

1. Nicht reagieren, sondern auf den Balkon gehen.

- Handeln Sie bei Angriffen und „Neins“ Handeln durch Nicht-Handeln
- Gehen Sie „auf den Balkon gehen“, d.h. bringen Sie Ihr eigenes Verhalten und Ihre Emotionen unter Kontrolle.
- Rufen Sie sich Ihre eigenen Interessen und mögliche Alternativen in Erinnerung.

2. Den Konkurrenten entwaffnen, indem Sie auf seine Seite treten.

- Ihr Konkurrent erwartet Widerstand und Feindseligkeit; er ist misstrauisch und hegt Befürchtungen.
- Überraschen Sie ihn durch Ihr unerwartetes Verhalten (zuhören, seine Argumente anerkennen, zustimmen, sich selbst äussern ohne zu provozieren) und schaffen Sie so das Klima für ein beiderseitiges lösungsorientiertes Verhalten.

3. Das Spiel wechseln, indem Sie nicht zurückweisen, sondern umfunktionieren.

- Verlagern Sie die Aufmerksamkeit weg von den Standpunkten hin zum gemeinsamen Problem, die Interessen beider Seiten zu berücksichtigen.
- Deuten Sie konsequent Äusserungen des anderen um als Versuche, das Problem zu lösen.
- Tun Sie das durch problembezogene Fragen wie z.B. „Warum wollen Sie das?“, „Was würden Sie an meiner Stelle tun?“, „Unter welchen Umständen käme das für Sie in Frage?“

4. Den toten Punkt überwinden, indem Sie eine goldene Brücke bauen.

- Vermeiden Sie Drängen und Insistieren, was nur Verhärtung und Widerstand hervorruft.
- Bauen Sie anstatt eine „goldene Brücke“, indem Sie als Vermittler zwischen den beiden Positionen auftreten und bauen Sie mit seinen Vorschlägen eine Brücke über die Kluft.
- Lassen Sie es als seine/ihre Lösung, als seinen Sieg (oder zumindest ehrenhaften Ausweg) aussehen
- Machen Sie es dem Gegenüber leicht, „Ja“ zu sagen.

5. Zwingen Sie ihn/sie nicht in die Knie, sondern bringen Sie ihn/sie zur Besinnung.

- Führen Sie dem Anderen die Kosten seiner Ablehnung vor Augen, indem Sie Ihre „Beste Alternative“ herausstreiche (indem Sie z.B. offen über Ihre Abwägung zwischen dem bisherigen Verhandlungsergebnis und Ihrer „Besten Alternative“ reden.
- Stellen Sie dabei sicher, dass der/die Andere die „Goldene Brücke“ nicht aus den Augen verliert.
- Warnen Sie, aber drohen Sie nicht.
- Setzen Sie Machtmittel nur äusserst sparsam ein.
- Machen Sie es dem Gegenüber schwer, „Nein“ zu sagen.