

## **Checkliste: Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen**

### **Allgemeine Merksätze**

- Erst zuhören, durchatmen, denken, dann sprechen
- Sie wollen etwas vom anderen: Erst begründen, dann fragen. Zum Beispiel: „Damit wir Ihnen helfen können, brauchen wir Ihre Zusage für eine Kostendiskussion.“
- Kein Angriff, wie „Das sehen Sie falsch.“ Oder „Sie bewegen sich gar nicht.“ Sondern: „Das mag aus Ihrer Sicht richtig sein.“ Oder „Was brauchen Sie von uns, damit wir nach vorne kommen?“
- Kommen Sie auf die Gemeinsamkeiten zurück!
- Zeigen Sie dem anderen den Nutzen auf, den er davon hat.

### **Bei Angriffen**

- Ich-Botschaft statt Schuldzuweisung: „Mich stört Ihr Verhalten.“
- Fragen stellen: „Was bezwecken Sie damit?“
- Motivforschung: „Gibt es noch einen anderen Grund, warum...?“
- Bei echtem Fehlverhalten: „Tut mir leid, wenn das so bei Ihnen angekommen ist.“
- Hören Sie nur den Inhalt, überhören Sie den vorwurfsvollen Ton!
- Akzeptieren Sie die Meinung anderer und stehen Sie zu Ihrer Meinung!
- Nennen Sie dem anderen sein Fehlverhalten: „Bitte unterlassen Sie diesen persönlichen Angriff – es geht um die Sache.“
- Stärken Sie immer Ihr Selbstwertgefühl (z.B. durch Methoden der Transaktionsanalyse)!
- Reagieren Sie ganz anders, als erwartet: „Wie kann ich Ihnen helfen?“
- Machen Sie eine Pause!