



Versöhnungsbereitschaft im Beschwerdegespräch

Deeskalierend und wertschätzend durch schwierige Gespräche

Gerade in emotional aufgeladenen Beschwerdegesprächen entscheidet weniger das perfekte Argument als die eigene Haltung über den Ausgang des Gesprächs. Diese Checkliste unterstützt eine versöhnliche, deeskalierende Gesprächsführung auch in schwierigen Momenten.

Vorbereitung

Die innere Verfassung vor dem Gespräch prägt seinen gesamten Verlauf.

- ☐ **Eigene Emotionen wurden vor dem Gespräch bewusst wahrgenommen und reguliert**
Notfalls einen kurzen Moment Abstand nehmen, bevor das Gespräch beginnt.
- ☐ **Die Sitzordnung ist so gewählt, dass kein Konfrontationsgefühl entsteht**
Über-Eck statt frontal gegenüber wirkt oft deutlich entspannender.

Im Gespräch

Kleine Signale entscheiden oft darüber, ob sich eine Situation entspannt.

- ☐ **Körpersprache ist auf Deeskalation ausgerichtet**
Ruhige Sitzposition und regelmäßiger, freundlicher Blickkontakt.
- ☐ **Der Gast wird mit Namen angesprochen**
Schafft Nähe und persönliche Zuwendung im Gespräch.
- ☐ **Eigene Fehler bzw. Anteile werden eingeräumt, wo berechtigt**
Ehrlichkeit wirkt glaubwürdiger als eine reine Verteidigungshaltung.
- ☐ **Es wird eine gemeinsame Lösung gesucht statt Rechthaberei**
Das Ziel ist eine tragfähige Lösung, nicht der Gewinn der Debatte.

Nachbereitung

Auch nach dem Gespräch lässt sich aus schwierigen Situationen lernen.

- ☐ **Das Team wird im Nachgang für ähnliche Situationen geschult**
Der konkrete Fall eignet sich oft gut als anonymisiertes Lernbeispiel.

PRAXISTIPP

Ein tiefer Atemzug vor dem Betreten des Gesprächsraums klingt banal, wirkt aber nachweislich beruhigend auf die eigene Gesprächshaltung.



Weitere kostenlose Downloads

Alle Leitfäden und Checklisten auf einen Blick: QR-Code scannen oder jmk-beratung.de/download besuchen.

Quelle: Leitfaden für Leitende Teil 3 – Zuhören, Demut und Versöhnung – Beschwerdemanagement mit Herz

Rechtlicher Hinweis: Diese Checkliste wurde nach bestem Wissen und Gewissen erstellt und dient der praktischen Orientierung für die Arbeit in christlichen Gästehäusern. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Fachberatung im Einzelfall und begründet keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Angaben. Für Entscheidungen, die auf dieser Grundlage getroffen werden, wird keine Haftung übernommen.

© Jens-Martin Krieg · Gruppenhausberatung / JMK-Beratung

Stand: 11.08.2026