



Wie sag ich's bloß?

Heikle berufliche Gespräche
gut vorbereiten und führen

MODUL 4:
WENN'S SCHWIERIG WIRD



MODUL 4: WENN'S SCHWIERIG WIRD

In dieser Lektion wirst du lernen:

- Warum es wichtig ist, sich auf schwierige Situationen vorzubereiten,
- mit welchen Strategien du sie drehen kannst,
- welche Rolle Ärger spielt,
- wie du mit Emotionen umgehen kannst,
- wie du dich davor schützt, in deinen wunden Punkten angetriggert zu werden.

Nachdem du dir im dritten Modul einen Leitfaden für ein erfolgreich verlaufendes Gespräch überlegt hast, beschäftigst du dich jetzt noch einmal mit möglichen schwierigen Situationen und worst cases.

Fast alle anspruchsvollen Gespräche pendeln zwischen Momenten, in denen es gut läuft und Momenten, wo es schwierig wird. Wenn es plötzlich zu Missverständnissen, spitzen Bemerkungen und Ärger kommt, oder Sätze unter der Gürtellinie landen.

All das ist oft eine besondere Herausforderung für uns, konstruktiv und positiv zu bleiben und das Gespräch aus dieser Sackgasse wieder herauszuführen.

Im Folgenden zeige ich dir fünf konkrete Strategien, mit denen du schwierige Momente wieder drehen kannst.

Schreibe aber erst einmal auf:

1. In welchen Momenten in deinem Gespräch könnte es schwierig werden?
2. Welche Punkte, Verhaltensweisen und Emotionen könnten eine Rolle spielen?



.....

.....



5 konkrete Strategien im Umgang mit schwierigen Situationen

Hier gilt noch einmal mehr:

- Verstehe alle Formulierungen als Anregung und passe sie für deine Situation an.
- Achte darauf, dass das WIE oft wichtiger ist, als das WAS du sagst. Du kannst noch so geschickte Worte wählen. Wenn du sie manipulativ einsetzt, schadest du der Sache mehr, als du ihr nutzt.

1 AKZEPTIERE DIE TATSACHE, DASS ES GERADE SCHWIERIG IST

Es wird sowieso nicht besser, wenn du die Zeichen ignorierst. Es spannt dich eher noch mehr an.

Lass in deinem Inneren die Wahrnehmung zu, dass du gerade irritiert bist, dich ärgerst, in der Defensive fühlst, der andere zu viel redet oder zu sehr mauert.

Zulassen heißt noch nicht, zu wissen, was du damit im Außen machen kannst. Aber das Akzeptieren setzt Energie frei, die du sonst brauchst, um die Erkenntnis unten zu halten.

Akzeptiere es, lehne dich zurück - das meine ich wortwörtlich - und versuche zu verstehen, bei dir und bei dem anderen, was los ist..

2 BEZIEHE GEFÜHLE MIT EIN UND SPRICH SIE AN

Für den Umgang mit Emotionen gilt ein Leitsatz:

Verstehe Gefühle, aber lass dich nicht von ihnen treiben!

Das bedeutet, auf Gefühle zu achten, sie wahrzunehmen und an manchen Punkten sachlich einzubeziehen oder auszudrücken.

Zu sagen: „*Ich merke, dass ich mich nicht mehr konzentrieren kann, könnten wir mal eine kurze Pause machen?*“ ist besser, als mehr schlecht als recht durchzuhalten, was in der Regel sowieso nicht funktioniert.

Du kannst auch sagen: „*Ich bin unsicher, wie ich deine Reaktion jetzt interpretieren soll*“, anstatt in dir herumzurätseln und unnötige Abwehrreaktionen aufzubauen.

Umgekehrt kann es auch sinnvoll sein, den anderen auf sein vermutliches Gefühl anzusprechen.

Zu fragen: „*Warum bist du denn jetzt so sauer?*“, kann bewirken, dass dein Gegenüber, das gerade aufgestanden ist und gehen will, sich wieder setzt.

Dann ist es unbedingt wichtig, weiter zuzuhören und zu verstehen, was wirklich los ist. Sage nicht sofort: „*Das stimmt doch gar nicht*“ oder „*Das habe ich doch gar nicht gesagt*“. Versuche stattdessen genau zu verstehen, was denjenigen ärgert oder verletzt hat.



3 ÄRGER: SPRICH IHN AN ODER DISTANZIERE DICH INNERLICH DAVON

Ärger ist wahrscheinlich mit das häufigste und wichtigste Gefühl in schwierigen Gesprächen auf beiden Seiten. Äußerlich kann das sehr unterschiedlich aussehen. Manche platzen damit heraus, andere werden giftig oder ironisch, manche sarkastisch und von oben herab. Wieder andere ziehen sich in sich selbst zurück und schweigen.

Wichtig ist, dass Ärger immer ein Signal dafür ist, dass ein wichtiger Bereich berührt oder eine Grenze überschritten ist. Du solltest Ärger nicht übergehen, weder bei dir noch beim anderen, weil dann eine wechselseitiges Ärger-Aufschaukeln in Gang kommen kann. Ein kurzer Satz, wie: *"Das ärgert mich gerade, Nadine, weil ..."* bringt die Sache auf den Tisch und gibt Nadine die Chance ihrerseits Stellung zu beziehen.

Mit einer Einschränkung: Ist der innere Ärger zu stark, kann es nach hinten losgehen, sich zu sehr darauf zu konzentrieren. Man facht ihn dann eher an und sagt vielleicht Dinge, die man später bereut. Dann ist es besser, sich zunächst etwas davon zu distanzieren. Hilfreich ist da folgende Methode:

Wie du während des Gesprächs Ärger herunterfahren kannst

Versuche, dir in der Situation vorzustellen, das Ganze mit den Augen einer Fliege an der Wand zu sehen. Diese Selbst-Distanzierung hilft, auch in der Hitze des Gefechts Ärger und Wutgefühle zu beruhigen. Mit kühlerem Kopf kannst du angemessen reagieren und einen besseren Weg finden, dein Anliegen auszudrücken.

Ein typischer Ärger: Der Gesprächspartner hört nicht auf zu reden und lässt keinen Raum. Tatsächlich gibt es Menschen, die dazu neigen, einfach alles loszuwerden, wenn sie spüren, dass jemand zuhört. Es ist, als ob der Hahn einmal aufgedreht ist und sie bekommen ihn einfach nicht wieder zu.

Wenn du merkst, dass sich bei dir Ärger aufbaut, weil du dich schier überflutet fühlst an Worten, versuche einmal folgende Frage:

„Es ist gerade sehr viel. Hilf mir bitte kurz: Was ist das wichtigste von alledem, was ich verstehen soll?“

Du hilfst deinem Gegenüber damit, sich wieder zu fokussieren und die Gesprächsinhalte in verdauliche Portionen zu bringen.

Was könntest du tun oder sagen, wenn dein Gesprächspartner nicht aufhört zu reden?



.....

.....



Wenn der Ärger mit Dir durchgegangen ist.

In angespannten Situationen kann es schnell passieren, dass wir uns gegenseitig antriggern. Ein Wort gibt das andere, und schon sind Dinge gesagt, die wir im nächsten Moment bereuen.

Wenn dir das passiert, ist es sinnvoll, sofort zurückzurudern.

1. Entschuldige dich kurz und aufrichtig.
2. Sage, dass es ungerechtfertigt und deplatziert war.
3. Erkläre dich und was deinen Lapsus verursacht hat, aber auch nur kurz und ohne damit einen Vorwurf an den anderen zu verbinden.

„Sorry, das war unfair. Da hat mein Ärger gesprochen.“

„Tut mir leid. Das war wirklich daneben, so etwas zu sagen, zumal ich es noch nicht mal in dieser Art meine. Der Ärger hat mich zu sehr im Griff.“

„Tut mir leid. Das war einfach gemein von mir. Der Ärger hat wohl von meiner Zunge Besitz genommen.“

[Hier findest du noch mehr Lesestoff zum Thema Ärger >](#)

Was möchtest du dir in Punkto Ärger für dein Gespräch vornehmen?



.....

.....



.....

.....



4 LENKE DEN FOKUS UM AUF PROBLEMLÖSUNG

In zugespitzten Momenten kann es hilfreich sein, durch gute Fragen den Fokus weg vom Problem hin zur Problemlösung zu lenken. Voraussetzung ist, dass es wertschätzend bleibt und dein Gegenüber dir das auch abnimmt.

Hier einige Beispiele:

Nehmen wir an, dein Gegenüber schleudert dir ein ultimatives: „*Okay! Gut! Dann mache ich es eben alleine!*“ entgegen. Sieht nach einem einseitigen Ende des Gespräches aus ... Du könntest den Gesprächsfaden wieder zurückholen, indem du sagst: „*Klar, auch das wäre eine Option. Aber könnten wir nicht eine etwas weniger extreme Lösung finden?*“

Angenommen, es wäre umgekehrt: Dein Gegenüber mauert und wird immer schweigsamer, je mehr du redest. Das kann sein Versuch sein, sich vor dem Gehörten zu schützen. Das Problem dabei: Dein Gegenüber bekommt vieles von dem, was du sagst, gar nicht mehr mit. Irgendwann bist du nur noch frustriert.

Wenn du das merkst, kann es sinnvoll sein, anstatt weiter desselben zu tun, einmal zu fragen: „*Wie kann ich dir helfen, dass unser Gespräch eines wird, dass du auch mit mir haben möchtest?*“ Sei nicht entmutigt, wenn die erste Antwort „*Nichts*“ ist. Warte einfach und sage nichts oder setze nach: „*Okay, scheinbar gibt es nichts, das Dich dazu bewegt, mit mir sprechen zu wollen. Aber wenn es etwas gäbe, was könnte das sein?*“

Oft kommt überraschenderweise dann doch etwas vom Gegenüber. Wichtig ist dann, dass du die Antwort wirklich ernst nimmst. Sollte dein Gegenüber zum Beispiel sagen „*Hör auf, mich zu kritisieren*“, kontere nicht mit: „*Das tue ich doch gar nicht*“, sondern „*Das möchte ich verstehen. Was habe ich gesagt, das wie Kritik klang?*“

Manchmal musst du vielleicht erst einmal zuhören, weil dein Gesprächspartner einiges zu sagen hat. Insbesondere, wenn es sich um Kritikpunkte handelt, kann das nicht leicht auszuhalten sein, zumal wenn du sie als haltlos, ungerecht oder unfair empfindest. Dennoch müssen wir manchmal in persönlichen und professionellen Beziehungen auch schwierige Dinge anhören und aushalten können. Helfen kann dir dabei folgende Frage:

Auf welche Weise hat dich das (... mein Verhalten etc.) betroffen?

Damit kommen mehr die Auswirkungen der Kritikpunkte ins Spiel. Der Fokus auf die Auswirkungen kann helfen, einen schwierigen Moment in einer Problemlösung zu verwandeln.

Wie könntest du den Fokus auf Problemlösung umlenken?



.....

.....



5 KENNE DEINE WUNDEN PUNKTE

Gegen wunde Punkte ist niemand gefeit. Du selbst wirst sie haben und auch dein Gegenüber. Beim Gegenüber können wir sie nicht kennen. Es kann passieren, dass wir sie unabsichtlich berühren. Wir merken das durch plötzliche, unverständliche und sehr scharfe Reaktionen. Auch Ärger und Wut gehören dazu.

Es gibt hier keine Pauschal Tipps. Aber alles, was dem anderen vermittelt, dass du seine persönliche Sphäre respektierst, ist hilfreich. Wichtig ist, dass du dich deinerseits nicht schuldig fühlst. Für die wunden Punkte beim anderen kannst du nichts.

Etwas anderes ist es mit deinen eigenen wunden Punkten. Es ist nicht so schwer, sie herauszufinden, da sie sicherlich schon oft berührt worden sind.

Wenn sie dir bewusst sind, bist du nicht so leicht zu treffen.

- Wo bist du in der Regel besonders empfindlich?
- Welche Vorwürfe treffen dich häufig besonders?
- Welche Vorerfahrungen in der Vergangenheit könnten mit hineinwirken?



.....

.....

Solltest du aber trotz bester innerer Vorbereitung angetriggert werden, überlege dir, wie du eine Grenze ziehen kannst.

- Was könntest du sagen?
- Was könntest du tun?



.....

.....



Denke nun noch einmal an dein geplantes Gespräch.

Nach all deinen vorbereitenden Gedanken ...

- Was könnte passieren?
- Wo könnte es schwierig werden?
- Wo könnte es kippen?
- Um welches Verhalten geht es dabei A) bei dir und B) beim anderen?

Schreib es auf und überlege dir für jede Situation eine mögliche Lösung.

Du brauchst noch weitere Anregungen und Formulierungshilfen? Hier findest du sie >



.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....



Ehrlichkeits-Check:

- Kann ich genügend Respekt für den anderen aufbringen?
- Bin ich frei von Manipulationsversuchen?
- Wie kann ich mich meiner Sprache gemäß ausdrücken



Nun müsstest du gegen alle Widrigkeiten im Gespräch gut gewappnet sein.

Im fünften und letzten Modul erfährst du, wie du ein Gespräch zu jedem Zeitpunkt gut beendest, und wie du es auswertest.

DEINE NÄCHSTEN SCHRITTE:

1. Schreibe auf, was für dich in dem Gespräch schwierig werden könnte.
2. Beziehe Aspekte ein, die in dir liegen, aber auch, die von deinem Gegenüber ausgehen können.
3. Arbeite die fünf Strategien für dich durch.
4. Überlege, mit welcher Strategie, welchem Verhalten und welchen Formulierungen du die Situation positiv beeinflussen kannst.
5. Schau dir das PDF mit den Formulierungshilfen an, drucke es gegebenenfalls aus und ergänze deine Überlegungen.
6. Mach den Ehrlichkeits-Check.