

Strategie für ein Gespräch mit schwierigen Teilnehmenden

Schritt 1 – Bestimmen Sie Ihr Gesprächsziel (Sache)

- Ist der Sachverhalt klar geworden?
- Ist Ihr Anliegen begründet?

Schritt 2 – Legen Sie unverzichtbare Mindestanforderungen fest (Appell)

- Haben Sie Ihre Wünsche/Forderungen deutlich gemacht?

Schritt 3 – Erforschen Sie die Situation des Gegenübers (Selbstkundgabe)

Schritt 4 – Machen Sie die Grenzen ihrer Kompromissbereitschaft deutlich (eigene Selbstkundgabe und Appellseite)

- Nutzen Sie Ich-Aussagen, Bleiben Sie entschieden im Tonfall und relativieren Sie Ihre Aussagen nicht.

Schritt 5 – Bauen Sie Brücken, statt Gräben aufzureißen (Sach- und Beziehungsseite)

- Unterstellen Sie positive Absichten – jedenfalls keine negativen. Stellen Sie auch das gemeinsame Ziel in den Mittelpunkt.

Schritt 6 – Stehen Sie als Person entschieden zu Ihren Bedürfnissen (Selbstkundgabe- und Beziehungsseite)