

Eskalationszüge und -techniken

Vorwurf machen (Gegenvorwurf)

- A Die beruflichen Anforderungen, die an mich gestellt werden, kann ich einfach nicht erfüllen.
- B Du gehst auch viel zu weich mit dir um, du kannst dich einfach nicht zusammenreißen.

(Negativ) Bewerten

- A Stell dir vor, ich hab mich endlich entschlossen, ich werde eine Tageszeitung bestellen.
- B Das ist doch völlig sinnlos.

Unzulässige Erweiterung

- A Diese Bemerkung war überflüssig.
- B Ich bin überhaupt überflüssig.

Unzulässige Verallgemeinerung

Wenn du mir einmal etwas vorher sagen würdest... Du stellst mich immer vor vollendete Tatsachen.

Sich dumm stellen

- A Wir wollten doch ins Kino - heute läuft "Jenseits der Stille".
- B Mhh...
- A Und?
- B Läuft das heute?

Jemanden nicht ernst nehmen

Nein, das regt mich nicht auf, Leute wie du können mich gar nicht beleidigen.

Filibustern

Behinderung des Gesprächsverlaufs durch weitschweifiges Sprechen über Unrelevantes

Unkooperatives Referieren

unangebracht umständliche Umschreibung

Wenn du ein Verhältnis mit diesem Mann hast und es entstehen Konsequenzen, dann sind wir für dich tabu

Abwerten

- A Ich habe mit Lisa gesprochen.
- B Ich finde nicht gut, wenn du mit Leuten über uns tratschst, die uns kaum kennen.

Herunterspielen

- A Ich habe Pech gehabt, ich bin durch die Fahrprüfung gefallen.
- B Ach, das geht vielen so, beim nächsten Versuch wird es klappen.

Befehlston wählen (hier auch: Insistieren)

- A Zieh die Schuhe aus!
- B Ich geh gleich wieder.
- A Ich habe gesagt: Zieh die Schuhe aus!

Warnen, Drohen

- A Wenn du nicht mitfahren willst, fahr ich am Wochenende allein.
- B Du wirst schon sehen, was du davon hast!

Verletzen

Du Trottel/Hornochse/Esel/Idiot ...

Gegenbehauptung aufstellen

- A Ich bin wieder einmal völlig fertig und mit den Nerven am Ende.
- B Ja, aber du hast doch alles, was du wolltest, und allen Grund, zufrieden zu sein.

Lebensweisheit zum besten geben

- A Ich habe überhaupt keine Lust mehr zu arbeiten.
- B Jeder Mensch muß arbeiten.

Zusammenstellung nach: Gerd Schank / Johannes Schwitalla (1987)(Hrsg.): Konflikte in Gesprächen. Tübingen: Narr. Christian Weisbach / Monika Eber-Götz / Simone Ehresmann (1981): Zuhören und Verstehen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt. Franz Hundsnurscher (1993): Streitspezifische Sprechakte. In: Protozoziologie 4, S. 141-150.

Deeskalationszüge und -techniken

Eingeständnis

Sicher, in dieser Hinsicht, das gebe ich ja zu, habe ich einen Fehler gemacht.

Entschuldigung

Das tut mir leid, das habe ich wirklich nicht beabsichtigt.

An Beziehung erinnern

Am Anfang war unser Verhältnis zu ihnen doch sehr gut.

Ausdruck des guten Willens

- A Du könntest auch ein bißchen netter zu mir sein.
- B Ja, will ich ja auch.

Loben, Anerkennen

Das finde ich wirklich sehr gut ...

Konsensäußerung

- A Ich habe da eine ganz altmodische Konzeption.
- B Die teilen wir, haben wir beide.

Kompromißangebot

Wenn sich jetzt Herr x bei Ihnen entschuldigt und Frau y bei uns, ist das dann erledigt?

Relevanzherabstufung

Eigentlich ist das ganze doch gar nicht so tragisch.

Thema- und Fokuswechsel

Laß uns doch von etwas anderem reden ...

Wiederholen, umschreiben, zusammenfassen, klären

- A Eigentlich will ich schon lange einen CD-Player kaufen. Aber wir hatten auch vor, im Sommer eine längere Reise zu unternehmen.
- B Du kannst dich also nicht zwischen dem CD-Player und der Reise entscheiden.

Nachfragen

- A Bei uns im Betrieb herrscht seit einiger Zeit ein sehr schlechtes Arbeitsklima.
- B Ich kann mir das noch nicht richtig vorstellen, kannst du mir das genauer erläutern.

Gefühle ansprechen

Das ist wohl für dich sehr enttäuschend.

Zusammenstellung nach: Gerd Schank / Johannes Schwitalla (1987) (Hrsg.): Konflikte in Gesprächen. Tübingen: Narr. Christian Weisbach / Monika Eber-Götz / Simone Ehresmann (1981): Zuhören und Verstehen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.