

### **Schwierige Gespräche – Feedback, Erwartungen, Konflikte**

Heikle Themen früher klären, Spannungen reduzieren, Zusammenarbeit stabilisieren.

#### **Worum es geht**

Schwierige Gespräche werden selten deshalb schwierig, weil Menschen nicht wissen, was sie sagen sollen. Meist wirken im Hintergrund andere Dynamiken: Unsicherheit, Vermeidung, emotionale Aufladung, unausgesprochene Erwartungen oder die Sorge vor Reaktion, Konflikt oder Kontrollverlust. Genau dort setzt dieses Format an.

#### **Zielgruppe**

Mitarbeitende, Fach- und Führungskräfte, die Feedback klarer geben, Erwartungen sauberer klären, Spannungen früher ansprechen und Konflikte konstruktiver bearbeiten wollen.

#### **Ziel**

Die Teilnehmenden lernen, heikle Themen früher, klarer und wirksamer anzusprechen, ohne in Vermeidung, Übererklärung, Rechtfertigung oder Eskalation zu rutschen.

#### **Nutzen für Teilnehmende und Organisation**

Das Training stärkt Klarheit, Verbindlichkeit und Konfliktfähigkeit in der Zusammenarbeit. Feedback wird nutzbarer, Erwartungen werden früher geklärt und heikle Themen bleiben nicht unnötig liegen. Dadurch können Spannungen früher bearbeitet werden, bevor sie sich verfestigen oder in Reibung, Rückzug oder Eskalation kippen.

Für Organisationen bedeutet das: weniger verdeckte Konflikte, klarere Verantwortlichkeiten, schnellere Klärung in heiklen Situationen und eine Zusammenarbeit, die tragfähiger, effizienter und wirksamer ist. Das spart Zeit, reduziert unnötige Reibungsverluste und unterstützt eine Kultur, in der schwierige Themen nicht vertagt, sondern bearbeitet werden.

#### **Inhalte**

- Warum schwierige Gespräche oft nicht am Gespräch selbst, sondern an den Dynamiken im Hintergrund scheitern
- Was Menschen davon abhält, heikle Themen rechtzeitig anzusprechen
- Erwartungen früh klären, bevor Missverständnisse und Spannungen entstehen
- Feedback so geben, dass es klar, wirksam und entwicklungsfördernd ist
- Mit emotionalen Reaktionen, Widerstand und Abwehr konstruktiv umgehen
- Klar bleiben, wenn innerlich schon viel läuft
- Typische Muster, die Gespräche unnötig erschweren: Vermeidung, Harmonisierung, Rechtfertigung, Angriff, Rückzug
- Eigene Praxisfälle reflektieren und konkrete Gesprächssituationen vorbereiten

#### **Format / Dauer**

Als Workshop, 1-Tages-Training oder kompakte Seminarreihe umsetzbar – online oder in Präsenz.

#### **Besonderheit**

Der Fokus liegt nicht auf Gesprächstechniken als Selbstzweck, sondern auf der Frage, was Menschen innerlich davon abhält, heikle Themen klar anzusprechen - und was stattdessen tragfähige, wirksame Gespräche möglich macht.

### Beispielagenda - 1 Tag in Präsenz Schwierige Gespräche: Feedback, Erwartungen, Konflikte

#### 09:00 – 09:30

- Begrüßung, Einstieg, Zielklärung
- Woran scheitern schwierige Gespräche im Alltag?
- Welche Themen bleiben liegen, obwohl sie angesprochen werden müssten?

#### 09:30 – 10:15

- Warum schwierige Gespräche oft nicht am Gespräch selbst scheitern
- Was im Hintergrund mitläuft: Vermeidung, Unsicherheit, emotionale Aufladung, ungeklärte Erwartungen

#### 10:15 – 11:00

- Früher ansprechen statt aufstauen
- Woran erkenne ich, dass ein Thema geklärt werden sollte?
- Was hält Menschen davon ab, es rechtzeitig anzusprechen?

#### 11:00 – 11:15 - Pause

#### 11:15 – 12:15

- Feedback, das wirklich weiterbringt
- Was gutes Feedback wirksam macht
- Wie Feedback klar, respektvoll und entwicklungsfördernd formuliert wird
- Wie man Feedback so gibt, dass es nicht nur gesagt, sondern auch angenommen werden kann

#### 12:15 – 13:00

- Erwartungen klären, bevor Missverständnisse entstehen
- Unausgesprochene Erwartungen sichtbar machen
- Verantwortung, Rollen und Zusammenarbeit klarer besprechen

#### 13:00 – 14:00 - Mittagspause

#### 14:00 – 14:45

- Klar bleiben, wenn innerlich schon viel läuft
- Umgang mit Anspannung, Rechtfertigungsdruck, Harmonisierungsimpuls oder Rückzug
- Wie innere Klarheit die Gesprächsqualität verändert

#### 14:45 – 15:30

- Mit emotionalen Reaktionen und Widerstand konstruktiv umgehen
- Was tun, wenn das Gegenüber abwehrt, ausweicht oder angreift?
- Wie Gespräche tragfähig bleiben, ohne weich oder unklar zu werden

#### 15:30 – 15:45 - Pause

#### 15:45 – 16:30

- Praxisfälle aus dem Arbeitsalltag
- Konkrete Gesprächssituationen der Teilnehmenden vorbereiten, sortieren und schärfen

#### 16:30 – 17:00

- Transfer und nächste Schritte
- Welche Gespräche stehen an?
- Was wird künftig früher, klarer oder anders angesprochen?