

Allgemein: Es beginnt immer derjenige zu sprechen, der sich benachteiligt oder ungerecht behandelt fühlt. Die anderen beteiligten Personen hören zu und reagieren dann, wenn ihnen eine Sprechzeit eingeräumt wird. Sie können folgende Tipps berücksichtigen:

- **Wiederhole das Gehörte mit eigenen Worten. Vergewissere dich, dass du alles richtig verstanden hast:** *„Wenn ich dich richtig verstanden habe, dann ... Ich bin mir nicht sicher, ob du meinst, dass ... Du hast also gerade gesagt, dass ...“*
- **Kläre alle Einzelheiten, die du nicht verstanden hast:** *„Wiederhole das bitte noch einmal. Ich verstehe nicht ganz, was du meinst ...“*
- **Mache einen möglichen Konflikt deutlich:** *einerseits – andererseits; teils – teils; sowohl – als auch; weder – noch.*
- **Frage weiter nach:** *„Was macht dich am meisten unzufrieden? Was wäre dir am liebsten? Was stört dich daran am meisten? Kannst du mir ein Beispiel geben für ...? Was meinst du mit ...? Was bedeutet ...? Ich kann mir im Moment noch nicht vorstellen, wie ...? Ich habe gerade nicht verstanden, was ...? Ich frage dich das, weil .... Mich interessiert deine Antwort, weil ... Mir ist diese Frage in den Sinn gekommen, weil ...“*
- **Sprich die Gefühle des Gesprächspartners an:** *„Ich merke, dass dir ... Ich spüre, ... Ich höre dabei heraus, dass du ... Das war bestimmt nicht leicht ... Das muss ein schlimmes Erlebnis gewesen sein, als ... Das muss grauenhaft gewesen sein, als ... Das war bestimmt mühevoll ...“*
- **Gib einen Denkanstoß als Lösungshilfe:** *„Was wäre, wenn ...? Welche Konsequenzen hätte das? Wie würde es aussehen, wenn ...? Was würde passieren, wenn ...?“*
- **Stelle deine Wünsche für eine Lösung heraus:** *„Mir kommt gerade eine Idee. Möchtest du sie hören? Darf ich dir einmal eine Frage stellen? Möchtest du wissen, wie ich darüber denke? Ich wünsche mir, dass du zu ... noch etwas sagst“*