

Arbeitshilfe 2

Zehn mögliche „Konfliktmacher“

1. befehlen, anordnen, bestimmen
2. warnen, versprechen, drohen
3. moralisieren, predigen, an die Pflicht erinnern
4. Ratschläge erteilen
5. belehren, dozieren
6. kritisieren, missbilligen, zurechtweisen
7. beschimpfen, lächerlich machen, herabsetzen, beschämen
8. analysieren, diagnostizieren
9. beschwichtigen, ablenken
10. ausfragen

Zwanzig Typen von potentiell konflikterzeugenden Aussagen

1. „Sie müssen ...“
2. „Sie sollen ...“
3. „Ich rate Ihnen an ...“
4. „Wenn Sie es nicht tun, dann ...“
5. „Es wäre halt besser ...“
6. „Sie sollten eben ...“
7. „Es ist Ihre Pflicht ...“
8. „Ich würde das und das tun ...“
9. „Es wäre am besten für Sie, wenn ...“
10. „Ist Ihnen klar, dass ...“
11. „Da liegt Ihr Irrtum ...“
12. „Es ist verrückt, was Sie da tun ...“
13. „Sie denken nicht klar ...“
14. „So wird das eh nichts ...“
15. „Wer hat Sie überhaupt zugelassen?“
16. „Nun haben Sie uns das verpatzt!“
17. „Was Sie brauchen, ist ...“
18. „Damit wollen Sie ja nur sagen, dass ...“
19. „Machen Sie sich keine Sorgen ...“
20. „Wir können das später besprechen ...“