



## UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN - 1

Situation oder Aussage	Hilfreich ist	Mögliche Reaktion
Dein Gegenüber reagiert nicht mehr.	Thematisiere das, was passiert	„ich weiß nicht wie ich dein Schweigen jetzt interpretieren soll“
Das Gespräch ist in der Sackgasse.	Rückmeldung	„Ich merke, dass mir noch nicht völlig klar ist, wie du die Sache siehst.“
Das ist doch reine Zeitverschwendung!	Die vermutliche gute Absicht im Gesagten aufgreifen und benennen	„Dir ist wichtig, dass die Zeit optimal genutzt wird? Worüber sollten wir denn deiner Meinung nach reden?“
Der andere steht auf und will gehen.	Empathie und Nachfragen	„Warum bist du denn jetzt so wütend?“, „Was ist denn passiert?“
Der andere ist aufgebracht: „Das ist ja die Höhe“ „Das kann doch alles nicht wahr sein“	Sachlich nachfragen, Gefühl einbeziehen	„Was hat dich denn jetzt so aufgebracht? „Worauf beziehst du dich jetzt genau?“
Der andere wird verletzend.	Benenne Verletzungen und weise sie zurück.	„Das geht jetzt unter die Gürtellinie. So möchte ich nicht reden.“
Dein Gesprächspartner vertritt eine Gegenmeinung.		„So siehst du das? Interessant! Ich stehe da auf einem ganz anderen Standpunkt...2
Dein Gesprächspartner polarisiert und spitzt zu.	Standpunkt und Person trennen	„Mit deiner Wortwahl kann ich nicht so konform gehen, aber worin ich mit dir einer Meinung bin, ist...“
Du hältst die Ansichten eines Gesprächspartner für falsch.	Standpunkt und Person trennen	„Ich schätze dich menschlich, aber deinen Standpunkt halte ich für falsch und verheerend.“
Der andere trifft deine wunden Punkte.	Mache dir deine wunden Punkte vorab klar. Dann kann der andere dich da auch nicht treffen.	„Das ist jetzt nicht fair. Und darum geht es auch gar nicht, sondern es geht um ...“
Der andere hört nicht auf zu reden	Sprich von dir selbst. Verbinde es mit einer Bitte	Ein „Cut“ Handzeichen. „Stopp mal eben, das ist mir jetzt zu viel auf einmal. Ich würde gerne erst mal auf XY eingehen.“
Der andere unterbricht dich immer wieder	Benenne die Wirkung, die das unterbrechen hat und deinen Wunsch.	„Moment, ich würde gerne meinen Gedanken zu Ende sagen, bevor du antwortest. Vielen Dank dass du noch einen Moment wartest.“



## UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN - 2

Situation oder Aussage	Hilfreich ist	Mögliche Reaktion
Der andere kritisiert dich deiner Meinung nach ungerechtfertigt stark	Registriere, wenn es dich ärgert. Lenke den Fokus um. Frage nach.	Was in meinen Ausführungen hat dich „zu dem Schluss gebracht dass ich vorschlagen würde,...“
Der andere vertritt eine Gegenposition.	Bedingte Zustimmung	Sicherlich haben Sie Recht, allerdings müssen wir ebenso die hieraus ergebenden Aspekte beachten...» oder «Ich teile Ihre Meinung, jedoch können wir noch mehr erreichen, wenn wir...».
Der andere hat Einwände: „Das bisherige funktioniert doch, und das ist auch alles sehr aufwändig	Den Gesprächspartner abholen	„Ja und gerade weil es aufwändig ist ist eine Umstellung auf eine noch effizientere Lösung sinnvoll“
„Gut! Das war's wohl!“, „Okay, dann gibt wohl nichts mehr zu sagen!“	Nimm es ernst. Lenke gleichzeitig Fokus auf Problemlösung	„Das ist eine Option, die wir in Betracht ziehen können. Wie könnten wir noch eine etwas weniger extreme Lösung finden?“
Der andere hört nicht auf zu reden.	Spricht von dir und versuche auf Problemlösung zu fokussieren.	„Es ist wirklich sehr viel. Hilf mir bitte kurz: Was ist das wichtigste von alldem was ich verstehen soll?“
Du kannst kaum noch zuhören, weil du der Meinung bist, dass der andere falsche oder haltlose Behauptungen über dich aufstellt.	Halte es aus. Manchmal müssen auch unangenehme Dinge gesagt und angehört werden. Bringe die Auswirkungen der Kritikpunkte ins Spiel. Das lenkt wiederum auf Problemlösung	„Auf welche Weise hat dich ich mein Verhalten betroffen?“
Du kannst nicht mehr, aber dein Gegenüber ist gerade erst richtig in Fahrt gekommen	Sprich von dir kombiniert mit einer smarten Frage. Diese Frage hier lässt die Möglichkeit offen ob Eine Pause oder ein neuer Termin machbar wäre. Und er signalisiert, dass du möchtest, dass ihr beide euren besten Beitrag geben könnt.	„ Ich fühle mich gerade ein bisschen erschlagen. Wie können wir sicherstellen, dass wir beide dazu kommen unsere besten Beiträge zu geben?“