

# Merkzettel

## Keine Angst vor Emotion!

Tränen, Aggressivität oder Stillschweigen - so reagierst du als Führungskraft souverän im Klärungsgespräch!

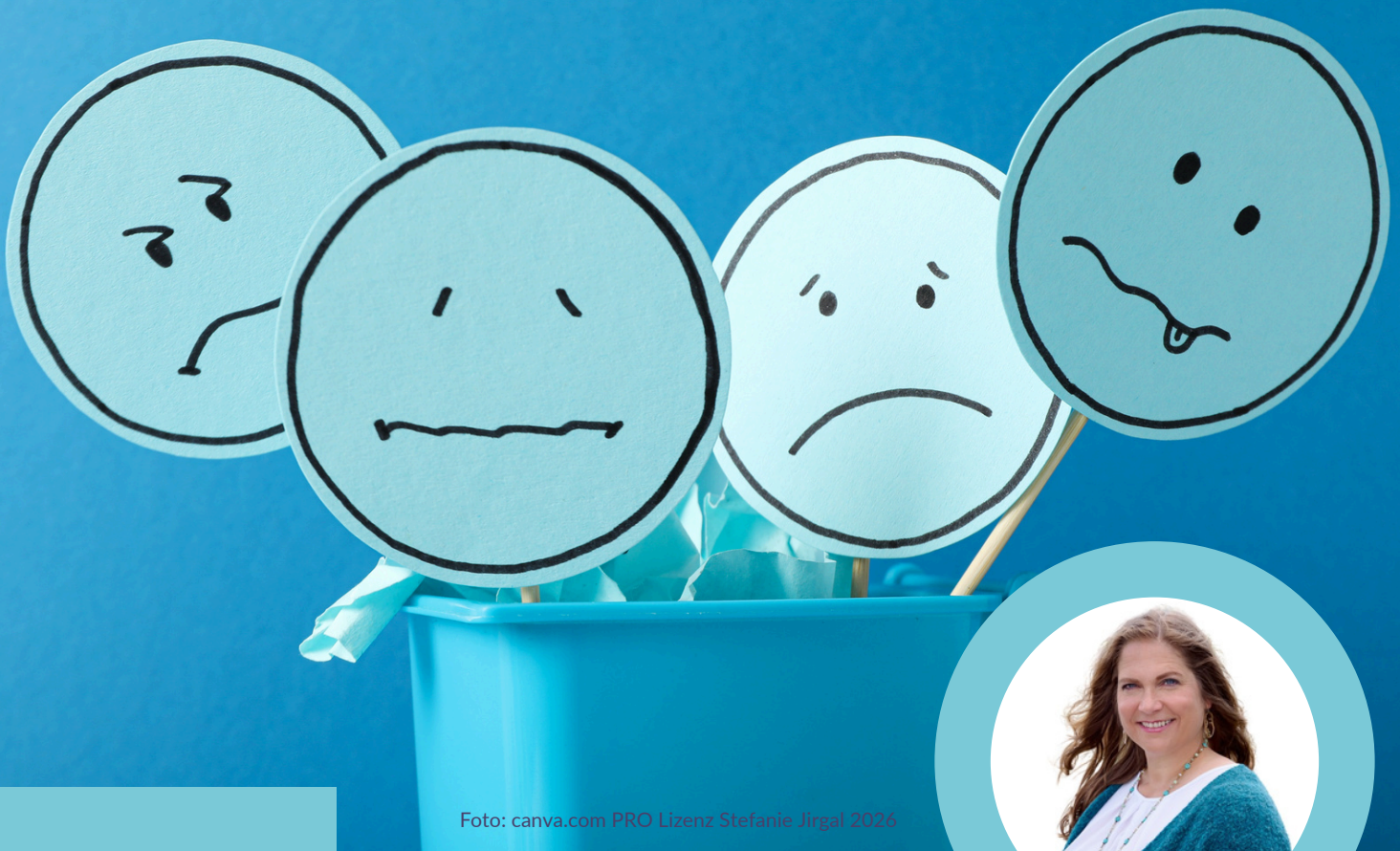


Foto: canva.com PRO Lizenz Stefanie Jirgal 2026



von und mit Stefanie Jirgal



[www.loesungsorientiert.at](http://www.loesungsorientiert.at)



# Problem? Lösung!

**Das Problem ist:** Klärungsgespräche kippen oft genau in dem Moment, wo du fragst was genau los ist.

Plötzlich sind **starke Emotionen** im Raum (Tränen, Wut, Rückzug) – und du fängst an zu improvisieren: Du redest zu viel, beschwichtigst, wirst strenger als du willst oder brichst das Gespräch ab.

**Auswirkung:** Das eigentliche Thema bleibt ungeklärt, es entstehen Missverständnisse, die Spannung wächst – und das nächste Gespräch wird noch schwieriger.

**Dieser Merktzettel löst genau das, weil du sofort eine klare Struktur und die passenden Sätze zur Hand hast, um zu stabilisieren, zu deeskalieren und wieder zu einer konkreten Vereinbarung zu kommen.**



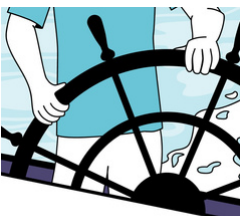
**Bleibe handlungsfähig – statt zu improvisieren.**

In Klärungsgesprächen mit starken Emotionen zählt der Moment. Der Merktzettel gibt dir einen klaren Ablauf + passende Sätze, damit du ruhig und professionell reagieren kannst.



**Deeskaliere schneller, halte den Gesprächsrahmen.**

Mit den beschriebenen Reaktionen verhinderst du, dass Tränen/Wut/Schweigen das Gespräch „kapern“ – und führst zurück zu Klarheit, Respekt und einer nächsten Vereinbarung.



**Spare Zeit und reduziere Konfliktfolgekosten.**

Früh stabilisieren heißt: weniger Wiederholungsschleifen, weniger Missverständnisse, weniger Eskalation. Das macht Klärungsgespräche kürzer, wirksamer und planbarer.



# Willkommen

*Hallo, ich bin Stefanie.*

Ich freue mich, dass wir uns näher kennen lernen. Meine Leidenschaft ist die Arbeit mit Teams und Gruppen und das Ermöglichen von lösungsorientierter Zusammenarbeit, die zuversichtlich gemeinsam Lösungen finden lässt!

Störungen und Konflikte in der Kooperation passieren und gehören dazu. Durch klare, offene und dennoch wertschätzende Kommunikation können wir Vertrauen aufbauen, Zusammenarbeit stärken und besser Wege für Lösungen finden.

In diesem Schummelzettel gebe ich dir sofort anwendbare Strategien und Formulierungen an die Hand, die dich souverän durch emotionale Situationen im Gespräch mit Mitarbeitenden oder Kolleg\*innen bringen.

**Ich bin erreichbar für dich: [stefanie@loesungsorientiert.at](mailto:stefanie@loesungsorientiert.at)**



WirtschaftsMediation





# Merkzettel

Wenn im Gespräch plötzlich Tränen kommen, jemand laut wird oder komplett zumacht, dann denken viele: „Oh nein – jetzt eskaliert’s.“ **Die gute Nachricht:** Du musst das nicht lösen. Du musst es halten – und dem Gespräch wieder **Sicherheit** und **Struktur** geben.

# 1

## PAUSIEREN

Nimm Druck und Tempo heraus, indem du ausatmest, nicht weitersprichst, die Stimme senkst und etwas in die Richtung sagst:  
„Nehmen wir uns einen Moment Pause.“

# 2

## BENENNEN

Nimm die Situation wahr ohne sie zu bewerten oder zu interpretieren. Analysiere nicht, sondern benenne was du wahrnimmst:  
„Das berührt dich gerade sehr“, „Ich merke, du wirst gerade wütend“, „Ich habe den Eindruck, du bist gerade still geworden. Allein dieses Benennen wirkt oft deeskalierend, weil es dem Gegenüber signalisiert: Ich sehe dich – und ich bleibe respektvoll.“

# 3

## STUKTURIEREN

Emotionen brauchen einen Rahmen. Gib zwei bis drei Optionen, damit wieder Handlungsfähigkeit entsteht:  
„Was wäre jetzt hilfreich: eine kurze Pause, ein Glas Wasser – oder möchtest du kurz sagen, was gerade passiert?“



## Weinen, traurig werden



### Do

- Pause anbieten + Wahlmöglichkeit geben
- „Möchtest du kurz durchatmen? Wir können pausieren.“
- „Wollen wir danach weitermachen oder einen neuen Termin vereinbaren?“

### Don't

- „Reiß dich zusammen“, „Ist doch nicht so schlimm“
- sofort in Lösungen springen

## Aggression, Wut, laut werden



### Do

- Anerkennen + Grenze setzen + verlangsamen
- „Ich höre, das macht dich wütend. Mir ist wichtig, dass wir respektvoll bleiben.“
- „Lass uns bei einem Beispiel starten: Was genau ist passiert?“

### Don't

- Aggression erwidern und selbst laut werden

### Bei Eskalation:

- „Stopp. So können wir nicht weiterreden. Wir machen 5 Minuten Pause und kommen dann strukturiert zurück.“
- (Bei Respektlosigkeit, Drohungen, Beschimpfungen: Gespräch beenden, Unterstützung holen.)

## Still werden, innerlicher Rückzug, schweigen



### Do

- Beobachtung + Druck raus + sichere Tür
- „Ich merke, es ist gerade schwer zu sprechen.“
- „Was ist leichter: eine konkrete Frage, eine Minute Pause oder ein Folgetermin?“
- „Du kannst auch später schriftlich ergänzen.“

### Don't

- bohren („Sag jetzt was!“), interpretieren („Du blockierst!“)

**Am Ende gilt: Du bist nicht für die Gefühle verantwortlich – aber du bist verantwortlich für den Rahmen. Und dieser Rahmen heißt: ruhig bleiben, anerkennen, strukturieren – und eine klare nächste Vereinbarung treffen.**





# Formulierungsideen

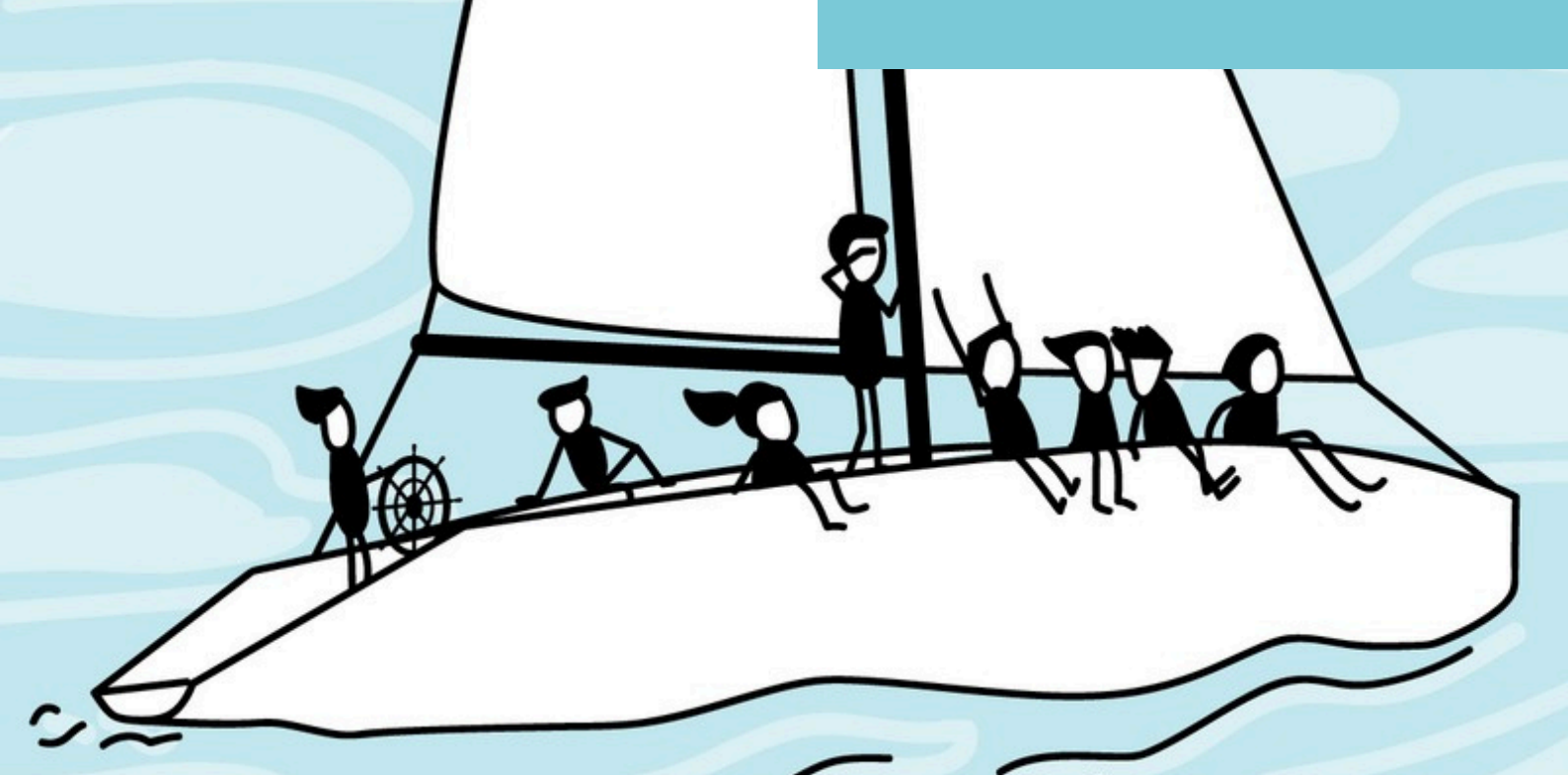
- „Ich merke, da ist gerade viel da.“
- „Danke, dass du das zeigst/sagst.“
- „Lass uns kurz langsamer werden.“
- „Was brauchst du jetzt, damit wir gut weitermachen können?“
- „Was wäre künftig anders, damit es für dich passt?“
- „Was ist der nächste kleine, realistische Schritt?“
- „Worauf können wir uns bis zum nächsten Termin einigen?“
- „Wenn es dir recht ist, fasse ich kurz zusammen.“
- „Ich seh, das geht dir grad nahe. Wollen wir kurz pausieren?“
- „Nimm dir kurz Zeit. Wir müssen da jetzt nicht drüberdrücken.“
- „Magst du sagen, was dich grad am meisten trifft – oder brauchst du erst einen Moment?“
- „Passt's, wenn wir kurz durchatmen und dann weitermachen?“
- „Was wär jetzt hilfreicher: kurz Ruhe oder ein Glas Wasser holen?“
- „Wollen wir das Thema heute fertig machen – oder ist's g'scheiter, wir machen dafür einen neuen Termin?“
- „Stopp – ich hör den Ärger. Mir ist wichtig, dass wir respektvoll bleiben.“
- „Sag's mir bitte konkret: Was genau hat dich so aufgebracht?“
- „Lass uns bei einem Beispiel anfangen – sonst reden wir aneinander vorbei.“
- „Was brauchst du, damit wir da jetzt sachlich weiterkommen?“
- „So wie's grad läuft, bringt's uns nicht weiter. Machen wir kurz 2 Minuten Pause.“
- „Ich merk, du bist grad eher zu. Passt, wir müssen das nicht erzwingen.“
- „Was ist grad leichter: eine konkrete Frage beantworten oder kurz Pause?“
- „Wenn Reden grad schwer ist: Magst du's in einem Satz sagen – oder wir machen später weiter?“
- „Woran liegt's grad: Thema, Ton, Tempo – was passt für dich grad nicht?“
- „Ich frag ganz direkt: Willst du das jetzt klären – oder brauchst du einen anderen Rahmen dafür?“

## Rote Linie (wann du weiterleitest, Grenze ziehst, Unterstützung holst)

- Drohungen, Gewalt, Beschimpfungen, Übergriffigkeit
- Hinweise auf Selbstgefährdung oder akute Krise

→ Stoppen, Schutz herstellen, HR/Unterstützungssysteme einbinden.





# Viel Erfolg!

Du hast für dich den ersten Schritt gemacht und wirst das nächste Mal anders auf eine stark emotionale Situation reagieren! Nicht nur das! Du wirst klar kommunizieren und herausfinden, wie dennoch eine Vereinbarung möglich ist. **Benötigst du mehr Unterstützung? Ich bin für dich erreichbar!**

## Folgende Angebote könnten interessant sein:



- Konfliktcoaching im 1:1 Setting
- Mediation für dein Team
- TEAMbuilding mit deinem Team
- Prozess- und Projektbegleitung
- Gestaltung von Kommunikationsorten für dich und dein Team

*Stefanie*

DI (FH) Stefanie JIRGAL

[www.loesungsorientiert.at](http://www.loesungsorientiert.at)

[stefanie@loesungsorientiert.at](mailto:stefanie@loesungsorientiert.at)