

Strategien für Problemsituationen.

Die nachfolgenden Tipps, Tricks und Empfehlungen sind leicht umsetzbare Möglichkeiten, mit schwierigen Gesprächen besser und vor allem souveräner umzugehen.

1. Gegenfragen stellen

Die meisten Menschen reagieren bei einem Angriff (z. B. einer Provokation) mit dem selben Muster – sie greifen ebenfalls an. Vorsicht! Zum Streit gehören immer zwei. Nutzen Sie die Gelegenheit und stellen Sie eine Gegenfrage: Warum reden Sie so mit mir? Wissen Sie, dass mich das sehr enttäuscht? In vielen Fällen wirken Gegenfragen harmonisierend und lassen einen Streit erst gar nicht aufkommen.

2. Nach vorne blicken

Sehr viele Streitgespräche beschäftigen sich mit der Vergangenheit. Profis nutzen die Gelegenheit und blicken nach vorne. Sprechen Sie nicht lange über Probleme, hinterfragen Sie lieber zügig die möglichen Lösungsansätze! Die Frage nach dem "Warum" thematisiert meist die Vergangenheit und damit die Probleme. Die Frage nach dem "Wie" lenkt das Gespräch einfach und konstruktiv in die Zukunft.

3. Mehr Flexibilität

Oftmals ist der Grund für eine Auseinandersetzung die mangelhafte Flexibilität der beteiligten Personen. Profis zeigen sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten bewusst flexibel. Forderungen ohne Spielraum werden als "Friss oder Stirb" empfunden. Dieses Gefühl zerstört die emotionale Ebene zwischen Menschen und vergiftet das Gesprächsklima.

4. Wünsche statt Forderungen

Auch wenn es ein sehr wichtiges und ernstes Thema ist – Formulieren Sie Wünsche statt Forderungen. Damit nutzen Profis ein kommunikatives Gesetz: Wir erfüllen wesentlich lieber einen Wunsch als dass wir einer unmissverständlichen Forderung nachkommen (müssen).

5. Gespräch zurückstellen

Sollte sich ein Gespräch in eine undankbare Richtung mit viel Aggression entwickelt haben, kommen die Beteiligten kaum mehr voran. Stoppen Sie Gesprächsrunden, in denen sich die Beteiligten nur im Kreis drehen. Nutzen Sie die bereits beschriebenen Empfehlungen oder beenden Sie die Runde. Wichtig – fixieren Sie gleich einen Folgetermin mit dem ausgesprochenen Ziel, dann aber eine gemeinsame Lösung zu finden.

6. Pauschalargumente entlarven

Wenn ein Gesprächspartner immer wieder mit sog. Totschlagargumenten arbeitet, verstößt er klar gegen die Regeln eines wertschätzenden Miteinanders. Erkennen und entlarven Sie kontraproduktive Argumente, die keinen der Beteiligten weiterbringen. Fixieren Sie gemeinsame Spielregeln – keiner darf und sollte solche Argumente nutzen. Werden Sie dennoch eingesetzt, klärt die Regel deren Ungültigkeit.