



Schwierige Gespräche führen ohne Angst & grübeln

Quick-Start-Guide: Klare Kommunikation



Viola Moritz *Seminare*

EINFÜHRUNG: Warum du so viel grübelst

Stell dir vor: Du weißt seit Tagen, **dieses Gespräch muss geführt** werden. Mit der Kollegin, die Deadlines reißt. Mit dem Vorgesetzten. Mit Kund:innen. Und du merkst: **je länger du wartest, desto größer wird das Kopfkino.**

„Wie sag ich’s, ohne dass es knallt?“

„Was, wenn ich zu hart rüberkomme?“

„Oder zu weich – und es ändert sich wieder nichts?“

Dieser Guide gibt dir eine **5-Schritte-Methode**, mit der du schwierige Gespräche **souverän** vorbereitest, **sicher** eröffnest, klar formulierst, **Einwände hältst** und am Ende **verbindliche Vereinbarungen triffst**.

Ergebnis: Weniger Grübeln, mehr **Leichtigkeit** – und das gute Gefühl: „Ich habe geführt, ohne hart zu werden.“

Du So nutzt du den Guide am besten:

- Lies alle fünf Schritte durch.
- Bereite heute EIN schwieriges Gespräch vor.
- Beobachte, was sich im Gespräch verändert..

✚ Pro-Tipp: Druck dir die Übungen aus und leg sie sichtbar auf deinen Schreibtisch – so Erinnerst du dich automatisch daran, sie anzuwenden.

Bonus: SOS-Strategien – wenn das Gespräch aus dem Ruder läuft



Viola Moritz Seminare

ÜBER VIOLA MORITZ

Hey, ich bin **Viola - Business-Trainerin für Kommunikation und deine Innere Strahlkraft**.

In den letzten 20 Jahren habe ich bereits mehr als **1000 Teilnehmenden** geholfen, ihre Kommunikationskompetenz aufzubauen: Selbstbewusst aufzutreten, starke Wirkung zu erzielen, Konflikte zu lösen statt sie zu eskalieren sowie souverän aufzutreten.

Dies brachte mich dazu, diesen Guide zu erstellen, damit du gleich vor Augen hast, wie du schwierige Gespräche löst, um nicht im Gedankenkarussell festzustecken und deine Zeit mit Kopfkino zu verschwenden.

Meine Erfahrung: Schwierige Gespräche werden nicht leichter, wenn man sie aufschiebt. Sie werden leichter, wenn du **innere Klarheit + eine einfache Struktur** hast.

Genau darum geht's hier.

Kommunikation beginnt immer bei dir – mit deiner Haltung, deiner Klarheit und deiner Präsenz.



Viola Moritz *Seminare*



ÜBERSICHT

Die häufigsten Fallen für schwieriger Gespräche führen	S. 4
Schritt 1: Innere Klarheit gewinnen	S. 6
Schritt 2: Konstruktiv Kritik äußern	S. 8
Schritt 3: Einstieg schaffen - sicheren Rahmen setzen	S. 11
Schritt 4: Lösungsorientiert durch das Gespräch führen	S. 13
Schritt 5: Gespräche abschließen und verankern	S. 16
Was kommt als nächstes	S. 18
BONUS: SOS Strategien	S. 19



DIE HÄUFIGSTEN FALLEN FÜR SCHWIERIGE GESPRÄCHE

Warum die meisten Gespräche ins Leere laufen? – Und wie du das vermeidest.

Vielleicht kennst du das: Du hast dir ein Herz gefasst, das Gespräch geführt – und fühlst dich hinterher nicht erleichtert, sondern frustriert. Nichts ist geklärt.

Was ist passiert?

Du hattest Mut. Aber irgendwo ist das Gespräch entgleist.

Die Wahrheit: Mut allein reicht nicht. Ohne Struktur läuft er ins Leere.

Ohne klaren Einstieg, innere Vorbereitung und Plan für den Abschluss passiert Folgendes:

- Deine Emotionen übernehmen
- Dein Gegenüber geht in Abwehr
- Das Gespräch endet im Nichts

Und dann grübelst du tagelang: "Hätte ich das anders sagen sollen?"

Es gibt 3 klassische Fallen, die fast alle Gespräche scheitern lassen.

Wenn du sie kennst und vermeidest, veränderst du nicht nur den Verlauf – sondern das Gefühl danach. Statt Grübeln: Klarheit. Statt Eskalation: Lösung.



VERMEIDE DIESE FALLEN

Viele Gespräche scheitern nicht an „Mut“, sondern an fehlender Struktur.

Falle 1: Keine innere Klarheit → du reagierst impulsiv

Ergebnis: Emotionen übernehmen, Eskalation statt Klärung.

Falle 2: Falscher Einstieg → Mauer hoch

Ergebnis: Abwehr, Rechtfertigung, oberflächliches „jaja“.

Falle 3: Kein Abschluss → offene Wunde + Grübeln

Ergebnis: Nichts ist wirklich geklärt – dein Kopf läuft weiter.

Die bittere Wahrheit: Diese 3 Fallen sind keine Einzelfälle. Sie passieren 90% der Zeit, weil die meisten ohne Struktur ins Gespräch gehen – nur mit Mut, aber ohne Methode.

Damit du diese drei Fallen vermeidest, bekommst du hier einen klaren Fahrplan: Die 5-Schritte-Methode

Diese Methode führt dich vom ersten Gedanken „Ich muss das ansprechen...“ bis zum Moment, in dem du rausgehst und denkst: **„Das habe ich gut gemacht.“**

Du kannst sie für Kolleg:innen, Vorgesetzte, Kund:innen – und auch privat nutzen.

Bereit? Los geht's.



SCHRITT 1: Innere Klarheit gewinnen (VOR dem Gespräch)

Innere Strahlkraft beginnt **nicht im Gespräch**, sondern davor: Du sortierst dich, bevor du sprichst. So bleibst du handlungsfähig – statt im Moment überrollt zu werden.

Mini-Übung: Emotions-Check (3 Minuten)

Nimm dir Stift und Papier und beantworte spontan:

- **Was fühle ich, wenn ich an dieses Gespräch denke?**
(z. B. Wut, Angst, Enttäuschung, Hilflosigkeit)
- **Wovor genau habe ich Angst?**
(z. B. Ablehnung, Konflikt, als schwach dazustehen, die Beziehung zu gefährden)
- **Was würde passieren, wenn ich das Gespräch NICHT führe?**
(z. B. ich ärgere mich weiter, die Situation verschlimmert sich, ich verliere Respekt vor mir selbst)

💡 Allein durch das Aufschreiben ordnen sich deine Gedanken. Das Chaos im Kopf bekommt Form – und damit verliert es schon einen Teil seiner Macht über dich.

Was ist mein echtes Anliegen?

Jetzt geht es darum, herauszufinden: Was will ich WIRKLICH? Oft vermischen wir das eigentliche Anliegen mit Vorwürfen, Rechtfertigungen oder dem Bedürfnis, im Recht zu sein.



Beispiel:

- ☐ Oberflächlich: "Die Kollegin soll endlich pünktlich liefern!"
- ☒ Echtes Anliegen: "Ich brauche Verlässlichkeit, damit ich meine eigene Arbeit planen kann und nicht unter Druck gerat

Reflexion-Übung: Mein echtes Ziel (5 Minuten)

Beantworte diese Fragen schriftlich:

- **Was will ich erreichen?** (konkret und positiv formuliert)
Beispiel: "Ich möchte dass Deadlines eingehalten werden."
- **Was brauche ich, damit es mir besser geht?**
Beispiel: "Ich brauche Planungssicherheit und das Gefühl, dass meine Zeit respektiert wird."
- **Was will ich auf KEINEN Fall?**
Beispiel: "Ich will nicht vorwurfsvoll klingen oder die Beziehung zerstören?"
- **Woran erkenne ich, dass das Gespräch erfolgreich war?**
Beispiel: "Wir haben eine klare Vereinbarung getroffen – und ich fühle mich e

Du gehst vom "Problem-Denken" ins "Lösungs-Denken". Du weißt jetzt, WOFÜR du das Gespräch führst – nicht nur, wogegen du bist.



SCHRITT 2: Konstruktiv Kritik äußern

Oft fehlt uns die Kompetenz, wie kann ich klar und respektvoll Kritik äußern, ohne den anderen zu verletzen.

Destruktive Kritik trifft die Person („Du bist...“), verallgemeinert („immer/nie“) und lädt Schuld ab. Ergebnis: Dein Gegenüber geht in Abwehr, Rechtfertigung oder Gegenangriff – und ihr verliert das eigentliche Thema.

Konstruktive Kritik bleibt bei beobachtbaren Fakten, beschreibt Wirkung, benennt dein Erleben und lädt zur Klärung ein. Ergebnis: Du bleibst klar – ohne zu verletzen – und ihr könnt eine Lösung finden.

Warum es wirkt

- Es reduziert Abwehr, weil du **nicht angreifst**, sondern **beschreibst**.
- Es schafft Orientierung, weil du den Weg von **Beobachtung** → **Wirkung** → **Klärung** gehst.
- Es öffnet Dialog, weil du **fragst**, statt zu urteilen – und damit Verantwortung teilst.

SAG-ES-Formel

- **S – Situation:** Was ist konkret passiert? (beobachtbar, ohne Bewertung)
- **A – Auswirkung:** Welche Konsequenzen hat das? (für Arbeit/Team/Ergebnis)
- **G – Gefühle:** Wie geht es dir damit? (ruhig, ehrlich, ohne Schuldzuweisung)
- **E – Erfragen:** Wie sieht der/die andere das? (Perspektive verstehen)
- **S – Schlussfolgerung:** Was vereinbaren wir? (nächster Schritt, konkret)



Beispiel:

„Mir ist aufgefallen, dass die letzten zwei Abgaben nach der Deadline kamen. **(S)** Das bringt mich in Zeitdruck, weil ich meine Schritte danach nicht planen kann. **(A)** Das frustriert mich und macht mich unsicher, ob ich mich auf Absprachen verlassen kann. **(G)**

Wie nimmst du die Situation gerade wahr? **(E)** Ich wünsche mir, dass du mir spätestens 48 Stunden vorher Bescheid gibst, wenn es eng wird – und wir einen kurzen Wochen-Check-in machen. **(S)**“

Mini-Übung (5–7 Minuten)

Dein Kritikgespräch mit innerer Strahlkraft (10–12 Minuten),
schreibe für dein Gespräch jeweils **1–2 Sätze**:

- S: „Mir ist aufgefallen, dass...“ _____
- A: „Das hat zur Folge, dass...“ _____
- G: „Das macht mich..., weil...“ _____

- E: „Wie siehst du das?“ / „Was ist aus deiner Sicht passiert?“

- S: „Ich wünsche mir konkret, dass...“ ____

Bonus: Formuliere deine Schlussfolgerung als **Wer–Was–Bis wann**:
WER ____ | WAS ____ | BIS WANN ____.

Streiche vor dem Gespräch jedes „**immer**“, „**nie**“, „**total**“, „**typisch**“ – und ersetze es durch ein **konkretes Beispiel**.

Fakten sind fair. Und Fairness macht Kritik hörbar.



💡 **Tipp:** Ich-Botschaften statt Vorwürfe – Die Zauberformel für Respekt

Der größte Fehler in schwierigen Gesprächen? Wir sprechen über das, was der ANDERE falsch macht – statt darüber, was ES mit UNS macht.

Ich-Botschaften-Formel:

„Wenn [Situation/Verhalten], dann [Auswirkung auf mich], deshalb [Bedürfnis/Wunsch].“

Vorher → Nachher

✗ „Du hörst mir nie zu!“

✓ „Wenn du während unserer Gespräche aufs Handy schaust, fühle ich mich nicht ernst genommen. Mir ist wichtig, dass wir uns aufmerksam zuhören.“

✗ „Du bist total unzuverlässig!“

✓ „Wenn Abgabetermine nicht eingehalten werden, gerate ich unter Zeitdruck und kann schlecht planen. Ich brauche Verlässlichkeit.“

✗ „Dein Ton ist unmöglich!“

✓ „Wenn in Meetings ein scharfer Ton angeschlagen wird, fühle ich mich angegriffen und kann nicht mehr konstruktiv mitarbeiten. Ich wünsche mir eine respektvolle Gesprächsatmosphäre.“

Mini-Übung: 3 Ich-Botschaften (7 Minuten)

Schreibe 3 Sätze für dein Gespräch:

1. Wenn ... (Situation)
2. dann ... (Auswirkung)
3. deshalb ... (Wunsch/Bedürfnis)

💡 **Effekt:** Du klingst klar und selbstbewusst statt anklagend – und das wirkt souverän.



Viola Moritz Seminare

Schritt 3: Einstieg schaffen – sicheren Rahmen setzen

Wichtige Gespräche nicht zwischen Tür und Angel. Innere Strahlkraft heißt: Du gibst dem Thema einen sicheren Raum.

Mini-Check: Passt der Moment?

- Haben wir **15–30 Minuten** ungestört Zeit (ohne Unterbrechung)?
- Sind wir **nicht gerade im Stressmodus** (direkt vor Meeting/Deadline)?
- Sprechen wir **unter vier Augen** in einer ruhigen Umgebung?

Wenn du hier schon klar bist, hast du innerlich mehr Stand – und dein Gegenüber spürt das.

Die ersten 60 Sekunden entscheiden, ob dein Gegenüber in **Abwehr** geht – oder ob er mitdenken kann. Dein Ziel ist nicht Harmonie um jeden Preis. Dein Ziel ist: **eine Atmosphäre**, in der **Klarheit möglich ist**.

Wertschätzender Einstieg – auch wenn's schwerfällt.

Du denkst vielleicht: „Wertschätzung? Aber ich bin doch sauer!“ Genau deshalb ist sie so hilfreich. Wertschätzung bedeutet nicht, dass du das Problem kleinredest. Sie bedeutet: Du zeigst, dass dir die Beziehung wichtig ist – **trotz** Konflikt.

Das ist innere Strahlkraft: Du gehst nicht als Feind ins Gespräch, sondern als erwachsene:r Gesprächspartner:in – klar, respektvoll, präsent.



Warum das funktioniert:

- Menschen hören besser zu, wenn sie sich nicht angegriffen fühlen.
- Du signalisierst: „Ich bin hier für Klärung, nicht für Kampf.“
- Du senkst das Verteidigungslevel – und erhöhst die Chance auf echte Veränderung.

3 wertschätzende Eröffnungen:

- **Variante 1: Bei Kolleg:innen**
"[Name], mir liegt unsere Zusammenarbeit am Herzen. Deshalb möchte ich etwas ansprechen, das mich in letzter Zeit beschäftigt."
- **Variante 2: Bei Vorgesetzten**
"Ich schätze deine offene Art sehr. Deshalb möchte ich ein Thema ansprechen, bei dem ich deine Unterstützung brauche."
- **Variante 3: Bei Kund:innen**
"Mir ist eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen wichtig. Daher möchte ich offen über eine Situation sprechen, die ich anders wahrnehme."

💡 **Wichtig:** Die Wertschätzung muss authentisch sein. Wenn du sie nicht spürst, lass sie weg – aber bleibe sachlich und respektvoll.

Mini-Übung: Formuliere DEINEN Einstiegssatz (3 Minuten)

Schreibe auf, wie du das Gespräch eröffnen möchtest. Probiere zwei bis drei Varianten – und wähle die, die sich für DICH stimmig anfühlt.



SCHRITT 4: Lösungsorientiert durch das Gespräch führen

Vom Problem zur Vereinbarung – mit innerer Strahlkraft

Du hast das Gespräch eröffnet und dein Anliegen klar formuliert. Jetzt kommt der Teil, der den Unterschied macht: **ihr findet einen Weg nach vorne.**

Innere Strahlkraft heißt hier: Du bleibst ruhig, präsent und führst das Gespräch so, dass am Ende nicht nur „geredet“, sondern **wirklich etwas vereinbart** wird.

Das Ziel: Eine konkrete Vereinbarung, mit der beide Seiten leben können – klar, machbar, überprüfbar.

Aktiv zuhören – gerade dann, wenn Einwände kommen

Ziel: Vom Problem zur **Vereinbarung**, mit der beide leben können.

3 Ebenen des Aktiven Zuhörens:

- **Inhalt spiegeln:** „Wenn ich dich richtig verstehe, ...“
- **Stress benennen:** „Das klingt gerade echt viel.“
- **Bedürfnis erkennen:** „Dir ist wichtig, dass...“

Beispiel:

„Ich höre, du hast viel auf dem Tisch. Gleichzeitig brauche ich Verlässlichkeit. Was wäre eine Lösung, **die du zuverlässig einhalten kannst?**“

💡 Effekt: Verstanden werden öffnet – und die Frage lenkt direkt Richtung Vereinbarung.



Viola Moritz Seminare



Mit Widerstand umgehen – ohne dich zu verlieren

Widerstand bedeutet nicht automatisch „Gegner“. Oft ist Widerstand nur Schutz, Stress oder ein anderer Blickwinkel. Innere Strahlkraft heißt: Du bleibst freundlich – und führst trotzdem klar zurück zum Thema.

Typische Reaktionen – und souveräne Antworten

„Das stimmt doch gar nicht!“

✓ „Ich verstehe, dass du das anders siehst. Lass mich dir meine Wahrnehmung anhand von Beispielen schildern: [Beispiele]. Wie hast du die Situation erlebt?“

➡ Danach: „Was wäre eine Lösung, mit der wir beide sicher arbeiten können?“

„Du übertreibst total!“

✓ „Kann sein, dass es für dich nicht so gravierend wirkt. Für mich hat es eine große Auswirkung. Lass uns schauen, wie wir das konkret anders machen können.“

➡ Frage: „Was kannst du realistisch zusagen?“

„Aber du machst doch auch ...!“

✓ „Wenn du ein Anliegen an mich hast, besprechen wir das gerne separat. Gerade möchte ich mit dir bei [Thema] bleiben, damit wir es sauber klären.“

➡ Frage: „Was brauchen wir beide, damit es künftig besser läuft?“

Schweigen / Mauern

✓ „Ich merke, du sagst gerade nicht viel. Brauchst du einen Moment zum Nachdenken?“

Optional (wenn es zäh bleibt): „Wir können kurz 30 Sekunden Pause machen – oder du sagst mir, ob du gerade Zeit brauchst oder ob du heute nicht darüber sprechen möchtest.“



💡 Wichtig: Du musst nicht jede Emotion managen. Du hältst den Rahmen – und das reicht oft schon.

Konkrete Vereinbarung treffen (damit es nicht wieder verpufft)

Eine Lösung ist erst dann stabil, wenn sie in einer Vereinbarung landet.

Die 3 W-Fragen:

- **WAS** genau wird gemacht?
- **WER** macht es?
- **BIS WANN?**

Mini-Vorlage (abschreiben!)

„Wir vereinbaren: **WAS** __ | **WER** __ | **BIS WANN** __ | **Check-in**
am __.“

💡 Mini-Check: Wenn du es nicht aufschreiben kannst, ist es noch nicht konkret genug.

Reflexionsübung: Vom Widerstand zur Vereinbarung (8–10 Minuten)

- Mein Gesprächsziel: „Am Ende soll klar sein, dass...” _____
- Zuhören vorbereiten (je 1 Satz):
 - Inhalt: „Wenn ich dich richtig verstehe...” _____
 - Stress: „Das klingt...” _____
 - Bedürfnis: „Dir ist wichtig...” _____
- Widerstand, den ich erwarte: ☐ stimmt nicht ☐ übertreibst ☐
aber du auch ☐ Schweigen
 - Validieren: „Ich verstehe, dass...” _____
 - Zur Lösung: „Was wäre eine Lösung, die du einhalten kannst?” _____
- Abschlussfrage: „Was vereinbaren wir: Was–wer–bis wann–
Check-in?” _____



SCHRITT 5: Gespräch abschließen und verankern

Ein guter Abschluss sorgt dafür, dass Umsetzung passiert – und du innerlich ruhig rausgehst.

Zusammenfassen (30 Sekunden):

„Lass mich kurz zusammenfassen: Thema ___ / du ___ / ich ___
/ Vereinbarung ___ / Check-in ___. Habe ich etwas vergessen?“

Verankern, was ihr geklärt habt

Eine kurze schriftliche Festhaltung ist oft der Schritt, der aus einem „guten Gespräch“ **echte Veränderung** macht: Wenn klar ist, was passieren soll, wer was übernimmt und wann ihr wieder draufschaut, wird es im Alltag umgesetzt.

Beende das Gespräch wertschätzend und klar – und vereinbart bei größeren Veränderungen ein kurzes Check-in (5–10 Minuten), um nachzusteuern.

Reflexion NACH dem Gespräch (10 Minuten – damit du nicht weiter grübelst)

Diese Reflexion nimmt dem Gespräch die emotionale Aufladung und verankert deine Lernkurve:

- Was lief gut?
- Was war herausfordernd?
- **Welche Stärke habe ich gezeigt?**
- **Was will ich beim nächsten Mal beibehalten – und was will ich anders machen?**
- Wie fühle ich mich jetzt – und **was brauche ich jetzt?**

💡 Effekt: Du sortierst dich innerlich, statt das Gespräch wieder und wieder abzuspielen.



Viola Moritz Seminare

Selbstfürsorge: Energie auftanken (du darfst stolz sein)

Schwierige Gespräche kosten Energie. Gönn dir danach bewusst etwas:

- 10 Minuten spazieren gehen
- Eine Tasse Tee in Ruhe trinken
- Mit einer Vertrauensperson sprechen
- Etwas Körperliches tun (Bewegung hilft sofort)

Mini-Ritual (30 Sekunden):

Ausatmen. Schultern lockern. Hand aufs Brustbein (wenn's passt). Innerlich: „Ich bin dran geblieben. Ich war klar. Ich habe geführt.“

💡 Wichtig: Du darfst stolz auf dich sein. Genau so wächst innere Strahlkraft – Gespräch für Gespräch.



Viola Moritz Seminare

DEIN NÄCHSTER SCHRITT

Wann immer du bereit bist, souverän und selbstbewusst zu kommunizieren und mehr Sicherheit, Wirkung und Leichtigkeit zu erhalten, hier sind **ZWEI Möglichkeiten**, wie ich dich dabei unterstützen kann:

Option 1: Kostenlose Kommunikationsanalyse

In einem Analysegespräch schauen wir gemeinsam auf deine Situation und finden die Hebel, die dir sofort mehr Souveränität, Wirksamkeit und Strahlkraft geben. Und wie ich dich dabei unterstützen kann:

Analysegespräch buchen

Option 2: UpSwing Mentoring- Entwickel innere Strahlkraft

Wenn du im Job insgesamt erfolgreicher sein willst – mit innerer Ruhe, klarer Präsenz und einer Souveränität, die du innen spürst und die man außen sieht – dann ist UpSwing dein Weg.

Ich begleite dich 12 Wochen persönlich 1:1 und nehme dich an die Hand, damit du alte Kommunikationsmuster durch neue Muster ersetzt, Grübelspiralen stoppst und deinen Alltag wieder führst, statt dich von ihm überrollen zu lassen.

UpSwing Gespräch buchen



Viola Moritz Seminare



BONUS: SOS-Strategien – Wenn das Gespräch aus dem Ruder läuft

Du hast dich vorbereitet – und trotzdem kann ein Gespräch kippen. Dieser Bonus ist dein Notfallkoffer für kritische Momente: nicht perfekt sein, sondern **handlungsfähig** bleiben.

SOS-SITUATION 1: Dein Gegenüber wird emotional (weint, schreit, Wut)

Was in dir passiert: Puls hoch, Unsicherheit („Hab ich das verursacht? Soll ich abbrechen?“).

Was NICHT funktioniert: abwerten, wegdrücken, ignorieren.

Was funktioniert: Pause setzen („Lass uns kurz durchatmen.“), Raum geben („Möchtest du einen Moment?“), validieren („Ich verstehe, dass dich das berührt.“), entscheiden („Jetzt oder später?“).

Anker-Satz: „Ich halte den Raum. Ich bleibe ruhig.“

SOS-SITUATION 2: Dein Gegenüber greift dich an oder wird aggressiv

Was in dir passiert: Du fühlst dich unfair behandelt, Fight-or-Flight springt an.

Was NICHT funktioniert: zurückangreifen, rechtfertigen, einknicken.

Was funktioniert: innerlich Abstand, Grenze benennen („Respekt auf Augenhöhe“), Konsequenz ankündigen, notfalls beenden („Wir sprechen weiter, wenn wir ruhiger sind.“).

Anker-Satz: „Ich schütze meine Grenzen.“

SOS-SITUATION 3: Dein Gegenüber mauert oder schweigt

Was in dir passiert: Stille wird unangenehm, du willst sie füllen, fühlst dich hilflos.

Was NICHT funktioniert: reden ohne Ende, Vorwürfe, interpretieren.

Was funktioniert: Stille aushalten, ohne Druck nachfragen, Optionen geben, Entscheidung herbeiführen („weilersprechen oder Termin?“).

Anker-Satz: „Ich dränge nicht.“



SOS-SITUATION 4: Du selbst wirst emotional

Was in dir passiert: Kehle eng, Tränen/Wut kommen, Scham („Ich verliere die Kontrolle!“).

Was NICHT funktioniert: unterdrücken, dich klein machen, weitermachen als wäre nichts.

Was funktioniert: benennen („Gib mir einen Moment“), Pause nehmen, regulieren (Atmung/Wasser), ehrlich weitergehen.

Anker-Satz: „Ich darf fühlen – und trotzdem klar bleiben.“

SOS-SITUATION 5: Das Gespräch dreht sich im Kreis

Was in dir passiert: Müdigkeit, Frust, ihr wiederholt dieselben Argumente – ohne Ergebnis.

Was NICHT funktioniert: mehr argumentieren, Druck, resigniert zustimmen.

Was funktioniert: Muster benennen („Wir drehen uns im Kreis“), Ziel zurückholen, Optionen anbieten, entscheiden oder vertagen mit Termin.

Anker-Satz: „Ich darf strukturieren.“

Du bist jetzt gewappnet – für JEDES schwierige Gespräch.

Mit der 5-Schritte-Methode UND deinem SOS-Notfallkoffer hast du alles, was du brauchst.

Das nächste Gespräch kommt bestimmt.

Und du bist bereit.

Mit innerer Strahlkraft. Mit Klarheit. Mit Mut.

☀ **Geh los!**



Viola Moritz Seminare



QUICK-START-GUIDE: Schwierige Gespräche führen

Veröffentlichung: Januar 2026

Autorin: Viola Moritz

E-Mail: viola@moritz-seminare.de

Website: moritz-seminare.de

Viola Moritz Seminare

Weydingerstraße 20

10178 Berlin

info@moritz-seminare.de

+49 30 22688299

Urheberrechtshinweis

© Copyright

Alle Rechte vorbehalten. Du darfst die Inhalte nicht kopieren, verbreiten oder an Dritte weitergeben. Es sei denn, du hast dir vorher ein ausdrückliches, schriftlich festgehaltenes Einverständnis der Autoren geholt.

Haftungshinweis

Die Inhalte dieses Dokuments wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt die Autorin keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der Inhalte. Für Schäden, die direkt oder indirekt durch das Anwenden der Inhalte, Tipps und Aufgaben entstanden sind, können der Autorin nicht zur Verantwortung oder Haftung gezogen werden. Für die Inhalte von genannten Internetseiten sind ausschließlich die Betreiber der jeweiligen Internetseiten verantwortlich.



Viola Moritz *Seminare*