

Schwierige Gespräche vorbereiten



*Kläre erst, was passiert ist, was dir wichtig ist und worum du bitten willst.
Dann führst du das Gespräch.*

Für den Konflikt, der dir gerade im Kopf herumgeht. In fünf Stationen vom ersten Ärger bis zu einem Einstieg, den du dir tatsächlich zutraust.

Wofür dieses Heft gedacht ist, und wann nicht

Konflikte gehören dazu. Wo Menschen zusammenarbeiten oder zusammenleben, reiben sich Bedürfnisse. Das ist normal und meistens lösbar.

Dieses Heft begleitet dich durch die Vorbereitung. Du klärst für dich, was eigentlich los ist, bevor du in ein Gespräch gehst. Am Ende hast du einen Einstieg, eine Kernbotschaft und eine konkrete Bitte.

Ehrlich vorab: Dieses Heft macht dein Gespräch nicht netter. Es macht es klarer. Klarheit kann auch heißen, dass du merkst: Hier will ich gar nicht reden, hier will ich eine Grenze ziehen.

So arbeitest du damit, zwei Wege:

- Kleinerer Konflikt: in einem Rutsch durchgehen, 30 bis 45 Minuten.
- Festgefahrener Konflikt: auf mehrere Tage verteilen. Nach Station 2 eine Nacht darüber schlafen hilft oft mehr als Durchhalten.

Dass beim Schreiben erst mal mehr Ärger hochkommt, ist normal. Station 1 fängt genau das auf.

Achtung

Dieses Heft ist für alltägliche Konflikte und schwierige Gespräche gedacht.

Bei Gewalt, Bedrohung, einem starken Machtgefälle oder wiederholter Grenzverletzung ist ein direktes Gespräch nicht automatisch der richtige nächste Schritt. Manchmal ist der richtige Schritt: Abstand, Schutz, Unterstützung holen, eine dritte Person, eine Beratungsstelle oder ein formeller Weg.

Nicht jeder Konflikt löst sich durch bessere Kommunikation. Das ist keine Schwäche der Methode, das ist ihre Grenze. Gespräche sind EINE Möglichkeit.

Wenn du Fragen hast, wend dich gerne vertrauensvoll an uns.

Markus vom Impact Institut



Die fünf Stationen im Überblick

Du gehst fünf Stationen entlang. Jede hat ein Ergebnis, das du danach in der Hand hast.

1 Dampf ablassen, ohne Schaden anzurichten

Ergebnis: Du weißt, welche Gedanken und Vorwürfe gerade in dir arbeiten, und bist ruhig genug zum Weiterdenken.



2 Deine Seite klären

Ergebnis: Du trennst, was passiert ist, von dem, was du hineindeutest, und kennst dein Gefühl und dein Bedürfnis.

3 Die andere Seite mitdenken

Ergebnis: Du hast plausible Vermutungen über die andere Person, ohne dir einzubilden, du wüsstest Bescheid.

4 Handlungsoptionen entwickeln

Ergebnis: Du hast mehrere Wege, nicht nur die eine Position, auf der ihr feststeckt.

5 Das Gespräch vorbereiten

Ergebnis: Du hast einen Einstieg, eine Kernbotschaft, eine Bitte und einen Plan für ein Nein.

Entlastung, Klarheit, Perspektive, Möglichkeiten, Handlung.



Die vier GFK-Schritte als Bodenanker begleiten dich als Fußmotiv durch das ganze Heft.

Deinen Konfliktfall festlegen

Such dir einen konkreten Konflikt aus. Einen, der dich gerade beschäftigt und bei dem ein Gespräch ansteht oder überfällig ist. Ein Fall, nicht drei gleichzeitig.

Beschreib die Ausgangslage in zwei, drei Sätzen. Noch ohne Analyse. Einfach: Wer, was, seit wann, was steht an.

Um wen geht es (Rolle)? Worum geht es grob? Was ist der Anlass, dass du es jetzt angehst?

So sieht das bei Lena aus

Lena ist eine Kollegin aus meinem Team. Diese Woche hat sie zwei fest vereinbarte Termine kurzfristig abgesagt. Beim zweiten Mal habe ich vor Kunden dagestanden ohne die Zahlen, die sie liefern sollte. Mein erster Gedanke: Auf Lena ist einfach kein Verlass.

Dieser Fall läuft jetzt durch alle Stationen mit. Zuerst darf der Ärger raus.



Station 1 · Dampf ablassen, ohne Schaden anzurichten

Bevor du irgendetwas höflich formulierst, darf erst mal das rohe Zeug sichtbar werden. Die Vorwürfe, die Urteile, der innere Kommentar. Nur für dich, ungefiltert, und nichts davon geht raus.

Das hat einen Zweck. Der Ärger will gehört werden, sonst mischt er sich später ins Gespräch. Und deine Urteile sind das Rohmaterial: Genau die übersetzt du in Station 2 in Gefühle und Bedürfnisse.

Such dir einen Weg, nimm, was zu dir passt:

- Alles unzensiert aufschreiben. Kein Mensch liest das außer dir.
- Oder eine Sprachnotiz nur für dich.
- Oder Satzanfänge nutzen: Was mich richtig ärgert, ist ... / Ich finde unfair, dass ... / Ich befürchte, dass ... / Am liebsten würde ich der Person sagen ...

Kurz spüren: Was macht dein Körper gerade? Kiefer, Schultern, Bauch, Atem? Nach fünf bis zehn Minuten kurz prüfen: mehr Klarheit oder mehr Hochkochen? Wenn es hochkocht, Pause.

Weitermachen, wenn du ruhiger bist.

Dein Gedankenstrom, ungefiltert:



Ergebnis dieser Seite: Zieh dir zwei bis vier Sätze heraus, die den Kern treffen. Deine schärfsten Konfliktsätze.

So sieht das bei Lena aus

Roh: Nie hält sie sich an Absprachen. Ihr ist egal, wie ich dastehe. Total unprofessionell.

Kernsätze: (1) Auf Lena ist kein Verlass. (2) Ihr ist egal, wie ich vor Kunden dastehe.

Leitplanke

Du musst deine Urteile nicht gutheißen. Du musst sie erst mal kennen, bevor du sie übersetzen kannst.

Station 2 · Deine Seite klären

Teil 1: Beobachtung und Interpretation trennen

Nimm einen deiner Kernsätze. Darin steckt fast immer eine Deutung. Kein Verlass, unprofessionell, ist ihr egal: Das sind Bewertungen, keine Fakten. Und Bewertungen provozieren Abwehr, noch bevor das Gespräch beginnt.

Trenn also zuerst: Was ist wirklich passiert? Was hätte eine Kamera aufgezeichnet?

Der Kamera-Test:

- Könnten zwei Leute die Situation unterschiedlich sehen? Dann steckt eine Deutung drin.
- Bestätigt eine Kamera oder ein Protokoll den Satz Wort für Wort? Dann ist es eine Beobachtung.
- Achtung bei Wörtern wie immer, nie, ständig, respektlos, egoistisch, absichtlich. Das sind Deutungs-Marker.

Falls du feststeckst: Dreh die Bewertung in ihr Gegenteil, schlampig wird ordentlich. Was du dir stattdessen gewünscht hättest, zeigt oft schon das Bedürfnis darunter. Das ist die Kopfstand-Methode.

Meine Deutung	Was eine Kamera gesehen hätte

So sieht das bei Lena aus

Deutung: Auf Lena ist kein Verlass.

Kamera: Lena hat diese Woche zwei vereinbarte Termine am selben Tag abgesagt, den zweiten eine Stunde vorher.

Leitplanke

Wenn du Fakten von Deutungen trennst, weiß dein Gegenüber besser, worum es geht, und kann leichter zuhören.



Bodenanker 1: Auslöser.

Teil 2: Deine Gefühle

Zu einer Beobachtung gehört, wie es dir damit geht. Gefühle zeigen dir an, ob ein Bedürfnis erfüllt ist oder nicht. Sie sind dein Wegweiser zur nächsten Station.

Ein häufiger Stolperstein: Wörter, die wie Gefühle klingen, aber eigentlich einen Vorwurf verpacken. *Ich fühle mich übergangen* beschreibt, was jemand getan hat, nicht, wie es dir geht. Solche Pseudogefühle, übergangen, nicht ernst genommen, ausgenutzt, im Stich gelassen, sind trotzdem wertvoll: Sie zeigen mit dem Finger direkt auf ein Bedürfnis. Notier sie ruhig und frag dann: Und wie fühlt sich das an? Angespannt, enttäuscht, verletzt, unsicher?

Wenn ich an die Kamera-Situation denke, fühle ich mich ...

In meinem Körper merke ich ...

So sieht das bei Lena aus

Pseudogefühl: im Stich gelassen.

Echtes Gefühl darunter: Ich bin angespannt, ein bisschen bloßgestellt und verärgert.

Leitplanke

Deine Gefühle gehören dir. Die andere Person hat sie ausgelöst, nicht gemacht. Diesen Unterschied brauchst du gleich, wenn du deine Botschaft formulierst.



Bodenanker 2 und 3: Gefühle, wenn Bedürfnisse erfüllt oder unerfüllt sind.

Teil 3: Deine Bedürfnisse und Grenzen

Bedürfnisse sind allgemeine menschliche Qualitäten: Verlässlichkeit, Wertschätzung, Klarheit, Sicherheit, Zugehörigkeit. Sie sagen noch nichts darüber, wer was tun soll.

Der wichtigste Unterschied auf dieser Seite: Bedürfnis oder Strategie. Lena soll mir jeden Termin 24 Stunden vorher bestätigen ist ein konkreter Weg, also eine Strategie. Das Bedürfnis darunter ist Verlässlichkeit. Der Punkt: Für dasselbe Bedürfnis gibt es viele Wege. Wer das Bedürfnis kennt, klemmt sich nicht an der ersten Lösung fest.

Welches Bedürfnis war bei mir verletzt? (zwei bis drei benennen, das wichtigste markieren)

Meine bisherige Lieblingslösung, die ich vielleicht mit dem Bedürfnis verwechsle:

Grenzen: Manchmal geht es gar nicht um ein gemeinsames Bedürfnis. Dann geht es um eine Grenze. Halt fest: Was ist für dich nicht verhandelbar? Diese Grenze nimmst du mit ins Gespräch.

Meine Grenze:

So sieht das bei Lena aus

Bedürfnisse: Verlässlichkeit, und dass meine Arbeit vor Kunden nicht beschädigt wird (Wirksamkeit).

Verwechselte Lösung: Sie muss sich ändern.

Grenze: Vor Kunden ohne Zulieferung dazustehen, will ich nicht noch mal.

Leitplanke

Ein Bedürfnis verpflichtet niemanden zu einer bestimmten Handlung. Es erklärt nur, worum es dir geht.



Bodenanker 4: Bedürfnisse.

Station 3 - Die andere Seite mitdenken

Jetzt machst du dasselbe wie in Station 2, nur für die andere Person. Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis. Der Unterschied: Das sind Vermutungen, kein Wissen.

Der Sinn ist nicht, recht zu bekommen, wie die andere Person tickt. Der Sinn ist, neugierig statt kampfbereit ins Gespräch zu gehen. Ein Feindbild macht kooperative Lösungen unwahrscheinlich.

Leitfragen:

- Welche Situation könnte die andere Person ganz anders erlebt haben?
- Was könnte ihr wichtig gewesen sein?
- Wovor könnte sie sich geschützt haben?
- Welche gute Absicht könnte hinter einem ungeschickten Verhalten stecken?
- Und ehrlich getrennt: Was weiß ich wirklich? Was vermute ich nur? Was müsste ich sie fragen?



Mögliche Beobachtung	Mögliches Gefühl	Mögliches Bedürfnis

Das weiß ich nicht, das frage ich:

So sieht das bei Lena aus

Vermutung: Vielleicht war Lena diese Woche völlig überlastet und hat die Termine abgesagt, um überhaupt etwas fertig zu bekommen.

Bedürfnis vielleicht: den Überblick behalten, nicht alles gleichzeitig reißen.

Was ich nicht weiß: ob sie überhaupt gemerkt hat, was ihre Absage bei mir ausgelöst hat.

Leitplanke

Schreib nicht auf, was die andere Person wirklich fühlt. Entwickle Vermutungen, die dich neugieriger machen. Verständnis heißt nicht Zustimmung. Und du bist nicht dafür verantwortlich, ihre Gefühle in Ordnung zu bringen.



Die vier Schritte, jetzt aus der Perspektive der anderen Person gedacht.

Gemeinsamkeiten, Spannungen und offene Fragen

Leg deine Seite und deine Vermutung nebeneinander. Konflikte entstehen selten auf der Ebene der Bedürfnisse. Fast immer krachen die Strategien, mit denen zwei Leute sich dasselbe erfüllen wollen.

Wo überschneiden sich eure Bedürfnisse vermutlich? (Oft mehr, als es sich anfühlt.)

Wo stoßen die Strategien zusammen?

Was ist die eine Frage, deren Antwort das Gespräch verändern würde?

So sieht das bei Lena aus

Gemeinsam: Wir wollen beide gute Arbeit abliefern und nicht ständig Feuer löschen.

Zusammenstoß: Ich will feste Zusagen, sie will Luft, um zu priorisieren.

Offene Frage: Wie kriegt Lena rechtzeitig mit, wenn ihre Absage jemanden hängen lässt?

Leitplanke

Reality-Check: Wenn du hier merkst, dass die andere Person gar nicht kooperieren will, dass es um Macht geht oder dass Grenzen wiederholt verletzt wurden, dann ist das kein Vorbereitungsfehler. Dann ist Station 4 eher Was tue ich für mich? als Was lösen wir gemeinsam? Blätter dafür zur Leitplanke auf der nächsten Doppelseite.

Station 4 · Handlungsoptionen entwickeln

Teil 1: Lösungsmöglichkeiten sammeln

Die meisten Konflikte stecken fest, weil nur zwei Positionen im Raum sind. **Du musst** gegen **Ich lass mir nicht**. Sobald die Bedürfnisse sichtbar sind, gibt es mehr als zwei Wege.

So gehst du vor:

1. Schreib die zwei, drei wichtigsten Bedürfnisse von dir und die vermuteten der anderen Person oben hin.
2. Jetzt sammeln, nicht bewerten. Stell dir vor, es hätte sich gut gelöst: Wie sähe das konkret aus? Was passiert da, woran würdest du es merken?
3. Schreib so viele Ideen auf, wie dir einfallen. Auch schräge. Menge vor Qualität.

Deine Ideensammlung:



Denk auch an Wege, die keine Zustimmung brauchen:

- kleine nächste Schritte statt der perfekten Gesamtlösung
- ein zeitlich begrenztes Experiment, *wir probieren das zwei Wochen*
- eine Vereinbarung mit Überprüfungstermin
- etwas, das du selbst ändern kannst
- eine Grenze plus die Konsequenz, wenn sie überschritten wird

So sieht das bei Lena aus

Ideen: kurze Vormittags-Abstimmung im Team; Lena sagt bei Engpass sofort Bescheid, statt Termine platzen zu lassen; kundenkritische Zulieferungen kennzeichnen; ich baue einen Puffer ein; im Notfall springt jemand anders ein.

Teil 2: Optionen bewerten und einen Schritt wählen

Nicht jede Idee taugt. Prüf deine besten drei bis vier mit einer einfachen Matrix. Du suchst keine perfekte Lösung. Du suchst einen Schritt, den ihr wirklich gehen könnt.

Idee	Erfüllt meine Bedürfnisse	Erfüllt die der anderen	Realistisch	Als Test geeignet

Prüffragen zu deiner Favoriten-Idee:

- Ist sie konkret und beobachtbar?
- Ist sie positiv formuliert, was jemand tun soll, nicht was er lassen soll?
- Kann die andere Person echt Nein sagen?
- Steckt eine versteckte Forderung drin?

⚠ Leitplanke

Was tust du, wenn keine gemeinsame Lösung entsteht?

Kläre das jetzt, nicht erst im Gespräch. Dein Plan B kann sein: die Bitte verändern, vertagen, eine Grenze setzen, eine dritte Person oder Mediation dazuholen, oder etwas allein regeln. Ein Gespräch, in das du ohne Plan B gehst, setzt dich unter Druck, um jeden Preis eine Einigung zu erzwingen. Genau das kippt Gespräche.

So sieht das bei Lena aus

Erster Schritt (als Test): zwei Wochen lang eine kurze tägliche Abstimmung, danach schauen wir, ob es reicht.

Plan B, falls das nichts ändert: Ich markiere kundenkritische Aufgaben verbindlich und ziehe bei Wiederholung meine Führungskraft dazu.

Station 5 · Das Gespräch vorbereiten

Teil 1: Intention und Gesprächsanfrage

Viele scheitern schon an der ersten Minute, lange bevor die Methode überhaupt zum Zug kommt. Darum klärst du zuerst deine Absicht und besorgst dir dann einen sauberen Einstieg.

Vor dem Gespräch für dich klären:

- Was will ich erreichen?
- Was will ich ausdrücklich nicht (recht bekommen, abrechnen, jemanden kleinmachen)?
- Bin ich bereit, etwas Neues zu hören?
- Bin ich bereit, dass die Person Nein sagt?
- Ist jetzt ein guter Zeitpunkt, für mich und für sie?



Gesprächsanfrage, Muster zum Anpassen

Ich würde gern nochmal über die Situation von [Anlass] sprechen. Mir geht es nicht ums Schuldverteilen. Ich will verstehen, wie du das erlebt hast, und dir danach sagen, was bei mir angekommen ist. Hast du dafür in den nächsten Tagen ungefähr 20 Minuten?

Deine eigene Anfrage in deinen Worten:

So sieht das bei Lena aus

Lena, ich würd gern kurz über die zwei abgesagten Termine diese Woche reden. Nicht um dir was vorzuwerfen, eher um zu verstehen, wie das bei dir gerade läuft, und dir zu sagen, was das bei mir ausgelöst hat. Hast du morgen 20 Minuten?

Teil 2: Kernbotschaft und konkrete Bitte

Deine Botschaft in vier kleinen Schritten, aus deiner Vorarbeit zusammengesetzt:

- Beobachtung, deine Kamera-Sicht von Seite 6
- deine Reaktion, dein Gefühl von Seite 7
- worum es dir geht, dein Bedürfnis von Seite 8
- eine konkrete Bitte

Die Bitte ist der Knackpunkt. Eine Bitte erkennst du daran, dass ein Nein erlaubt ist. Ist kein Nein erlaubt, ist es eine Forderung mit freundlicher Verpackung. Und: konkret, positiv, machbar. Sei zuverlässiger kann niemand umsetzen. Sagst du mir bei einem Engpass Bescheid, bevor du einen Kundentermin absagst, schon.

Beobachtung	Gefühl	Bedürfnis	Bitte

Meine Bitte in einem Satz:

So sieht das bei Lena aus

Als du die zwei Termine abgesagt hast (Beobachtung), war ich angespannt und hab mich vor den Kunden bloßgestellt gefühlt (Gefühl). Mir ist wichtig, dass ich mich auf Zusagen verlassen kann (Bedürfnis). Wärest du bereit, mir bei einem Engpass kurz vorher Bescheid zu geben, damit ich reagieren kann? (Bitte)

Leitplanke

Eine Bitte, bei der ein Nein nicht erlaubt ist, ist keine Bitte. Wenn du in Wahrheit eine Grenze meinst, sag es als Grenze, ehrlich und ohne sie als Bitte zu tarnen.



Bodenanker 5: Bitte. Wärest du bereit ...? Wie wäre es, wenn wir ...? Passt das für dich?

Teil 3: Zuhören und mit Nein, Abwehr oder Eskalation umgehen

Fang im Gespräch bei der anderen Person an, nicht bei deiner Botschaft. Lass sie erst erzählen. Bleib dran, bis du den Eindruck hast, das Wesentliche verstanden zu haben, und frag dann ausdrücklich, ob sie bereit ist, deine Seite zu hören. Keine feste Zahl an Runden, das spürst du.

Zuhören klingt zum Beispiel so:

- Hab ich dich richtig verstanden, dass ...?
- Klingt, als wäre dir ... wichtig gewesen?
- Magst du sagen, was du gerade brauchst?

Wenn ein Nein kommt:

Ein Nein ist erst mal ein Ja zu etwas anderem. Nimm es nicht sofort als Absage an der Beziehung.

- Frag nach dem Bedürfnis dahinter: Was bräuchtest du, um Ja sagen zu können?
- Verändere die Bitte.
- Vertag das Thema.
- Oder benenne deine Grenze.

Wenn es heiß wird, Notausgang: Wenn Lautstärke, Abwertung oder alte Rechnungen hochkommen, ist das der Moment für eine Pause, nicht für das bessere Argument. Ich merke, wir sind beide grad auf 180. Lass uns später weiterreden. Vertagen ist kein Scheitern. Und wenn ihr allein nicht rauskommt, ist eine dritte Person oder Mediation ein Zeichen von Verstand, kein Offenbarungseid.

Wie könnte das Nein der anderen Person aussehen, und was wäre dann mein nächster Satz?

Mein Notausgang-Satz, wenn es eskaliert:

So sieht das bei Lena aus

Mögliches Nein: Ich kann nicht jeden Engpass vorher absehen.

Meine Antwort: Verstehe. Reicht es, wenn du mir Bescheid gibst, sobald du es merkst, auch kurzfristig?

Notausgang: Lass uns das nicht zwischen Tür und Angel klären, ich komm nachher nochmal auf dich zu.

Leitplanke

Empathie ersetzt keine Grenze. Du kannst jemanden gut verstehen und trotzdem bei deinem Nein bleiben.

Dein Gesprächsfahrplan auf einer Seite

Das hier nimmst du mit ins Gespräch. Eine Seite, dein Spickzettel. So gestaltet, dass du sie einzeln ausdrucken oder abfotografieren kannst.

1. Meine Absicht in einem Satz:

2. Mein Einstieg, die Gesprächsanfrage:

3. Zuerst zuhören. Meine Vermutung, was der anderen Person wichtig ist:

4. Meine Botschaft: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis:

5. Meine konkrete Bitte:

6. Wenn ein Nein kommt:

7. Wenn es eskaliert, Notausgang:

8. Mein Plan B, falls wir uns nicht einigen:



Empathisches Zuhören: Am Anfang helfen ein paar Satzanfänge, um dich zu erinnern: es geht nicht um Neugieriges Verhör sondern um achtsames nachfragen.

Empathisch Zuhören
Verständnis ausdrücken



Was ich
aussprechen
kann



Gefühle verbalisieren
"Machst du dir Sorgen deswegen?"

Bedürfnisse & Gefühle spiegeln
"Also, bist du sauer weil dir Zuverlässigkeit wichtig ist?"

(offen nachfragen)*
"Puh, kannst du sagen, was du grade brauchst?"

Aktives Zuhören
"Hab ich dich richtig verstanden, dass..."

Bedürfnisse vermuten
"Hm, klingt als brauchst du...?"

Zusammenfassen
"Ich würd gern sicher gehen, dass ich dich verstanden habe, ich fass mal zusammen..."

(validieren)*
"Wow, das klingt echt hart!"
**sparsam einsetzen, streng genommen keine Empathie mehr*

Beobachtungen und Bitten

Interpretation VS **Beobachtung**

Was führt dich zu dieser Interpretation?
Was hätte eine Kamera aufgezeichnet?

Sie haben das Geld nicht überwiesen.	Ich sehe noch keinen Zahlungseingang auf dem Konto.
Ihre Leute können sich nicht auf Sie verlassen!	Wir haben elf Uhr gesagt und Sie sind um 11:20 Uhr erschienen.
Du hörst mir nie zu.	Du greifst zu deinem Handy, während ich rede.
So geht man einfach nicht mit Kindern um!	Sie haben zu den Schülern gesagt "Ihr sagt mir, wer das war, oder alle müssen nachsitzen!"
Sie haben sich nicht an die Vorschriften gehalten!	Sie haben den Dienstwagen für private Fahrten benutzt.

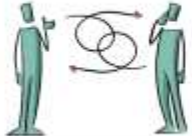
Wenn du Fakten von Interpretationen trennst, weiß dein Gegenüber besser, worum es geht und kann dein Feedback leichter annehmen.

Unkonkrete VS **Konkrete Bitten**

Sag, was du willst

Bitte arbeite nicht so lange heute.	Ich wünsche mir Zeit zu zweit, kannst du heute um 17 Uhr zuhause sein?
Überprüfe, ob es machbar ist	Kannst du mich anrufen, wenn es Verspätung gibt?
Sei nächstes Mal bitte pünktlich!	
Sei so konkret wie möglich	
Hör mir doch mal zu!	Magst du bitte dein Handy weglegen und mich anschauen?
Bleibe bei einem Nein in Verbindung	
Du musst es halt möglich machen!	Was brauchst du, um ja sagen zu können?

Wenn du diese Kriterien beachtest, steigen die Chancen, dass dein Gegenüber deine Bitte erfüllen kann und will.



Abschluss und wie es weitergeht

Wenn du bis hierher gearbeitet hast, hast du mehr in der Hand als die meisten, die in ein schwieriges Gespräch gehen: eine klare Sicht auf den Konflikt, mehrere Optionen, einen Einstieg, eine Bitte und einen Plan für den Fall, dass es nicht rundläuft.

Ob das Gespräch dann gelingt, hängt nicht nur an dir. Das andere Ende redet mit. Du kannst gut vorbereitet sein und trotzdem kein Ja bekommen. Das ist kein Scheitern, das ist der ehrliche Rahmen jedes echten Gesprächs.

Du kommst allein nicht weiter?

Das willst du üben, mit echten Situationen und Rückmeldung?

Schau dir unsere GFK-Seminare an. Ein guter Einstieg ist unser kostenloses Angebot: impactinstitut.com/kostenlose-angebote/

- **Der Konflikt ist festgefahren oder es geht um viel?** Dann ist eine Mediation oder Konfliktklärung mit einer neutralen dritten Person oft der schnellere Weg. Schreib uns unter



office@impactinstitut.com, wir helfen dir weiter

- **Es ist ein Team- oder Führungsthema?** Dann lohnt sich eine Inhouse-Begleitung.
- **Nice-to-have:** Die Karten aus diesem Heft gibt es als A5-Set zum Hinlegen: das GFK Starterset.

Konflikte sind kein Zeichen, dass etwas kaputt ist. Sie sind der Moment, in dem sich zeigt, wie ihr miteinander umgeht.

Impact Institut · Markus Castro, CNVC-zertifizierter Trainer für Gewaltfreie Kommunikation.