

# Schwierige Gesprächssituationen kontrollieren

ALEXANDER TROST ist Trainer und Autor aus Leidenschaft. Mit über 150.000 verkauften Büchern und weit über 80 Fortbildungen kann er wie kaum ein anderer Synergie-Effekte erzeugen. Seine große Stärke ist es, komplexe Sachverhalte verständlich zu machen und dies humorvoll und engagiert zu vermitteln. Mehr Tipps und Tricks erhalten Sie in meinem Workshop.

## Aktives Zuhören üben

Nein, Sie müssen in schwierigen Situationen nicht sofort reagieren. Wenn Sie mit schwierigen Situationen konfrontiert werden, nehmen Sie sich die Zeit, anderen aufmerksam zuzuhören.

Achten Sie auf ihre Worte, ihren Tonfall und ihre Körpersprache, um den Standpunkt des anderen besser zu verstehen. Erkennen Sie ihre Gefühle und Bedenken an und stellen Sie klärende Fragen, um sicherzustellen, dass Sie die Situation richtig verstehen.

▼ Hinter jeder Äußerung steht ein Bedürfnis. Wer in der Lage ist, dieses Bedürfnis zu benennen, kann auch eine gemeinsame Lösung erarbeiten.

## Bleiben Sie ruhig und gelassen

Bewahren Sie Ruhe und kontrollieren Sie Ihre Gefühle, um eine Eskalation der Situation zu vermeiden. Atemübungen,

Erdungstechniken oder ein kurzer Rückzug aus der Situation können



FOTO: ALEXANDER TROST GRAFIKEN: DALL-E2 TEXT ALEXANDER TROST WWW.ATROST.DE

helfen, ruhig und konzentriert zu bleiben.

Trinken Sie einen Schluck Wasser, gehen Sie kurz auf die Toilette oder sagen Sie offen: „Das muss ich mir jetzt kurz durch den Kopf gehen lassen.“

Gelassenheit kann ein Beitrag zu einer konstruktiveren Atmosphäre bei der Lösung des Problems sein.

## Einfühlungsvermögen und Verständnis zeigen

Versetzen Sie sich in die Lage der anderen Person und versuchen Sie, ihre Gefühle und Beweggründe zu verstehen.

Einfühlungsvermögen kann dazu beitragen, Spannungen abzubauen, eine gute Beziehung aufzubauen und ein kooperatives Umfeld zu schaffen, in dem das Problem angegangen werden kann.

In den meisten Fällen hat die andere Person ein positives Ziel; versu-

chen Sie, die Motivation der anderen Person zu verstehen.

## Kommunikationsstil anpassen

Versuchen Sie herauszufinden, wie der andere kommuniziert und passen Sie Ihre Vorgehensweise entsprechend an.

Manche Menschen reagieren besser auf einen direkten, durchsetzungsfähigen Stil, während andere einen sanfteren, unterstützenden Ansatz bevorzugen.

Wenn Sie Ihren Kommunikationsstil an die Situation und die beteiligten Personen anpassen, können Sie die Wirksamkeit Ihrer Interaktionen verbessern.

## Verteidigen Sie sich nicht.

Lassen Sie sich nicht in die Defensi-

ve drängen. „Ich habe Ihre Meinung zur Kenntnis genommen. Offensichtlich haben wir ein Problem, das gemeinsam gelöst werden muss.“

**SCHWIERIGE GESPRÄCHE SIND IN JEDER SITUATION EINE HERAUSFORDERUNG FÜR ALLE BETEILIGTEN. LERNEN SIE IN MEINEM WORKSHOP PERSPEKTIVENWECHSEL UND WEITERE HILFEN, UM DIESE GESPRÄCHE ERFOLGREICH DURCHZUFÜHREN.**

## Konzentrieren Sie sich auf Lösungen

Konzentrieren Sie sich darauf, eine für beide Seiten akzeptable Lösung für das Problem zu finden, anstatt darüber nachzudenken, wer die Schuld trägt.

Fördern Sie einen offenen und ehrlichen Dialog und beziehen Sie alle Parteien in die Lösungsfindung ein.

Durch die Förderung einer kooperativen und lösungsorientierten Denkweise können Sie dazu beitragen, schwierige Situationen zu entschärfen und positive Ergebnisse zu erzielen. ◀

Weitere Workshops und Vorträge unter: [www.atrost.de](http://www.atrost.de)

