

Hier finden Sie ein paar **Tipps**, wie man solche Situationen vermeiden oder lösen kann:

> Genau zuhören und nachfragen. „Hab ich es richtig verstanden, dass...?“ Signalisieren Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie wirklich verstehen möchten, was er/sie erzählt.

> Wenn Sie etwas nicht nachvollziehen können, versetzen Sie sich in die Position Ihres Gegenüber - in welcher Lage befindet er/sie sich? Steht die Person unter Druck (zeitlich, finanziell, personell...)? Gibt es eventuell weitere (ungenannte) Gründe, warum er/sie sich so verhält? Wie kommt mein eigenes Verhalten wohl bei ihm/ihr an?

> Formulieren Sie Ihre Aussagen so, dass sie unmißverständlich sind - frei von Untertönen, ohne Interpretationsspielraum, klar und ohne schwierige Fremdwörter. Korrigieren Sie frühere Statements gegenüber dem Empfänger, falls Sie beim nochmaligen Nachdenken/Lesen merken oder Bedenken haben, daß Sie sich nicht verständlich genug ausgedrückt haben. Gerade die schriftliche Kommunikation birgt viel Potential an Missverständnissen.