

## Dialog der Gastgeber – Empfehlungen zum Umgang mit kritischen Gästestimmen

---

**Grundsätzlich: Je mehr man über das angesprochene Thema weiß, desto besser kann man Angriffe einordnen und ihnen begegnen.**

1. Verstehen Sie den Hintergrund: Was ist die Selbstkundgabe hinter der Sachaussage (Angst? Unsicherheit)? Was ist die Beziehungsebene, was der Appell? Sehr emotionale Kommunikation kann der Ausdruck von dem Wunsch nach Sicherheit sein!
2. Eine emotionale Ansprache erwartet eigentlich eine emotionale Antwort. Ein Ignorieren der Emotion wird scheitern. Trotzdem muss immer das Ziel sein, die Kommunikation dauerhaft wieder zu versachlichen.
3. Es gibt Grenzen. Das überschreiten juristischer Grenzen wie auch persönliche Angriffe/Grenzüberschreitungen innerhalb einer Kommunikation erlauben den Abbruch des Gesprächs (Selbstschutz!).
4. 1x Kritik bedarf 7x Lob!
5. Klassiker: Wer fragt, führt.
6. Vermeiden Sie „Aber“ und „Nein“. Methoden der Einwandbehandlung sind u.a.:
  - Hypothesentechnik: „Angenommen...“
  - Themenwechsel: „Unabhängig davon...“
  - positive Umdeutung: „Sie möchten also...“
  - offene Fragen: „Unter welchen Bedingungen...“
7. Die Antwort erfolgt in dem Medium, in dem die Anfrage gestellt wurde. Aber: Das persönliche Gespräch ist viel stärker, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen!

**Wichtig: Konflikte stauen sich auf, ungelöste Konflikte verhärten. Sprechen Sie im Kollegenkreis regelmäßig über die kritischen Anfragen, Vorwürfe und Beleidigungen!**

