**18 Türöffner für schwierige Gespräche**

1. Die wertschätzende **Grundhaltung**
2. **Ich**-Botschaften
3. Auf das **Verhalten** bezogen und nicht auf die Person
4. **Small-Talk** zu Beginn – Beziehung aufnehmen
5. **Aktuell** – keine alten Geschichten
6. **Zuhören**, nicht kontern
7. Kritik als **Anliegen** oder **Wünsche** formulieren
8. Gesprächsführung heisst das Gespräch ***führen***
9. **Setting:** Zeitpunkt, genug Zeit, Ort, wer ist dabei, Sitzordnung, Getränke, Störungen eliminieren
10. **Vorwürfe** schlagen Türen zu
11. **Keine** Sätze mit dauernd, immer, absolut, total, völlig oder nie
12. Kurz, bündig, **aktuell**: Was hat Sie wann warum gestört?
13. **Authentizität:**

Verstecken Sie Ihren Ärger nicht. Zeigen Sie ruhig, wie Sie sich fühlen. Formulieren Sie was *ist*.

1. Fassen Sie sich **kurz**
2. **Timeout** wenn’s zu dicht wird
3. Kein „Mami-Papi-Ton“ wie Du sollst ...“ oder „Man muss ...“

bleiben Sie auf **Augenhöhe**

1. Ganz konkrete **Abmachungen** treffen und festhalten
2. **Evaluationstermin** vereinbaren (erleichtert die Entscheidung)