

# LÖSUNGEN – ENTDECKE DIE WEGE! Dr. Dutschmanns Infos

Dies ist Teil einer Serie von praxisnahen Informationsschriften zu den Themen Aggression, Gewalt, Konflikte, Stress, Mobbing etc. Die Serie wird unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer ständig überarbeitet und erweitert. Nachdruck unter Quellenangabe gestattet!

Kostenloser Bezug (Download) über Website:

[www.drdeutschmann.de](http://www.drdeutschmann.de)

Weitere aktuell verfügbare  
Downloads s. Textende!

---

## Toxische, destruktive Kommunikation TodKo Schwierige Gesprächspartner

© Dr. A. Dutschmann 02. 2023

Problematische Kommunikations- und Verhaltensweisen als „toxisch“ bezeichnet, wenn sie, im Übermaß und wiederholt eingesetzt, zur Vergiftung einer Kommunikation und ggf. Beziehung beigetragen kann.

Das sind Kommunikationsmuster, die

- **respektlos,**
- **taktlos,**
- **bewusst abwertend**
- **und aggressiv**

sind.

### Vorsicht!

Es hängt stark von Einstellungen, Philosophie, Ideologien von der gegenwärtigen Verfassung und Beziehung ab, was als „toxisch“ empfunden wird.

Meistens ist auf den „Gesunden Menschenverstand“ und das Gespür für einen **kultivierten Sprachgebrauch auf Augenhöhe** Verlass. Das macht Alltagskommunikation in der Regel unkompliziert und einfach. Jede Sprache hat hierzu ihre gewachsenen, bewährten und allgemein akzeptierten Regeln.

Es gibt allerdings aktuell Gruppierungen, die, darüber hinausgehend neue Regeln aufstellen, und dadurch die Kommunikation verkomplizieren. Sie versuchen, die quasi ökologisch gewachsenen Formen durch künstliche Eingriffe in neue Formen zu zwingen. Sie üben direkt oder indirekt Zensur aus, wenn man sich nicht an die neu aufgestellten Regeln hält. Dies geschieht besonders in totalitären Systemen.

**Nochmals Vorsicht!**

Was die Verletzung der gewachsenen Regeln des Taktes und Sprachgebrauches angeht, darf nichts übertrieben werden. Es kommt immer wieder mal vor, dass man sich „im Eifer des Gefechts“ im Ton vergreift oder taktlose Äußerungen macht.

Hier ist **Resilienz** gefragt. Entweder wird darüber hinweggegangen, an lässt sich vom **S-U-N-Prinzip** leiten, oder klärt das in einem ruhigen Moment.

**Resilienz**

Ist die Fähigkeit, auf potentiell schädigende Bedingungen konstruktiv zu reagieren.

**S-U-N****S= Souverän:**

Dies bedeutet, dass selbstbestimmt, ohne sich durch Emotionen, Gruppendruck und ähnlichem treiben zu lassen, eigenständig entschieden wird, wie mit den Fakten umgegangen werden sollte.

**U= Unprogrammiert:**

Man macht sich frei von Wahrnehmungsfiltren, problematischen Programmen, Assoziationen, Vorurteilen, Annahmen, umschriebenen Weltbildern etc.

**N= Neutral:**

Wertungen, Kategorisierungen, Parteinahmen etc. werden zunächst vermieden.

**Ausführliches s. im Download unter [Selbstkontrolle und Souveränität](#).**

Keinesfalls darf die Sensibilität für Toxische Kommunikation in ein **Zensurverhalten** ausarten, bei dem gelegentliche Ausrutscher in ihrer Bedeutung überbewertet werden und mitunter in zeitraubende und selbstgerechte „Shitstorms“ einmünden.

**Toxische Kommunikation (TodKo)**

Die folgende Liste ist nicht vollständig und kann je nach Bedarf erweitert und verändert werden.

Sie dient folgenden Zwecken:

1. Zur selbstkritischen Betrachtung eigenen Kommunikationsverhaltens.
2. Mit Hilfe der Checkliste kann reflektiert werden, ob als problematisch empfundene Verhaltensweisen wirklich so häufig auftreten wie gefühlt wahrgenommen. Wenn nötig, kann später überprüft werden, ob das Problemverhalten andauert oder ob sich ein Wandel vollzogen hat, entweder im realen Verhalten oder bei der eigenen Auffassung davon. Das verhindert die Neigung, einmal gefasste Meinungen zu zementieren.
3. Die quasi „bürokratische“ Betrachtung der Äußerungen verringert die Gefahr, dass man sich von einer toxischen Kommunikationsdynamik mitreißen lässt, wodurch man zum Teil des Problems werden könnte.

Greift man bei Bedarf zur ToKo-Liste und dokumentiert die problematischen Äußerungen (auch die eigenen!), verändert dies die Situation und unterbricht ggf. eine problematische Dynamik. Das kann zunächst provozierend wirken oder aber auch die Selbstkontrolle der Beteiligten anregen.

Am günstigsten ist es natürlich, wenn Videoaufnahmen vom problematischen Gespräch vorliegen. Diese werden dann ggf., wenn sich die Situation beruhigt hat, mit allen Beteiligten mit Hilfe der Liste analysiert. Die Effekte sind hier oft durchschlagend.

## TodKo- Liste

1. Lästern.
2. Antipathie signalisieren.
3. Kommunikationsverweigerung („*Ich rede nicht mit so Leuten wie Ihnen!*“).
4. Sich abwenden.
5. Kommunikation mit „Gegner“ abbrechen und sich anderen zuwenden.
6. Ununterbrochen reden, ohne zuzuhören.
7. Mit Handy beschäftigen.
8. Abwertende, „vielsagende“ Körpersprache (Augen verdrehen, verächtliche Handbewegungen, „überlegen“ lächeln etc.).
9. Verächtliche Lautäußerungen, z.B. Lachen, besonders im Gruppenrahmen.
10. Aggressive Unterbrechung der Kommunikation, z.B. Niederbrüllen.
11. Mehr oder weniger dramatisch den Raum verlassen.
12. Ausgrenzung tatsächlich oder vermeintlich Andersdenkender.
13. Schnelle Bewertungen, Kategorisierungen. Einsatz der ...ismus-Keule.
14. Verwendung von Negativattributen und abwertender Frames. („*Theoretiker*“, „*Populist*“, „*Anfänger*“, „*unerfahren!*“).
15. Archaismen, wie Gut-Böse -Schema, Schwarz-Weiß-Denken ohne differenzierende Zwischentöne.
16. Generalisierung: ALLE Mitglieder der „bösen“ Gruppe sind „böse“, „widerlich“, „unmoralisch“, „menschenverachtend“ etc.
17. Lächerlich machen.
18. Persönlichkeitsdiagnosen (in der Regel abwertend).
19. Benutzung abwertender oder negativer insbesondere klischeehafter Attribute (Typisch Mann, typisch Frau, typisch Ausländer etc.).
20. Extrapunitive Schuldzuweisungen (*Die anderen sind Schuld -ich natürlich nicht!*).
21. Rechtfertigung eigener ethisch problematischer, respektloser Verhaltensweisen im Rahmen vermeintlicher moralischer „Überlegenheit“.
22. Erhöhte Neigung zu Wahrnehmungs- und Denkfehlern. Diese werden nicht in Frage gestellt. Es wird trotz guter Gegenargumente auf einem Standpunkt beharrt.  
Motto: *ICH sehe es so, also IST es so!*
23. Schnell und nachhaltig beleidigt sein.
24. Trotz Klarstellungsversuchen, beleidigt reagieren bis hin zum Kontaktabbruch.
25. Willkürliche Schlussfolgerungen: Es werden sachlich nicht nachvollziehbare Kausalitäten konstruiert („*Wie kannst du mich respektieren, wenn du ständig .....!*“)
26. Emotionale Überreaktion auf tatsächliche oder vermeintliche verbale Entgleisungen. Vorschnelles Unterstellen bössartiger, niedriger Motive ohne belastbare Beweise und ohne gerechtfertigten Widerspruch zu akzeptieren (z.B. nach Gebrauch „Böser Worte“).
27. Über Formulierungen statt über Inhalte streiten.
28. Auf irrelevante Nebenaspekte ausweichen.
29. Überbewertung von Nebenaspekten, ohne den Zusammenhang zu sehen.
30. Überbetonung der Bedeutung von tatsächlichen oder vermeintlichen Fakten (Maximierung).
31. Leugnen von Fakten oder Herabspielen deren Bedeutung (Minimierung).
32. Mengenfehler („*NIE machst du ....!*“, „*IMMER machst du ...!*“)
33. Erfinden von „Fakten“.
34. Faktenresistenz.

35. Vergessen relevanter Fakten, die z.B. eigener Wahrnehmung und Auffassung widersprechen.
36. Manipulative Darstellung und Interpretation auch von nicht vorhandenen Statistiken.
37. Hypersensibel bei Beziehungsaspekt. Jemand mit unterschiedlicher Meinung wird generell abgewertet, Menschen mit der gleichen Meinung werden aufgewertet.
38. Reaktionen auf offensichtliche eigene Taktlosigkeiten als „*übersensibel*“, „*dünnhäutig*“ etc. bewerten.
39. Ständiges Vorwerfen vergangener tatsächlicher oder vermeintlicher „Vergehen“ („schmutzige Wäsche waschen“).
40. Manipulatives Ausnutzen tatsächlicher oder vermeintlicher Schwachpunkte des Gegenübers.
41. **Kalte Empathie:** Das Wissen um die Befindlichkeit und Empfindlichkeiten des anderen wird ausgenutzt.
42. Dem Opfer glauben machen, es sei überall unbeliebt.
43. Verbundenheit mit „Gleichgesinnten“ demonstrieren durch besondere Freundlichkeit in Gegenwart des Opfers und gleichzeitige Kühle gegen dieses.
44. Einem Dritten tiefes Vertrauen signalisieren und gleichzeitig Misstrauen dem Opfer gegenüber betonen.
45. Positives Hervorheben der Eigenarten anderer im Vergleich zu den angeblich negativen des Opfers.
46. Umgekehrt werden -in der Absicht, das Opfer zu treffen- mittelmäßige Leistungen anderer überschwänglich gelobt.
47. Neigung, sich von emotional kompatibler Gruppendynamik mitreißen zu lassen (Sprechchöre etc.).
48. Üble Nachreden verbreiten bis hin zu Fake-news.
49. Gut inszenierte Emotionsausbrüche - weinen, raus rennen etc.
50. Affektgeladene Vorwürfe.
51. Theatralische ("histrionische") emotional gefärbte Bewertungen, z.B. bei kleinen tatsächlichen oder vermeintlichen Fehlern unter heftigen Affekten von "*Inkompetenz*", „*verwerflichem Menschenbild*“ etc. sprechen.
52. Indirekt Inkompetenz vorwerfen: „*Sie als ..... müssten eigentlich wissen, dass....!*“
53. Weitere Ideen?

Bisweilen kommt es zum **A-E-Syndrom**:

**A = Abwerten**- Andersdenkende oder als problematisch empfundene Personen werden abgewertet.

**E = Echauffieren**- Die Bewertung führt zu Emotionen und Erregung.

Der Begriff „Echauffieren“ hat einen negativen Beiklang, um anzudeuten, dass der Gefühlsausdruck übertrieben oder manipulativ eingesetzt wird.

Durch gruppendynamische Faktoren und gruppendynamische Faktoren kann das verstärkt werden, wodurch es zu Sprechchören und andere destruktive Verhaltensmuster kommt.

Wir nennen dies die „**Rote-Garden-Technik**“, weil sie unter Chinas Diktator MAO von Jugendlichen gerne eingesetzt wurden, um missliebige Lehrkräfte etc., zum Schweigen zu bringen.

Gerne werden auch Erregung und starke Betroffenheit demonstriert, oft begleitet durch theatralisch wirkende Gestiken, Mimiken und Geräuschen, z.B. Stöhnen, gespielte, übertriebene oder echte Schnappatmung. Manche weinen oder rennen schluchzend raus. Das kann echt sein. Es ist oft mit dem Vorwurf verbunden, dass der „Gegner“ so unsensibel und böse ist, dass einem nichts anderes übrigbleibt als zu weinen.

## Umgang mit toxischer Kommunikation

### Grundstrategie:

1. **Nimm den Profimodus ein!**

Beobachte insbesondere dich selbst (**Selbstmonitoring**)

Z.B.: „*Super, ich bin im Profimodus!*“

2. **Beachte die Profiregeln!** (s.a. [Info: Im Stress handeln wie Profis](#)).

Profiregeln Übersicht		
<b>Profiregel 1:</b> Handle besonnen; agiere, statt zu reagieren!	<b>Profiregel 2:</b> Sieh zunächst die Fakten, nichts als die Fakten!	<b>Profiregel 3:</b> Bewerte das Problem pragmatisch!
<b>Profiregel 4:</b> Verstehe die Zusammenhänge!	<b>Profiregel 5:</b> Hinterfrage und kontrolliere selbstkritisch dein Handeln!	<b>Profiregel 6:</b> Erweitere ständig deine Fachkompetenz!

3. **Nimm den S-U-N- Modus ein:** s.o. und [Info Selbstkontrolle und Souveränität](#)

4. **Setze die AHA-Technik ein!**

Z.B.

„*Welche Nummer? Mal nachschauen!*“ „*AHA-TodKo 8*“

Diese Technik dient als **Reaktionsverzögerung**, um irrationale, reflexartige Reaktionen zu vermeiden. Die Chance, seine Reaktionen auf eine besonne, rationale Ebene bringen zu können steigt.

5. **Bewerte pragmatisch:**

Z.B. „*Interessant!*“

Innerlich ggf. „*Koll, Müller ist ein interessanter Fall!*“

Beachte, dass es sich bei den problematischen Verhaltensweisen um **archaische Muster** handelt, durch die man sich nicht persönlich beeindruckt lassen sollte.

6. **Versuche Hypothesen über den Zusammenhang aufzustellen!**

Nutze z.B. die **A-B-C-Typologie**:

**Typ-A:** Gezielt, bewusst

In diesem Fall Grenzen setzen und Erfolgserlebnisse für den „Täter“ vermeiden.

**Typ-B:** Erregt, ungesteuert.

In diesem Fall zwar Grenzen setzen aber selbst Ruhe ausstrahlen und deeskalieren.

S. dazu [Info: Aggressionen, Gewalt Herausforderndes Verhalten](#)

Die Checkliste ist besonders im Zusammenhang mit komplexeren Konfliktsituationen hilfreich. Haben sich die Gemüter beruhigt, wird sie mit allen kooperativen Beteiligten durchgegangen. Besteht eine

Übereinstimmung mit einer Verhaltensweise, wird die Nummer markiert. Je mehr Nummern jemand „gesammelt“ hat, desto mehr bietet sich eine konstruktive Auseinandersetzung mit dem Problem, ggf. gemeinsam mit der betroffenen Person oder dem Team an.

Auf jeden Fall sollte auf **Sachlichkeit** und **Diplomatie** geachtet werden. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass sich Betroffene abgewertet fühlen, was zu nicht zielführenden Rechtfertigungsversuchen und Gegenangriffen führt. Der wertfreie Hinweis auf eine bestimmte konkrete Verhaltensweise unter Nennung einer Ziffer aus der ToKo-Liste in freundlichen und taktvollen Ton vorgebracht, bietet mehr Chancen zu einer (selbst-)kritischen Auseinandersetzung, ohne sein Gesicht zu verlieren. Missverständnisse können auf diese Weise schnell ausgeräumt, „Ausrutscher“ entschuldigt werden.

Nicht-Kooperative können durchaus lediglich auf ihr Fehlverhalten hingewiesen und deutlich kritisiert werden. Durch Verweis auf die Toko-Liste begibt man sich quasi in die Rolle eines Sachbearbeiters, der einen Missstand darlegt. Dadurch macht man sich unverwundbarer.

Sollten z.B. in einem Team die Übereinstimmung bei der Einhaltung von angemessenen Kommunikationsregeln bestehen, geraten „Wiederholungstäter“ in der Regel in einen konstruktiven Gruppendruck, der erheblichen Einfluss auf das konkrete Verhalten ausüben kann.

**Zurück zur Website**  
**Lösungen – Entdecke die Wege!**  
[www.drdutschmann.de](http://www.drdutschmann.de)

**Aktuell verfügbare Downloads auf dieser Website:**

1. [Selbstkontrolle und Souveränität](#)
2. [Erregungsmanagement in akuten Konfliktsituationen](#)
3. [Aggressionen bewältigen](#)
4. [Aggressionen Schule](#)
5. [Mobbing](#)
6. [Im Stress Handeln wie Profis](#)
7. [Toxische, destruktive Kommunikation TodKo](#)

In Vorbereitung:

- Wahrnehmungsfehler
- Denkfehler
- Schwierige Persönlichkeiten
- Pathologische Persönlichkeiten