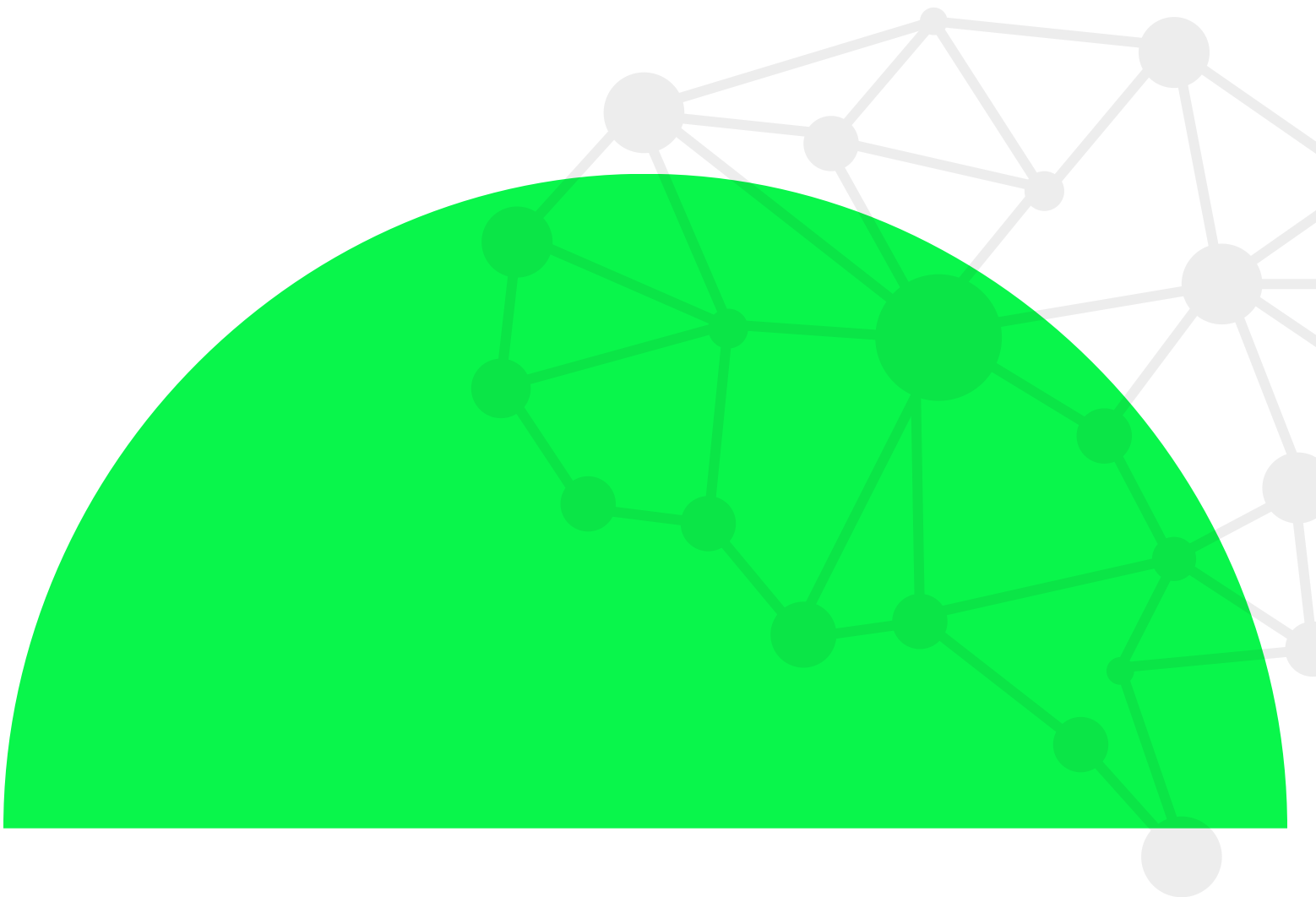


# LEITFADEN KOMMUNIKATION III

**Schwierige Gespräche führen  
ohne Eskalation**



# EINORDNUNG

Schwierige Gespräche gehören zum Arbeitsalltag. Sie entstehen überall dort, wo Erwartungen nicht erfüllt werden, unterschiedliche Sichtweisen aufeinandertreffen oder Belastung in die Zusammenarbeit hineinwirkt.

Trotzdem werden viele dieser Gespräche hinausgezögert oder vermieden. Der Grund liegt selten in mangelnder Bereitschaft, sondern in der Unsicherheit darüber, wie ein Gespräch geführt werden kann, ohne dass es eskaliert oder die Situation zusätzlich belastet.

In der Praxis zeigt sich ein wiederkehrendes Muster: Gespräche finden entweder zu spät statt oder werden zu vorsichtig geführt. Inhalte werden angedeutet, aber nicht klar benannt. Dadurch bleibt das eigentliche Thema bestehen und verschärft sich häufig im Hintergrund.

Das Problem ist daher nicht das Gespräch selbst, sondern die Art, wie es vorbereitet und geführt wird. Ohne Klarheit, Struktur und Timing entsteht schnell eine Dynamik, in der Gesprächspartner auf Positionen reagieren, statt Inhalte zu klären.

## Typische Situationen:

- Themen werden mehrfach angesprochen, aber nicht geklärt
- Kritik wird indirekt formuliert oder vermieden
- Gespräche enden ohne klare Vereinbarung
- Spannungen bleiben bestehen oder verstärken sich

# WAS TATSÄCHLICH PASSIERT

In schwierigen Gesprächen verschiebt sich der Fokus häufig vom Inhalt auf die Beziehungsebene. Aussagen werden nicht nur sachlich bewertet, sondern auch persönlich eingeordnet.

Das führt dazu, dass Gesprächspartner nicht mehr nur auf das Gesagte reagieren, sondern auf die vermutete Bedeutung dahinter. Missverständnisse entstehen dadurch schneller und verstärken sich im Verlauf des Gesprächs.

Gleichzeitig wird Kommunikation oft unklarer:

- Aussagen werden abgeschwächt, um Konflikte zu vermeiden
- Kritik wird indirekt formuliert
- Erwartungen bleiben unausgesprochen
- zentrale Punkte werden umgangen

Diese Form der Kommunikation wirkt kurzfristig entlastend, führt aber langfristig zu mehr Unsicherheit und verstärkt bestehende Probleme.

Typische Frühsignale:

- Gespräche werden verschoben oder bewusst vermieden
- Themen werden nur angedeutet, aber nicht klar benannt
- Reaktionen wirken defensiv oder ausweichend
- Missverständnisse nehmen zu, obwohl bereits gesprochen wurde
- Vereinbarungen bleiben unklar oder werden unterschiedlich interpretiert



# WAS SIE KONKRET TUN KÖNNEN

Schwierige Gespräche werden nicht durch Vorsicht besser, sondern durch Klarheit und Struktur. Entscheidend ist, dass Inhalte nachvollziehbar und ohne unnötige Eskalation angesprochen werden.

## **Thema klar benennen**

Sprechen Sie aus, worum es geht, ohne Umschreibungen oder Andeutungen. Unklare Formulierungen führen meist zu weiteren Missverständnissen.

## **Erwartungen deutlich formulieren**

Machen Sie klar, was Sie künftig erwarten. Ohne klare Erwartung bleibt das Gespräch folgenlos.

## **Beobachtung und Bewertung trennen**

Beschreiben Sie konkret, was passiert ist, bevor Sie es einordnen. Das reduziert die Wahrscheinlichkeit, dass Aussagen als Angriff verstanden werden.

## **Raum für Klärung lassen**

Ein Gespräch ist kein Monolog. Geben Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, die Situation einzuordnen und darauf zu reagieren.



# IMPULS ZUR ANWENDUNG

Beobachten Sie vor Ihrem nächsten schwierigen Gespräch nicht nur das Thema, sondern Ihre eigene Herangehensweise.

- Was genau möchten Sie ansprechen?
- Was vermeiden Sie aktuell aus Unsicherheit?
- Welche Punkte sind bisher nicht klar benannt worden?

Oft liegt die eigentliche Herausforderung nicht im Inhalt, sondern in der Klarheit, mit der er angesprochen wird.

Schwierige Gespräche eskalieren selten durch das Thema selbst, sondern durch unklare Kommunikation und unausgesprochene Erwartungen.



RAYANI WISSENSTRANSFER

# WEITERFÜHRENDE INHALTE

Dieser Leitfaden bietet Ihnen eine erste Einordnung und konkrete Impulse für den Arbeitsalltag. In vielen Fällen reicht bereits ein klarer Gedanke, um Situationen neu zu strukturieren und eigenständig weiterzuarbeiten.

Wenn Sie das Thema vertiefen oder systematisch in Ihrem Team bearbeiten möchten, finden Sie passende Inhalte und Formate auf unserer Website.

- Wissen & Leitfäden
- Firmenseminare

Auf Wunsch unterstützen wir Sie auch bei der Entwicklung passender Lösungen für Ihre Organisation.

[www.eliasrayani.de](http://www.eliasrayani.de)



SCANNEN UND  
VERTIEFEN

