

Abstufungen zur Regulierung schwieriger Gesprächsverläufe

Anfängliche Konflikttendenz:

Ich glaube, wir reden in diesem Punkt aneinander vorbei.
Worauf genau wollen Sie hinaus? Was erwarten Sie von mir?
Ich verstehe, wenn Sie es anders sehen.
Unsere Diskussion dreht sich im Kreis.
Wie kommen Sie zu dieser Ansicht?
Was bezwecken Sie damit? Wie meinen Sie das?
Über welche Prioritäten reden wir? Welches Ziel verfolgen Sie?
Was ist unser gemeinsames Ziel?

Mittlere Konflikttendenz:

Ich kann Ihren Unmut verstehen, doch so kommen wir nicht weiter.
Reden wir aneinander vorbei? Habe ich Sie richtig verstanden ...?
Haben Sie eine Idee, wie wir dieses Problem lösen können?
Wir sollten uns gegenseitig zuhören/ausreden lassen.
Jetzt sind wir vom Thema abgekommen.
Was konkret verärgert Sie?
Was können/müssen wir tun, um gemeinsam weiter zu kommen?
An welchem Punkt war meine Argumentation unschlüssig? Welche Fragen sind bisher unklar?

Starke Konflikttendenz:

Wo gebe ich Ihnen Anlass, so aufzubrausen?
Was erwarten Sie von mir als Reaktion darauf?
Das geht so nicht.
Das klingt wie ein Angriff. (War das Ihre Absicht?)
Ich gehe davon aus, dass Sie mich nicht beleidigen wollten.
Ich hoffe, ich habe Sie missverstanden.
Wollen Sie mich gerade testen?
Geben Sie mir bitte die Möglichkeit, das zu verstehen?