



**Diese Vorgehensweise für schwierige Gespräche hilft dir, dich auf ein schwieriges Gespräch vorzubereiten oder sich daran zu beteiligen, indem du die drei Ebenen des Gesprächs aus verschiedenen Perspektiven durchdenkst.**

## Die drei Ebenen eines Gesprächs:

1. Inhalt (Was ist passiert?)
2. Gefühle (welche Gefühle sind aufgekommen?)
3. Identität (was sagt dies über mich aus?)

Die Identitätsebene bezieht sich fast immer auf eine dieser drei Fragen:

- Bin ich kompetent?
- Bin ich ein guter Mensch?
- Bin ich es wert geliebt zu werden?

## Wann anwenden:

1. Sich auf ein schwieriges Gespräch vorbereiten oder davon lernen.

Wenn du ein schwieriges Gespräch erwartest und dich darauf vorbereiten willst oder wenn du an ein schwieriges Gespräch zurückdenkst, das du in der Vergangenheit hattest, und rückblickend daraus lernen möchtest.

2. Unmittelbar im Moment.

Wenn du mit der Vorgehensweise vertraut bist und es ausreichend geübt hast, kannst du diese in einem schwierigen Gespräch verwenden.

In beiden Fällen ist der erste Schritt, jede der drei Konversationsebenen für jeden der beteiligten Personen zu durchdenken, so wie ein Beobachter diese Interaktion erlebt haben könnte. Wenn du dich nach der Betrachtung dieser Perspektiven entscheidest, mit dem schwierigen Gespräch

## Beispiel:

Du bist in einem Projekt, das die Unterstützung eines Teams aus einer anderen Geschäftseinheit erfordert. Du bist überzeugt, eine Vereinbarung über Projektleistungen, Zeitpläne und Qualitätsstandards getroffen zu haben, aber dein Kontakt liefert wiederholt unpünktlich. Wenn du das Thema ansprichst, sagt er, dass er unter dem Druck seines



Vorgesetzten steht, andere Kunden zu gewinnen, und sein Team sein Bestes gibt und dass du einfach warten musst. Du verlässt das Meeting frustriert und musst Wege finden dennoch voranzukommen.

## Schritt 1: die drei Ebenen des Gesprächs analysieren

- Gehe die drei Ebenen aus deiner Sicht durch. Was ist aus inhaltlicher Sicht passiert? Welche Gefühle hattest du während des Gesprächs gespürt? Welche Geschichten hattest du im Kopf, was das über dich aussagt? Inwiefern konfrontierte dies die Identität?
- Gehe dann die gleichen drei Ebenen aus der Sicht des Kontaktes durch. Du musst Vermutungen anstellen, doch das ist okay. Was war deiner Meinung nach seine inhaltliche Erfahrung? Wie, glaubst du, hat sich die andere Person während des Gesprächs gefühlt? Was ist vermutlich bei ihrer/seiner Identität in Frage gestellt geworden?
- Versetze dich nun in die Perspektive eines objektiven Beobachters. Verwende die gleichen drei Stufen, um zu überlegen, wie ein Beobachter den Austausch beobachtet haben könnte. Nützlich kann die Vorstellung sein, dass dieser Beobachter ein Journalist ist, der über die Geschichte dieses Gesprächs berichtet.

## Schritt 2: Prüfe deine Absicht und entscheide, ob du das Thema ansprechen möchtest

Frage dich selbst, was du erhoffst, wenn du ein Gespräch führst. Ist es eine produktive Absicht (z.B. der Versuch, das Problem zu lösen) oder ist es eine unproduktive Absicht (z.B. Recht haben wollen, die andere Person beschuldigen). Manchmal ist es richtig, das Problem überhaupt nicht anzusprechen. Wenn du dich entscheidest, das Thema anzusprechen, versuche dich in eine Haltung zu versetzen, die Neugierde, Lernen und Problemlösung fördert.

## Schritt 3: Beginne aus der Sicht eines neutralen Beobachters

Die Sicht eines neutralen Beobachters ist, wie die Dinge aus der Perspektive eines objektiven Dritten geschehen sind - beispielsweise die Sicht eines Reporters, der sich der gesamten Situation bewusst ist. Es ist gut damit ein schwieriges Gespräch zu beginnen, da es dir am ehesten hilft, eine gemeinsame Grundlage mit der anderen Person zu finden.



## **Schritt 4: Betrachte das Thema aus der Sicht der anderen und aus der eigenen Sicht**

Höre dir die Beschreibung der anderen Person an. Sei empathisch und praktiziere aktiv eine Haltung, in der du Ähnlichkeiten erkennst und wohlwollend bist. Dann teile deine Beschreibung der Erfahrung. Erkundet gemeinsam, wie ihr die gleiche Situation unterschiedlich wahrnehmt. Gehe weg von Schuld und Anklage zu einer Haltung des Lernens darüber, wie jeder zur Situation und den damit verbundenen Emotionen beiträgt.

## **Schritt 5: Problemlösung**

Findet Lösungen, die den wichtigsten Bedürfnissen und Interessen jeder Seite gerecht werden. Findet Wege, um die Kommunikation weiterhin offen zu halten und sich um die Interessen des anderen zu kümmern.

Am wichtigsten ist... das erfordert Übung. Es wird einfacher, wenn du es wiederholt anwendest und lernst!