

LEITFADEN: SCHWIERIGE GESPRÄCHE

Vorbereitungsfragen

Mein Ziel und meine Haltung klären	• Was ist mein konkretes Ziel für dieses Gespräch? Was will ich nach dem Gespräch geklärt oder vereinbart haben? • Welche Bedürfnisse oder Anliegen stehen dahinter?	
	• Welche Gefühle löst dieses Gespräch bei mir aus? • Mit welcher Haltung möchte ich ins Gespräch gehen? (z.B. klar, respektvoll, neugierig, lösungsorientiert)	
Gesprächspartner*in verstehen	• Mit wem führe ich das Gespräch? Wie stehe ich zu dieser Person? • Welche Ziele verfolgt diese Person vermutlich? Welche Bedürfnisse oder Interessen könnten dahinterstehen?	
	• Wie erlebt mich diese Person in diesem Thema möglicherweise? • Was ist dieser Person erfahrungsgemäss wichtig? Worauf reagiert sie sensibel? • Was könnte ihr helfen, sich sicher und respektiert zu fühlen?	
Kontext berücksichtigen	• Auf welche gemeinsamen Grundlagen können wir uns beziehen (Ziele, Werte, Regeln)? • Welche äusseren Einflüsse spielen eine Rolle (Zeitdruck, Vorgaben, Erwartungen von Dritten)? • Gibt es unausgesprochene Themen, die das Gespräch beeinflussen könnten?	

Optionen entwickeln	• Welche Optionen gibt es, die für beide Seiten tragbar sein könnten (Win-Win)? • Welche Lösungen könnten aus Sicht der anderen Person attraktiv sein?	
	• Wo habe ich echten Spielraum? Und wo setze ich klare Grenzen? • Was ist mein Plan B, falls wir uns nicht einigen?	
Schwierigkeiten antizipieren	• Woran würde ich merken, dass das Gespräch emotional kippt – und was tue ich dann (z.B. benennen, Pause einlegen, Ziel in den Fokus rücken)? • Was hilft mir, ruhig, präsent und zugewandt zu bleiben – auch wenn es schwierig wird?	
Gespräch gut vorbereiten	• Was ist der richtige Rahmen für das Gespräch? (Zeitpunkt, Ort, Dauer, ungestörte Atmosphäre) • Wie sollen sich beide Seiten auf das Gespräch vorbereiten?	
	• Wer kann mich vor dem Gespräch unterstützen? • Mit wem kann ich mich nach dem Gespräch austauschen?	

Gesprächsverlauf bei schwierigen Gesprächen

1. Einstieg – Rahmen & Absicht klären

Ziel: Sicherheit schaffen und Gesprächszweck transparent machen

- Wertschätzend starten: «Danke, dass du dir Zeit nimmst.»
- Anlass und Ziel klar benennen: «Ich möchte heute über ... sprechen, weil mir wichtig ist, dass wir ... klären.»
- Gemeinsame Ausrichtung betonen: «Mir geht es um eine gute Lösung für uns / das Team / die Zusammenarbeit.»

2. Sichtweise schildern – konkret & nachvollziehbar

Ziel: Eigene Wahrnehmung teilen, ohne anzugreifen

- Beobachtungen statt Bewertungen: «Mir ist aufgefallen, dass ...“ statt „Du machst immer ...»
- Wirkung beschreiben: «Das führt bei mir zu ...»
- Eigene Perspektive als Perspektive kennzeichnen: «Ich erlebe das so ...»

3. Perspektive der anderen Person einladen

Ziel: Verstehen vor Lösen

- Offene Frage stellen: «Wie siehst du das?», wie hast du das erlebt?
- Empathisch zuhören, nicht sofort kontern
Paraphrasieren: «Wenn ich dich richtig verstehe, dann ...»

4. Gemeinsames Problemverständnis entwickeln

Ziel: Vom Gegeneinander zum Miteinander

- Unterschiede und Gemeinsamkeiten sichtbar machen: «Wir sehen es teilweise unterschiedlich, aber uns ist beiden wichtig, dass...»
Problem als gemeinsame Aufgabe formulieren: «Wie können sicherstellen, dass ...?»

5. Lösungen und Optionen entwickeln

Ziel: Spielräume nutzen statt Positionen verteidigen

- Ideen sammeln, noch nicht sofort bewerten: «Welche Möglichkeiten siehst du?»
Eigene Vorschläge als Angebot formulieren: «Ein Gedanke von mir wäre ...»

6. Vereinbarungen treffen

Ziel: Klarheit statt guter Absicht

- Wer macht was – bis wann?
- Woran merken wir, dass es funktioniert?
- Was tun wir, wenn es nicht klappt?
- «Lass uns kurz festhalten, worauf wir uns konkret einigen.»

7. Abschluss – Beziehung stärken

Ziel: Gespräch sauber beenden, auch wenn es schwierig war

- Wertschätzung ausdrücken: «Danke für deine Offenheit / dass wir das besprechen konnten.»
- Zuversicht oder nächsten Schritt benennen: «Ich bin zuversichtlich, dass wir damit einen guten Schritt machen.»

Tipps für das Gespräch	
Erst verstehen, dann antworten Wenn du neugierig bist statt überzeugt, stellst du bessere Fragen und verstehst mehr – das öffnet den Raum für Lösungen. Wer sich verstanden fühlt, wird zudem kooperativer. → Paraphrasieren → Doppelklick	Beobachtungen statt Bewertungen Konkrete Beispiele klären. Bewertungen provozieren Verteidigung. → Eigene Bedürfnisse benennen → Wertschätzendes Feedback (z.B. www+w)
Zeit lassen Ein ruhigeres Tempo hilft dir, klar zu bleiben. Stille gibt Raum zum Nachdenken - du musst nicht jede Lücke füllen. → Pausen aushalten → Bewusst atmen	Ziel und Beziehung im Blick behalten Es geht nicht ums Gewinnen, sondern um Klärung und eine tragfähige Zusammenarbeit danach. → Optionen ausloten (z.B. GROW-Modell) → Win-Win-Lösungen suchen