

# Klare Grenzen aufzeigen

Manche Gespräche verändern sich. Eben ging es noch um eine Rechnung oder ein Formular, im nächsten Moment wird die Stimme lauter, der Ton schärfer, vielleicht sogar persönlich. Dann steht nicht mehr nur ein Sachthema im Raum, sondern die Frage: **Wie gehen wir hier miteinander um?**

Wer in solchen Situationen keine klaren inneren und äußeren Grenzen setzt, kann schon mal ins Schleudern geraten. Man fühlt sich überfahren, reagiert impulsiv oder verstummt innerlich. Zurück bleibt oft das Gefühl, überrumpelt worden zu sein oder nicht für sich eingestanden zu haben.

Klare Grenzen schützen die eigene Würde und schaffen zugleich Orientierung im Gespräch. Sie machen deutlich: Ich bin bereit, das Anliegen zu klären. Doch ich akzeptiere keinen respektlosen Umgang.

<p><b>Tipp 1: Inneren Standpunkt klären – bevor Sie reagieren</b></p> <p>Bevor Sie reagieren, richten Sie sich innerlich auf: „Ich bleibe respektvoll, auch, wenn mein Gegenüber es nicht ist.“ Das hilft, ruhig zu antworten und bewusst zu führen.</p>	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ein Kunde wird laut, weil seine Lieferung verspätet ist. Sie atmen einmal bewusst tief aus und sagen sich innerlich: „Ich bleibe ruhig und respektvoll“ und antworten erst dann.</li><li>• Eine Kundin macht eine abwertende Bemerkung über „die Leute im Büro“. Sie entscheiden innerlich: „Ich nehme das nicht persönlich“ und lenken das Gespräch auf das konkrete Anliegen zurück.</li></ul>
<p><b>Tipp 2: Verhalten stoppen, Person respektieren</b></p> <p>Grenzen setzen bedeutet: Sie stoppen ein Verhalten, nicht den Menschen. Sie sagen klar, was für Sie nicht in Ordnung ist, ohne Ihr Gegenüber herabzusetzen oder anzugreifen.</p>	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ein Kunde verwendet Schimpfwörter. Sie sagen ruhig: „Ich höre, dass Sie sehr verärgert sind. Ich kann Sie gut unterstützen, wenn wir respektvoll miteinander sprechen.“ „Ich möchte Ihnen gern weiterhelfen. Wenn wir ruhig und sachlich miteinander sprechen, finden wir schneller eine Lösung.“</li><li>• Eine Kundin droht: „Dann gehe ich zur Presse!“ Sie antworten: „Sie können selbstverständlich Schritte setzen, die Sie für richtig halten. Was ich tun kann, ist</li></ul>

# Klare Grenzen aufzeigen

<p>Genau das wirkt deeskalierend. Denn Sie bleiben sachlich, statt zurückzuschlagen. Und Sie stärken gleichzeitig Ihre eigene Haltung. Wer ruhig und klar formuliert, signalisiert: Ich nehme mich ernst – und ich nehme auch Sie ernst.</p>	<p>Folgendes...“ – und beschreiben klar, was möglich ist und was nicht.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Kundin wird immer lauter, während Sie sprechen, und lässt Sie nicht ausreden. Sie sagen: „Ich merke, das Thema ist Ihnen sehr wichtig. Wir finden leichter eine Lösung, wenn wir einander ausreden lassen, okay?“</li></ul>
<p><b>Tipp 3: Klar sagen, was geht – und was nicht</b></p> <p>Eine Grenze wird am ehesten akzeptiert, wenn Sie gleichzeitig eine Alternative anbieten. „Bis hierher! Und so kann es weitergehen.“ So bleiben Sie lösungsorientiert, ohne sich zu verbiegen.</p>	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ein Kunde ruft immer wieder kurz vor Büroschluss an und erwartet sofortige Bearbeitung. Sie sagen „Heute kann ich Ihr Anliegen bis X Uhr nicht mehr vollständig bearbeiten. Gerne rufe ich Sie morgen um 9:00 zurück und Sie schicken mir in der Zwischenzeit alle Infos per E-Mail.“</li><li>• Eine Kundin will eine Ausnahme, die gegen interne Regeln verstößt. Sie antworten: „Das kann ich nicht zusagen. Was ich Ihnen anbieten kann, ist Variante A oder B.“</li></ul>
<p><b>Tipp 4: Konsequenzen ankündigen – ruhig, klar, ohne Drohung</b></p> <p>Wenn Grenzen wiederholt überschritten werden, dürfen Sie eine klare Konsequenz benennen. Wichtig: sachlich bleiben, nicht belehren oder drohen.</p>	<p><b>Beispiele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Kundin wird persönlich beleidigend. Sie formulieren ruhig: „Für Beleidigungen stehe ich nicht zur Verfügung. Wenn das Gespräch respektvoll weitergeht, unterstütze ich Sie gern. Andernfalls beenden wir es hier.“</li><li>• „Es tut mir leid, wenn ich Ihnen das Gefühl vermittelt habe, dass Sie so mit mir sprechen können. Ich bin gerne bereit, ruhig und sachlich mit Ihnen weiterzusprechen. Möchten Sie das auch oder beenden wir das Gespräch?“</li></ul>