# LEITFADEN: Gespräche in angespannten Situationen




*„Bevor ich argumentiere, versuche ich zu verstehen, was gerade passiert.“*

Was ist unmittelbar vor der Eskalation geschehen?

Woran erkenne ich, dass die Anspannung steigt?

Reagiert mein Gegenüber auf den Sachverhalt, auf meine Wortwahl oder auf das Gefühl, kontrolliert zu werden?

Verändert sich das Verhalten gerade so, dass ich meine eigene Sicherheit neu bewerten muss?






*„Nicht jedes Gespräch muss mit Zustimmung enden.“*

Was will ich in dieser Situation tatsächlich erreichen?

Muss ich informieren, eine Grenze setzen, eine Entscheidung vermitteln oder eine Handlung verhindern?

Ist es notwendig, meinen Standpunkt jetzt durchzusetzen?

Woran würde ich erkennen, dass sich die Situation verbessert hat, ggf. auch ohne Einigkeit?




*„Ich muss das Verhalten nicht gutheißen, um seine Funktion zu untersuchen.“*

**Das sind Arbeitshypothesen, keine sicheren Aussagen über die Motive des Gegenübers.**

Was könnte mein Gegenüber gerade erreichen oder verhindern wollen?

Fühlt sich die Person möglicherweise übergangen, bedroht oder in ihrer Entscheidungsfreiheit eingeschränkt?

Habe ich eine konkrete Forderung gestellt oder die Person eher allgemein kritisiert?

Welche meiner Aussagen könnte als persönlicher Angriff oder als Versuch der Kontrolle verstanden werden?






Ist eine Erklärung gerade hilfreich oder wird sie als weiterer Angriff verstanden?

Kann ich mein Anliegen kürzer und konkreter formulieren?

Kann ich eine Grenze setzen, ohne die Person zusätzlich abzuwerten?

Gibt es eine Wahlmöglichkeit, die innerhalb meiner tatsächlichen Grenzen liegt?

Sollte ich zunächst zuhören, eine konkrete Frage stellen oder eine klare Handlungsaufforderung geben?




*„Ich bewerte meine Strategie anhand der Reaktion, nicht anhand meiner Absicht.“*

Wird mein Gegenüber ansprechbarer oder zunehmend konfrontativ?

Werden Forderungen konkreter oder wechseln sie ständig?

Kann die Person auf meine Aussagen noch eingehen?

Muss ich meine Strategie ändern, statt dieselbe Argumentation zu wiederholen?






*„Ein Gespräch ist kein Selbstzweck.“*

Ist eine weitere Verständigung realistisch und sicher?

Muss ich Abstand herstellen, Unterstützung hinzuziehen oder das Gespräch beenden?

Welche Grenze muss ich jetzt klar kommunizieren?

Welche Handlung ist erforderlich, wenn die Situation weiter eskaliert?

***Erst einschätzen, dann das Ziel klären, anschließend kommunizieren und die Wirkung überprüfen. Wenn sich die Lage verschärft, hat Sicherheit Vorrang vor dem Gespräch.***