Wir schützen also unsere Komfortzone.</u> Wollen wir aber <u>neue</u> Wege und Perspektiven finden, müssen wir diese Komfortzonen verlassen. | Mut zum Perspektivenwechsel, um die unterschiedlichen Bedürfnisse in einer Situation zu entdecken! Unsere Landkarte ist nicht „die“ Welt, sondern nur unsere eigene Sichtweise. Wollen wir neue Gebiete und Chancen erkunden, braucht es neue Karten. |
| Fakten nutzen | Zahlen, Daten Fakten und logische Zusammenhänge. - Das ist die Sachebene. Diese rationale Ebene nutzt bewusste, kognitive Prozesse und kommuniziert alles, was messbar und nachprüfbar ist. | Zahlen, Daten und Fakten benötigen Recherche. Ein Vorrat an Zahlen, Daten, Fakten zu den wichtigsten Anliegen ist also hilfreich. Die genutzten Quellen sollten überprüfbar, glaubwürdig und zugänglich sein. |
| Interessen adressieren | Interessen sind zielgerichtete Bedürfnisse. Und damit ein subjektiv empfundener Mangel oder ein Streben nach etwas. Was uns wichtig erscheint (!), weckt unser Interesse. Meist gibt es viele Wege, um einem Interesse zu entsprechen. | Wer Interessen und Bedürfnisse identifiziert hat, kann sie adressieren (→Bedürfnislisten). Mit Offenheit und Kreativität finden sich meist viele Wege, um diese Interessen untereinander auszugleichen. |
| Funktionen erläutern | Alle Kommunikation basiert auf Funktionen. Sie sind der Grund, warum wir überhaupt kommunizieren. Jede Kommunikation erfüllt somit Funktionen. Entdecken und verstehen wir die Funktion, haben wir den sachorientierten Zugang gefunden. Funktionen deeskalieren. | Um zu deeskalieren, hilft es, in Funktionen zu argumentieren: Wenn... (ohne: „dann“!) Das führt zu hat diese Auswirkungen: verbessert/verschlechtert kombiniert A und B ... Das widerspricht ergibt diese Möglichkeiten: ... Dazu ist Folgendes nötig: ... |
| Fehler zugeben | Unsere Fehlbarkeit wird eingeräumt. Das ist menschlich und schafft mehr Zugänge als Beharrlichkeit. | Ein ehrlich gemeinter Satz mit dem Wort „Entschuldigung“ ist die Basis jeder Gemeinschaft. |