

Mit schwierigen Situationen umgehen - ein Leitfaden



Auch erfahrene Piloten müssen regelmäßig im Flugsimulator trainieren. Dabei



steht das Ziel, in schwierigen und gefährlichen Situationen das Richtige zu tun, an erster Stelle. Gefahren lösen Stress und Reflexe aus, die nicht immer hilfreich sind. Es kommt darauf an, überlegt zu handeln, um die Gefahr abzuwenden. Ähnlich verhält es sich auch in Gesprächssituationen und

beim Präsentieren. Angriffe, Einwände oder knifflige Fragen können auch hier Stress und wenig hilfreiche Reflexe auslösen. Es macht Sinn, über Vorgehensweisen zu verfügen, souverän damit umzugehen.

1. Abwehr von verbalen Angriffen

Verbale Angriffe sind Killerphrasen, Zurechtweisungen, Anschuldigungen und Beleidigungen, die Sie aus dem Konzept bringen oder Ihnen einen Gesichtsverlust bescheren sollen.

Wir unterscheiden weiche und harte Methoden. Harte Methoden sollten zum Einsatz kommen, wenn weiche Methoden versagen. Sie sollten aber stets bedenken, dass Sie auch bei harter Abwehr von verbalen Angriffen mit dem Gesprächspartner u.U. zu irgendeinem Zeitpunkt wieder zu tun haben könnten. Letzten Endes entscheidet Ihre emotionale Verfassung darüber, wie Du reagierst.

Wichtig bei allen Abwehrtechniken ist allerdings: Gehen Sie nicht mit dem Gesprächspartner in den Clinch, in dem Sie auf der gleichen Ebene reagieren. Dies führt zur Eskalation.

Wenn ein Angriff kommt, bleiben Sie ruhig und innerlich gelassen. Ruhe im Blick, keine Verlegenheitsgesten, nie lachen und lächeln. Sollten Sie aus der „Haut zu fahren“ drohen, stellen Sie sich innerlich die Frage: „Was ist jetzt wichtig? Was will ich wirklich?“ Das hilft Ihnen, souverän zu reagieren.

Piloten verbringen viel Zeit im Simulator, um für den Ernstfall gewappnet zu sein. Tun Sie es Ihnen gleich, fertigen Sie sich eine Liste verbaler Angriffe, die Sie irritieren und legen Sie sich dafür die passenden Antworten und Reaktionen zurecht. So sind Sie jederzeit gewappnet.

1.1. Weiche Abwehrtechniken

Die ABC-Methode

Mit dieser Methode können Sie leichte verbale Angriffe abwehren. Dabei steht

- A für Überhören und Hilfe anbieten,
- B für Erklären und Hilfe anbieten und
- C für Verständnis zeigen, erklären und Hilfe anbieten.

Doppelspitzencoaching
Dr. Elke Dührßen
Helmut Ellerbrok-Kubach

Goethestraße 21
35582 Wetzlar
Tel. 0641-98468-39
Fax 0641-98468-41

elke.duehrssen
@doppelspitzencoaching.de
helmut.ellerbrok
@doppelspitzencoaching.de
www.doppelspitzencoaching.de

Beispiel:

Ein Kunde am Telefon: „Hier Lehmann. Dass man bei Ihnen mal jemanden antrifft ist ja selten. Dafür zahle ich meine Beiträge?“

Ihre Antworten:

A= Überhören und Hilfe anbieten: „Guten Morgen Herr Lehmann, was kann ich für Sie tun?“

B= Erklären und Hilfe anbieten: „Guten Morgen Herr Lehmann, ich hatte gerade noch ein Gespräch mit einem Besucher. Was kann ich für Sie tun?“

C= Verständnis zeigen, erklären, Hilfe anbieten: „Tut mir leid, dass Sie warten mussten. Hier hat es offensichtlich eine Panne gegeben, ich werde dem nachgehen. Was kann ich für Sie tun?“

Ansprechen der verbalen Überschreitung und Grenzen setzen

Die nachstehenden Techniken beruhen darauf, höflich aber bestimmt auf die Grenzüberschreitung aufmerksam zu machen, damit Sie als Gesprächspartner weiterhin ernst genommen werden kannst.

Beispiele:

Kunde: „Ihren Saftladen sollte man so schnell wie möglich auflösen“.

Antwort: „Herr Koller, ich bin wirklich schockiert, wie Sie über uns denken. Was genau ist denn passiert?“

Kunde: „Jedes Mal, wenn ich mit Ihnen zu tun habe, treffe ich auf Inkompetenz.“

Antwort: „Frau Reinemann, ich bin wirklich sehr traurig, dass wir und auf diesem Niveau unterhalten müssen. Woran liegt es denn genau, dass Sie so verärgert sind?“

Kunde: „Euch Vertreter - Pack sollte man mal richtig an die Arbeit kriegen.“

Antwort: „Herr Conzelmann, ich glaube, wir kommen nicht weiter, wenn wir uns persönlich beleidigen. Ich kläre die Angelegenheit und werde Sie unverzüglich benachrichtigen.“

1.3. Harte Abwehrtechniken

Die hier vorgestellten Techniken sind in der Wirkung noch deutlicher als die weichen Techniken. Sie sollten sich jedoch im Klaren darüber sein, dass Sie beim Gesprächspartner den Wunsch nach Revanche hinterlassen können.

Die „Danke“- Technik

Diese Technik eignet sich sehr gut für Situationen, in der sich Ihr Gesprächspartner im Ton vergreift. Durch geschickte Wortwahl und Reaktion als Erwiderung auf eine anmaßende Äußerung setzt Du Grenzen und sorgt für Respekt.

Varianten:

1. Stehen Sie auf, wenn sich jemand im Ton vergreift und sage Sie vernehmlich am Ende Ihrer Entgegnung "....Danke!"

Beispiel:

Kollege zur Kollegin: *"So einen Mist, den Du hier erzählst, habe ich bisher noch nicht gehört".*

Kollegin: *Steht auf, schaut dem Kollegen in die Augen und sagt ruhig "So lasse ich nicht mit mir reden. Wenn Du wieder einen normalen Ton gefunden hast, können wir das Gespräch gerne wieder aufnehmen.... Danke!"*

Diese Reaktion kommt für den Kollegen völlig unerwartet. Mit dem Wort "Danke!" wird das Gespräch formell beendet.

2. Daher ist diese Technik auch geeignet, ein aufdringlicher Vertreter nervt.

Beispiel: *"Ich kaufe nichts an der Haustür. Danke!"*

3. Wenn Sie wollen, dass jemand Ihre Anweisungen befolgt und nicht lange versucht zu feilschen, dann wirkt das "Danke" am Ende Ihrer Aussage als Verstärker:

Beispiel: *"Herr Petersen, füllen Sie hier bitte das Formular aus und unterschreiben Sie hier an dieser Stelle. Danke!"*

Behauptung des Gegenteils

Diese Technik ist besonders geeignet, wenn Sie zu Unrecht angeschuldigt werden. Verteidigen Sie sich nicht. Überlege auch nicht, ob an der Behauptung nicht doch irgendetwas dran ist. Beginne den Satz einfach wie folgt:

"Nein, falsch...." oder "Sie täuschen sich!"

Danach behauptest Du einfach das Gegenteil. Die Verwendung dieser Startwörter verhindert, dass Du in eine Rechtfertigung verfallst. Sie bewirkt, dass der Ankläger auch psychisch in die Defensive gerät.

Beispiel:

Kollege zur Kollegin: *" Sie haben mir doch erzählt, Sie hätten den Bericht abgeschickt."*

Kollegin zum Kollegen: *"Nein, falsch, eine solche Aussage habe ich nie getan."*
oder

Zuhörer bei Deinem Vortrag: *"Das letzte Mal haben Sie uns noch erzählt, die Überprüfung sei kein Problem."*

Ihre Erwiderung: *" Sie täuschen sich. Eine solche Äußerung habe ich nie getan."*

Die ironische Bestätigung

Sie können auch einen Vorwurf oder eine beleidigende Äußerung bestätigen und so den Angreifer irritieren. Wenn Sie unerwartet zustimmen, erreicht der Angreifer nicht das, was er will, nämlich Sie bloßzustellen und aus dem Konzept zu bringen.

Sie mit folgenden Standardantworten reagieren:

- "Stimmt genau."
- "Gut beobachtet."
- "Genau so ist es."
- "Na klar. Sie etwa nicht?"
- "Natürlich, was denn sonst?"

Beispiel:

Vorwurf: "Sie wollen sich doch nur beim Chef einkratzen."

Antwort: "Na klar. Sie etwa nicht?"

oder

Vorwurf: "Ihr Angestellten seid ein ganz faules Pack."

Antwort: "Stimmt genau, gut beobachtet. Sonst noch eine Unverschämtheit?"

„Sanfte“ Retourkutsche

Mit dieser Technik wenden Sie eine Verbalattacke auf scheinbar höfliche Weise gegen den Angreifer.

Beispiel:

Angriff: „Haben Sie überhaupt eine hinreichende Qualifikation für Ihren Job?“

Antwort: „Wessen Qualifikation nicht hinreichend ist, das möchte ich mal dahingestellt sein lassen,... entscheidend ist doch, dass...“

Ansehen und Schweigen

Bei einer überzogenen Forderung, Behauptung oder einem Angriff können Sie den Gesprächspartner ruhig und ohne abwehrende Mimik und Gestik zuzuhören, sehr ernst oder lächelnd ansehen und schweigen - und zwar so lange, bis dieser von selbst etwas sagt.

Diese Technik wirkt äußerst verunsichernd, wenn Sie sie beherrschen.

2. Umgang mit Vor- und Einwänden, Fragen und Bedenken

2.1. Vorwände

Der Vorwand ist ein vorgeschobenes Hindernis. Der Gesprächspartner möchte abwimmeln. Der wahre Hinderungsgrund, soll verborgen bleiben.

Vorwände erkennen Sie, wenn Ihr Gesprächspartner z.B. folgendes äußert:

- „Das muss ich mir noch überlegen...“;
- „Ich habe jetzt keine Zeit...“;
- „Kommen Sie ein anderes Mal wieder...“

Das Mittel der Wahl besteht im Hinterfragen des Vorwandes, z.B.:

- „Welche Informationen brauchen Sie noch?“
- „Gibt es einen weiteren Grund, der Sie hindert....?“
- „Wann kann ich Sie wieder ansprechen?“

Vermeiden Sie, zu triumphieren, wenn Sie einen Vorwand aufgedeckt haben. Einen Gesichtsverlust nimmt Ihnen Ihr Gesprächspartner übel.

2.2. Einwände, Fragen, Bedenken

Einwände, Fragen, Bedenken haben ihre Berechtigung und dienen der Klärung. Beachten Sie deshalb folgendes:

1) Hören Sie aktiv zu, verschaffen Sie sich eine Pause zum Nachdenken

Ziel ist es, den sachlichen Gehalt des Einwandes zu verstehen, Interesse zu zeigen und zu einem kooperativen Gesprächsklima beizutragen. Daher genau klären, worum es dem anderen geht. Schnelle Antworten vermitteln häufig den Eindruck, mit Standardformulierungen zu arbeiten. Außerdem ist die Gefahr des Missverständnisses größer. Daher: Zeit lassen für die Antwort.

2) Würdigen Sie den Einwand

Geben Sie ihrem Gesprächspartner das Gefühl, dass seine Meinung willkommen ist. Bedanken Sie sich für den Hinweis.

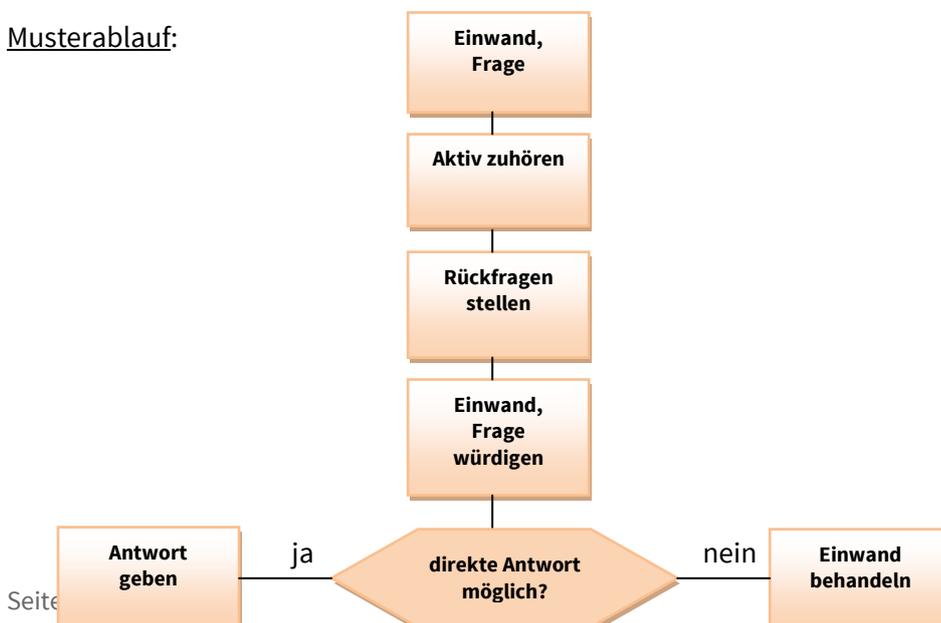
3) Stellen Sie Rückfragen

Rückfragen bringen Ihnen Zeitgewinne zum Nachdenken. Sie bekommen zusätzliche wichtige Informationen über das, was Ihr Gegenüber meint. Er wird dazu gebracht, noch einmal gründlich nachzudenken.

Beispiel für Rückfragen:

- „Eine interessante Feststellung. Was führt Sie zu dieser Schlussfolgerung?“
- „Möglicherweise haben Sie recht. Ich würde gerne genaueres darüber erfahren.“
- „Welche Gründe veranlassen Sie zu dieser Behauptung?“
- „Wie sind Sie zu dieser Auffassung gelangt? Stützen Sie sich auf Daten, die ich nicht berücksichtigt habe? Welche sind das?“
- „Welche Bedeutung hat diese Aussage?“
- „Wie hängt dieser Aspekt mit Ihren anderen Überlegungen zusammen?“
- „Zu welcher Schlussfolgerung führt Sie das?“
- „Wo genau ist das Problem?“

Musterablauf:



2.2.1. Techniken zur Einwandbehandlung

1) Öffnen des Gesprächspartners durch Abfragen weiterer Einwände

Das Abfragen weiterer Einwände stellt Ihre Souveränität unter Beweis und öffnet den Gesprächspartner, weil dieser sich gewürdigt und ernst genommen fühlt. Sie bekommen zusätzliche Informationen.

2) Die Umformulierungsmethode

Bei dieser Methode wird der Einwand tendenziös in die eigene angestrebte Argumentationsrichtung umformuliert.

Beispiel:

Chefin: „Für mich ist dieser Bericht zu knapp.“

Mitarbeiter: „Wenn ich Sie richtig verstehe, kommt es Ihnen auf eine ausführlichere Darstellung an. Können Sie mir sagen, in welchem Punkt?“

3) Die Verzögerungsmethode

Der Einwand wird positiv bewertet und zu einem späteren Zeitpunkt beantwortet. Dadurch gewinnen Sie Zeit für eine Antwort und bringen den Gesprächspartner auf andere Gedanken.

Beispiele.:

- „Sie sprechen einen wichtigen Punkt an. Erlauben Sie mir, an späterer Stelle noch einmal darauf zurückzukommen.“
- „Vielen Dank für Ihren Hinweis. Lassen Sie mich bitte noch auf einen Punkt zu sprechen kommen, bevor ich darauf näher eingehe.“

Nützlich ist es auch, den Einwand als Stichwort groß auf ein Blatt Papier zu schreiben und darauf hinzuweisen, dass Sie später darauf zurückkommen.

4) Die Vorteil-/Nachteil-Methode

Hier argumentieren Sie mit den zwei Seiten einer Aussage. Ein offensichtlicher Nachteil wird zugegeben. Sodann wird der Vorteil argumentativ aufgebaut. Ziel

ist es, dass sich durch die Abwägung zwischen „Für“ und „Wider“ der eigene Standpunkt rechtfertigen lässt und letztlich vorteilhafter erscheint.

Beispiel:

Kollege: „Ich meine, dass Dein Termin zu früh ist, die Leute können sich nicht richtig auf unser Kommen einstellen.“

Sie: „Ich muss Dir zustimmen. Eine gut vorbereitete Sitzung braucht Zeit. Auf der anderen Seite stehen uns genau noch zwei Wochen für die Abgabe des Berichtes zur Verfügung. Die Beibehaltung unseres Termins ermöglicht eine rechtzeitige Vorlage. Fehlende Unterlagen können noch nachgereicht werden.“

5) Die Referenzmethode

Hier argumentieren Sie mit den Erfahrungen und Erkenntnissen in vergleichbaren Situationen, Organisationen, Einrichtungen oder mit Aussagen

von Experten und Persönlichkeiten, die für den Gesprächspartner eine große meinungsbildende Kraft haben.

Beispiel:

„Ich verstehe Ihre Bedenken. In der Firma Müller & Kasulzke haben wir sehr positive Erfahrungen mit der Lösung ALPHA gemacht. Die Stiftung Warentest hat in der letzten Ausgabe das Produkt auf Platz 1 der Werte-Skala ausgewiesen....“

6)Das Ausklammern

Diese Methode ist geeignet, irrelevante, nicht zum Thema gehörende Aussagen abzuwehren. Dabei verweisen Sie darauf, dass der angesprochene Punkt nicht zum Thema gehört und ggf. an späterer Stelle behandelt wird (Kombination mit der Verzögerungstaktik möglich). Dies fällt natürlich schwerer, wenn Sie nicht in der Einleitung Dein Thema genannt und abgegrenzt hast.

Beispiel:

„Bitte haben Sie Verständnis, wenn ich auf diesen Punkt zunächst nicht weiter eingehe. Unser Thema lautet ‘XYZ’ und wir müssen aus zeitlichen Gründen leider wichtige Punkte ausklammern.“

7)Die Beteiligung anderer Gesprächsteilnehmer

Wenn Sie überfragt sind oder aus taktischen Gründen eine Denkpause benötigen, können Sie den Einwand an andere Gesprächsteilnehmer weitergeben oder diese um ihre Meinung fragen.

Beispiel.:

„Bevor ich mich zu dem Punkt äußere, möchte ich gerne die Meinung von dazu einholen.“

8)Die Vorwegnahme-Methode

Diese Methode dient dazu, potentiellen Einwänden zu begegnen, bevor diese überhaupt benannt werden. Es kommt Ihrer Glaubwürdigkeit zugute, wenn Sie die eine oder andere Schwäche der eigenen Position ansprechen. Insbesondere kritische Gesprächspartner honorieren die zweiseitige Argumentation.

Beispiele:

- *„Ich muss zugeben, dass meine Überlegung in dem Punkt ‘XYZ’ vielleicht überzogen ist. Auf der anderen Seite darf jedoch nicht übersehen werden ...“*
- *„Sie könnten vielleicht meinen, dass ...“*
- *„Möglicherweise zweifeln Sie an diesen Ergebnissen, jedoch ...“*
- *„Hiergegen könnte man einwenden, dass...“*

9) Den Einwand ins Leere laufen lassen

Diese Technik empfiehlt sich für Gesprächssituationen, in denen Ihr Gesprächspartner sehr viele Argumente und Einwände zur Sprache bringen will, die nach Ihrer Meinung „herbeigeht“ erscheinen. Sie würden möglicherweise sehr viel Zeit und Energie aufwenden, wenn Sie auf jeden einzelnen Einwand eingehen. Nur auf die wichtigsten Einwände sollten Sie reagieren.

Sie lassen den Gesprächspartner alle Einwände vortragen, bis er aufhört bzw. ihm keine weiteren mehr einfallen. Während seines Vortrages schweigen Sie und hören interessiert zu. Durch Verwendung von verbalen und non-verbalen „Türöffnern“ wird der Gesprächspartner in seinem Redefluss und der „Entleerung“ seines Einwand-Reservoirs unterstützt.

Beispiele:

- „Ich verstehe Sie.“
- „Ich weiß, worauf sie hinauswollen.“
- „Ach ja, meinen Sie das.“
- „So, das überrascht mich.“
- „Hmm.“

Erst dann, wenn kein weiterer Einwand mehr kommt, gehen Sie auf die wesentlichen Einwände ein bzw. bringen den eigenen Standpunkt ins Gespräch. Danach gehen Sie zum nächsten Punkt über.

10) Relativieren von Einwänden

Dem Gesprächspartner soll verdeutlicht werden, dass seine Auffassung nur eine von mehreren ist. Seine Einwände gelten nur unter bestimmten Voraussetzungen. Ändert man sie, gilt der Einwand nicht mehr.

Der absolute Einwand wird in Zweifel gezogen und in Beziehung zu anderen Argumenten gesetzt.

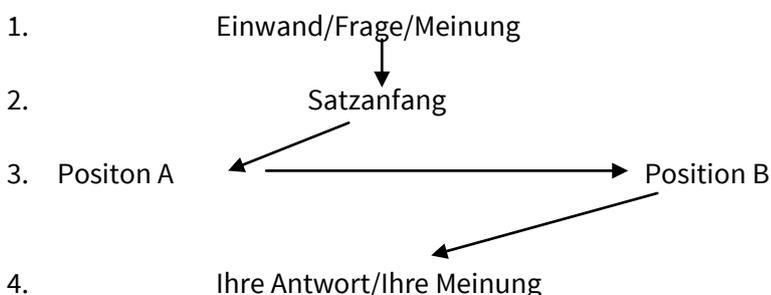
Beispiele:

- „Ihr Einwand ist interessant. Würden Sie ihn bitte noch näher erläutern?“
- „Ich verstehe Ihren Standpunkt. Wie hängt er mit Ihrer Äußerung ... zusammen?“
- „So gesehen haben Sie natürlich recht. Haben Sie aber bedacht, dass ...“

11) Die Alternativ-Antwort

Bei dieser Antwortform geht es darum, auf einen Einwand oder eine Frage nicht direkt zu antworten, sondern zunächst eine Alternative darzustellen, um dann Ihre Auffassung darzulegen. Sie ist eine einfache und sehr wirksame Technik. Ihre Antwort wirkt überlegt. Sie bekommen Zeit zum Nachdenken und geben dem Gesprächspartner das Gefühl, dass Sie sich mit seinen Argumenten auseinandergesetzt haben.

Schema:



Beispiel:

1. *Einwand:* „Wie kommt es, dass Sie ständig nur nach Fehlern suchen?“
2. *„Vielen Dank für Ihre Offenheit, Sie sprechen da ein für mich kritisches Thema an.“*
3. *Position A:*
*„Zu diesem Thema gibt es grundsätzlich zwei Positionen:
Einerseits ist es zutreffend und wichtig nach positiven Aspekten zu suchen. Jede Medaille hat schließlich zwei Seiten.“*
Position B:
„Eine andere Auffassung besagt, dass es sehr nützlich ist, zunächst einmal aus den Fehlern der anderen zu lernen.“
4. *„Meine Meinung ist, durchaus die Fehler beim Name zu nennen und gemeinsam beraten, wie man es besser machen kann“*

12) Die bedingte Zustimmung

Das Verfahren beruht darauf, dass man einen Teilaspekt einer Aussage, dem man zustimmen kann, herausgreift. Erst dann wird der eigene Standpunkt in den Vordergrund gebracht.

Beispiel:

- *„Ich stimme Ihnen im Prinzip zu ...“*
- *„Ich bin Ihnen dankbar, dass Sie diesen Punkt ansprechen ...“*
- *„Stimmt, wenn man die Dinge so sieht, dass ..., haben Sie recht ...“*

Eine Variante dieser Technik besteht darin, dem angesprochenen Aspekt des Gesprächspartners einen weiteren Aspekt hinzuzufügen, der aber bereits die Darstellung der eigenen Position vorbereitet.

Beispiel:

„Nun, das ist ein wichtiger Gesichtspunkt. Erlauben Sie mir, einen weiteren hinzuzufügen.“

3. Was tun bei Viel- und Dauerrednern?

Es gibt Viel- und Dauerredner, die Ihnen die Zeit stehlen. Völlig falsch wäre es, das Gespräch abrupt und unhöflich zu beenden. Hier gibt es verschiedene Möglichkeiten, dem Gespräch wirksam, aber bestimmt ein Ende zu setzen:

Beispiele:

Nach einem Satzende:

- a) *„Herr Conzelmann, Ihren Ausführungen habe ich eine Menge interessanter Dinge entnehmen können. Doch jetzt sollten wir Folgendes tun. Ich habe mir Ihre Punkte notiert. Ich werde diese ausführlich überdenken und mich beizeiten mit Ihnen Verbindung setzen. Ich bedanke mich ..., Auf Wiedersehen.“*

oder:

- b) *„Herr Conzelmann, ... ich bedauere, dass wir dieses Gespräch jetzt nicht weiterführen können. Ich habe einen sehr wichtigen Termin. Ich bitte um Verständnis. Darf ich mich für Ihre Anregungen und Ihren Besuch jetzt bedanken?... Auf Wiedersehen.“*

Bei sehr hartnäckigen Gesprächspartnern hilft die „Schallplatte mit Sprung“. Bei dieser Technik bekundet man Verständnis und besteht wiederholt und konsequent auf die Beendigung des Gespräches. Diese Methode ist besonders auch bei hartnäckigen Vertretern angebracht. Sie hat jedoch den Nachteil, dass das Gespräch nicht sehr erfreulich endet.

Beispiele:

- „... und dann habe ich gesagt ...“
- „Ich verstehe, ich möchte nunmehr das Gespräch beenden.“
- „... und weil wir nun gerade vier Wochen ...“
- „Sicher, ich möchte jetzt zum Ende kommen.“

Bei Viel- und Dauerrednern, denen es schwer fällt, zum Ende zu kommen, sollten Sie keine offenen, sondern nur geschlossene Fragen stellen und Aktives Zuhören vermeiden. Um zu Wort zu kommen, empfiehlt es sich, die Person beim Namen zu nennen, weil dies zu einer „Hab-Acht-Reaktion“ führt und den Redeschwall unterbricht.

4. Was tun, wenn Sie ständig unterbrochen werden?

1) Machen Sie eine abrupte Wortpause!

Wenn man unterbrochen wird, mitten im Satz stoppen: „*Sie haben gerade ge...*“ Diesen Satz ggf. wiederholen.

2)Mache die Unterbrechung zum Vorwurf machen!

„*Was ist der Grund, dass ich keinen Satz aussprechen kann ohne unterbrochen zu werden?*“

Dabei ruhig und freundlich sprechen.

5. Was tun, wenn Sie festgefahrene Gesprächssituationen überwinden wollen?

Wenn sich ein Gespräch im Kreise dreht, gibt es folgende Möglichkeiten, wie Sie aus dem Engpass wieder hinausgelangen:

Was man tun kann

Geben Sie zu, dass ein toter Punkt erreicht ist.

Was man sagen kann

„*Wir haben einen Engpass.*“

„*Was wissen wir mit Bestimmtheit?*“

„*Welche Daten stehen uns zur Verfügung?*“

„*Was halten wir intuitiv für richtig, ohne es bislang mit Daten untermauern zu können?*“

„*Was wissen wir noch nicht?*“

„*Über welche Punkte sind wir uns einig und wo sind wir noch geteilter Meinung?*“

Erkunden Sie die mentalen Grundannahmen der Gesprächsteilnehmer.

„Von welchen Grundannahmen gehen Sie aus, worin unterscheiden sie sich?“

Fragen Sie danach, welche Daten oder logischen Folgerungen zu einer Änderung führen könnte.

„Was müsste geschehen, damit Sie die Alternative ernsthaft in Erwägung ziehen könnten?“

Bitten Sie die Gesprächspartner um Unterstützung zur gemeinsamen Verbesserung der Situation.

„Anscheinend stecken wir fest. Ich befürchte, dass wir schließlich auseinandergehen, ohne zu einem besseren Verständnis gelangt zu sein. Welche Vorschläge haben Sie zur Klärung?“

Lassen Sie die Diskussion nicht bei der Einigung auf verschiedene Standpunkte enden.

„Welche unterschiedlichen Annahmen könnten unseren Meinungsverschiedenheiten zugrunde liegen?“

Fassen Sie die bisherigen Ergebnisse zusammen.

„Ich möchte einmal zusammenfassen. Wir haben ...“

Hilfreich ist es, wenn Sie eine Pause einlegen, bevor Sie weiter debattieren. Nachher läuft es meist besser.

Quellen:

Dieser Text beruht auf folgender Literatur:

- 1)Ulrich Dietze, Reklamationen professionell behandeln, Landsberg am Lech 1997, mvg-Verlag
- 2) Matthias Pöhm, Nicht auf den Mund gefallen, So werden Sie schlagfertig und erfolgreicher, Landsberg am Lech 2000, mvg-Verlag
- 3)Wolf Ruede-Wissmann, Satanische Verhandlungskunst und wie man sich dagegen wehrt, München 1997, Heyne-Verlag
- 4)Albert Thiele, Rhetorik. Sicher auftreten, überzeugend argumentieren, Niedernhausen i.Ts. 1997,Falken-Verlag
- 5) Peter M. Senge, Art Kleiner u.a., Das Fieldbook zur Fünften Disziplin, Stuttgart 1996, Clett-Cotta

Bildnachweis: fotolia_74539708_XS