

Anleitung: klärende Gespräche führen

Klärende Gespräche gehören zum Alltag dazu. Ob es darum geht, überfällige Aufgaben einzufordern, störendes Verhalten anzusprechen, Konflikte in oder zwischen Teams zu lösen – solche Herausforderungen lassen sich nicht ignorieren, ohne die Situation zu verschlimmern.

Damit du auch in klärenden Gesprächen souverän bleibst, findest du hier hilfreiche Tipps und Tricks. Sie unterstützen dich dabei, deine Gespräche gut vorzubereiten und strukturiert anzugehen.

Vor dem Gespräch

Nutze den Leitfaden für klärende Gespräche, um dich optimal vorzubereiten.

Ziel

Was ist dein Ziel für das Gespräch? Welches Ergebnis strebst du an? Sammle dazu unterstützende Informationen und bereite dich auf mögliche Einwände vor. Teile dein Ziel auch in der Einladung mit, damit sich alle optimal vorbereiten können. Gerne kannst du den Leitfaden zur Vorbereitung teilen, so können sich alle optimal vorbereiten.

Teilnehmende

Wer sollte an dem Gespräch teilnehmen, um die Situation effektiv zu klären? Wäre Unterstützung durch eine Moderatorin oder eine Mediatorin hilfreich?

Angemessene Atmosphäre

Wähle für das Gespräch einen neutralen Ort und einen passenden Zeitpunkt. Direkt nach dem Vorfall ist es zu früh, weil die Emotionen noch zu hoch sind. Drei Wochen später ist zu spät, da wichtige Details möglicherweise verblasen. Idealerweise findet das Gespräch statt, wenn sich die Gemüter beruhigt haben, die Situation aber noch präsent ist. Plane genügend Zeit ein: Eine halbe Stunde reicht nicht aus. Bei einem Klärungsgespräch zu zweit solltest du etwa eine Stunde einplanen, bei mehreren Teilnehmenden besser zwei Stunden.

Im Gespräch

Bedanke dich zu Beginn für die Bereitschaft aller, am Gespräch teilzunehmen, und erkläre kurz und klar den Anlass. Orientiere dich dann am Leitfaden für klärende Gespräche, um den Ablauf zu strukturieren.

Achte auf klare Kommunikation und zeige Verständnis für die Sichtweisen und Gefühle der anderen – so signalisierst du, dass ihre Perspektive ernst genommen wird. Fördere das Verstehen durch aktives Zuhören, das die Klärung erleichtert.

Vermeide Schuldzuweisungen, denn sie führen nicht weiter. Konzentriere dich stattdessen darauf, gemeinsam konstruktive Lösungen zu finden.

Falls das Gespräch hitzig wird, bewahre Ruhe. Atme tief durch oder schlage eine kurze Pause vor. Nimm Stress beim Gegenüber wahr und unterbrich das Gespräch gegebenenfalls für eine kleine Auszeit.

Leitfaden für klärende Gespräche

Überlege dir, in welchen Situationen du das Verhalten der anderen Person als schwierig, störend oder mühsam empfunden hast. Den Leitfaden kannst du sowohl zur Vorbereitung (gekennzeichnet mit ✍️) als auch aktiv im Gespräch verwenden. Im Gespräch beginnst du wieder von oben.

Situationen ✍️ "Ich will mit dir über diese konkrete Situation sprechen."

Sichtweise ansprechen ✍️ „Mir ist aufgefallen, dass ...“, „Ich habe beobachtet ...“, „Herr X hat mich heute darauf angesprochen ...“

Auswirkungen beschreiben ✍️ „Für mich heisst das ...“, „Für unser Team bedeutet das ...“, „Ich befürchte, dass ...“

Gefühle benennen ✍️ „Ich fühle mich ...“, „Das ärgert mich ...“, „Mir ist es unangenehm ...“

Erforschen, wie die andere Person die Situation erlebt hat

„Wie siehst du das?“, „Wie kam es den dazu?“, „Wie hast du dich gefühlt?“

Schlussfolgerung ziehen und Lösung definieren

„Wie könnte die Lösung aussehen?“, „Ich wünsche mir vor dir ...“, „Was könnten wir tun?“
