

Eskalationsentschärfung

- Reagieren Sie auf die im Raum stehenden Emotionen des Gegenübers mit der Kundgabe eigener Emotionen, dies mit neutraler Tendenz.
- Würdigen Sie den positiven Kern der Botschaft des Gegenübers: Erkennen Sie das Positive in dieser Botschaft und sprechen Sie es aus.
- Sprechen Sie ein sachliches Friedensangebot aus.
- Leiten Sie in ruhigen Worten zur Sache über.