

Vorgehensweise

1. Versuchen Sie, gut zu verstehen, wie Ihr Gegenüber die Unstimmigkeit interpretiert:
 - „Was ist Ihrer Meinung nach passiert? Wo liegt Ihres Erachtens das Problem?“
 - „Welche sind Ihre Überlegungen?“
 - usw.
2. Erklären Sie, wie Sie die Unstimmigkeit interpretieren:
 - „Folgendes ist meiner Ansicht nach passiert. Meines Erachtens liegt das Problem dort und dort.“
 - „Ich denke, das ...“
 - „Das ist etwas, was ich vermute, aber nicht sicher darüber bin.“
 - usw.

Vorgehensweise

3. Schlagen Sie Ihrem Gegenüber vor, die Unstimmigkeit als ein gemeinsames Problem zu betrachten, das sie am besten gemeinsam lösen sollten.
4. Versuchen Sie nicht, (Stör-) Gefühle zu unterdrücken, weil:
 - sie Ihnen keine Ruhe lassen werden – und
 - sie „durchsickern“ und das Gespräch unbemerkt verderben werden – oder
 - sie irgendwann platzen werden.
5. Zeigen Sie Einfühlungsvermögen für die Gefühle, die Ihr Gegenüber ausdrückt.

Vorgehensweise

6. Drücken Sie Ihre eigenen Gefühle aus, ohne Ihr Gegenüber zu beschuldigen:

- ✓ “Ich bin schockiert”
- ✓ „Ich fühle mich im Stich gelassen.“
- ✓ „Ich habe das Gefühl, dass Sie uns gegenüber misstrauisch geworden sind.“
- ✗ „Sie sind schockierend!“
- ✗ „Sie haben uns im Stich gelassen!“
- ✗ „Sie trauen uns nicht (obwohl wir 100-prozentig vertrauenswürdig sind)!“