



# WORK BOOK



# für konstruktive Gespräche

Spannungen und Konflikte souverän meistern.

# Inhalt

So geht's richtig	<b>03</b>
Gesprächsleitfaden	<b>05</b>
Tipps und Tricks	<b>07</b>
Gefühle	<b>08</b>
Bedürfnisse	<b>09</b>
Notizen	<b>10</b>

## Rechtlicher Hinweis

Alle Inhalte dieses Workbooks, einschließlich Text, Bilder, Grafiken, sind durch das Urheberrecht und andere geltende Gesetze geschützt. Es ist untersagt, diese Inhalte ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung zu kopieren, zu reproduzieren, zu verteilen, zu übertragen, zu veröffentlichen oder anderweitig zu nutzen. Jede Verletzung dieser Bestimmungen kann zu rechtlichen Schritten führen. Bitte beachten Sie, wir unsere Rechte jederzeit geltend machen können.



Mediation, Konfliktklärung, 1:1 Coaching, Team - und Organisationsentwicklung,  
Vorträge, Trainings

Franziska Stebler  
Mediatorin FSM

+41 79 952 53 41  
Kramgasse 17, Bern

franziska.stebler@organic-change.ch  
www.franziskastebler.ch

# So geht's richtig



## Sechs Erfolgsfaktoren

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.

**01**

### **Vorbereitung auf das Gespräch**

Gib dir selbst die Möglichkeit, dich in Ruhe auf das Gespräch einzustimmen. Nimm dir Zeit, um deine Anliegen, dein Erleben und mögliche Lösungswege für dich zu klären. Oft ist es hilfreich, immer wieder kurz innezuhalten – vielleicht an mehreren Tagen hintereinander. So können sich Gedanken ordnen, Gefühle setzen und Antworten Schritt für Schritt zeigen.

**02**

### **Ziel des Gespräches definieren**

Überlege dir: Was möchte ich mit dem Gespräch erreichen? Welches Ergebnis wäre für dich hilfreich? Notiere dazu unterstützende Informationen und denke auch an mögliche Einwände, die auftauchen könnten.

Teile dein Ziel bereits in der Einladung mit – so haben alle die Chance, sich einzustimmen. Wenn du magst, kannst du auch den Leitfaden zur Vorbereitung weitergeben. Auf diese Weise schaffen alle gemeinsam gute Voraussetzungen für ein konstruktives Gespräch.

**03**

### **Teilnehmende und Unterstützende definieren**

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

---

---

---

**04**

### **Vorbereitung der anderen Teilnehmenden**

Überlege dir, ob auch die anderen Teilnehmenden die folgenden Fragen für sich durchdenken sollen. So entsteht eine gemeinsame Basis für das Gespräch. Jede und jeder hat die Möglichkeit, die eigene Sichtweise, die Situation und das persönliche Erleben schon im Vorfeld zu reflektieren.

Das wirkt sich spürbar positiv auf den Austausch aus: Erfahrungen lassen sich klarer und gelassener schildern – und die gefundenen Lösungen werden tragfähiger für alle Beteiligten.

**05**

### **Angemessene Atmosphäre**

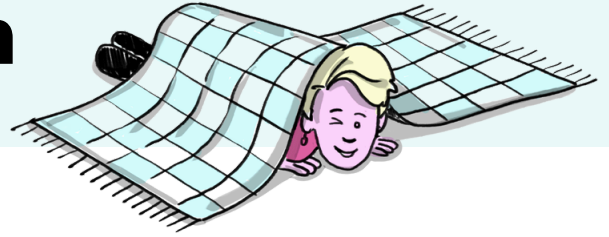
Wähle für das Gespräch einen neutralen Ort und einen passenden Zeitpunkt. Direkt nach dem Vorfall ist es zu früh, weil die Emotionen noch zu hoch sind. Drei Wochen später ist zu spät, da wichtige Details möglicherweise verblassen. Idealerweise findet das Gespräch statt, wenn sich die Gemüter beruhigt 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.

**06**

### **Eigener Stresspegel**

Dein eigener Stresspegel kurz vor dem Gespräch wirkt sich stark auf den Verlauf und das Ergebnis aus. Gönn dir deshalb bewusst einen Moment der Ruhe: vielleicht ein paar Minuten in Stille oder ein kurzer Spaziergang rund ums Gebäude. So kommst du gelassener ins Gespräch – und schaffst eine gute Grundlage für einen konstruktiven Austausch.

# Gesprächsleitfaden



## In sieben Schritten zur konstruktiven Klärung

Überlege dir, in welchen Situationen du das Verhalten der anderen Person als schwierig, störend oder belastend erlebt hast. Der Leitfaden unterstützt dich sowohl in der Vorbereitung (markiert mit einem Stiftsymbol) als auch während des Gesprächs selbst. Im Gespräch arbeitest du erneut Schritt für Schritt von oben nach unten.

**01**

### **Situation benennen**

„Ich will mit dir über diese Situation, als ... sprechen. Kannst du dich daran erinnern?“

**02**

### **Beobachtung, Sichtweise, Erlebnis ohne Bewertung ansprechen**

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

**03**

### **Auswirkung beschreiben**

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

**04**

**Gefühle benennen**

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

.....

.....

.....

**05**

**Bedürfnisse, Ziele und Absichten benennen**

„Mir hat in dieser Situation gefehlt ...“, „Das war mir wichtig gewesen ...“, „Meine Absicht war ...“

.....

.....

.....

**06**

**Erforschen, wie die andere Person die Situation erlebt hat**

„Wie siehst du das?“, „Wie kam es den dazu?“, „Wie hast du dich gefühlt?“, „Was war dir in dieser Situation wichtig?“

.....

.....

.....

**07**

**Schlussfolgerung ziehen und Lösung definieren**

„Wie könnte die Lösung aussehen?“, „Ich wünsche mir vor dir ...“, „Das kann ich dir anbieten ...“, „Was könnten wir tun?“, „Sobald wir wieder in diese Situation kommen, wie wollen zukünftig damit umgehen?“

.....

.....

.....

# Tipps und Tricks



## Gespräch eröffnen

Beginne das Gespräch, indem du dich für die Bereitschaft aller bedankst, teilzunehmen. Erkläre kurz und verständlich den Anlass des Treffens. Anschliessend kannst du dich am Gesprächsleitfaden orientieren – er hilft dabei, den Ablauf klar und strukturiert zu gestalten.

## Verstehen und Verständnis fördern

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.

„Habe ich dich richtig verstanden, du ...“, „Wie meinst du das?“, „In deiner Wahrnehmung hast du ...“, „Magst du wiederholen, was du verstanden hast?“.

Diese Rückfragen sind sehr wichtig, wenn die Situation belastend ist und du im Gespräch spürst, wie die Spannung zunimmt.

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

## Sobald du Stress wahrnimmst

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

Diese Sätze können dich dabei unterstützen, die Situation wieder zu entspannen: „Ich nehme wahr, dass dich das berührt. Ist das so?“, „Was brauchst du, damit du gut zuhören kannst?“, „Wie geht es dir jetzt im Gespräch mit mir?“.

# Gefühle unser innerer Kompass

## Gefühle der Stressreaktion

Wut, Ärger  
Angst, Traurigkeit  
Freude

*Hier lohnt es sich  
tiefer zu bohren ...*

### Gefühle, wenn die Bedürfnisse erfüllt sind

abenteuerlustig	heiter
ausgeglichen	hoffnungsvoll
aktiv	inspiriert
angeregt	interessiert
aufgeregt	involviert
behaglich	kraftvoll
belebt	lebhaft
berührt	leichten Herzens
bewegt	liebervoll
dankbar	lustig
energievoll	mitteilsam
enthusiastisch	motiviert
erfüllt	munter
erleichtert	mutig
erlöst	neugierig
erregt	optimistisch
erstaunt	ruhig
erwartungsvoll	sanft
fasziniert	selig
frei	sicher
freudig	sorglos
friedlich	stolz
froh	überglücklich
fröhlich	überrascht
gebannt	überschwänglich
geborgen	unbekümmert
gelassen	unternehmungslustig
gerührt	vertrauensvoll
glücklich	wach
grossherzig	wohl
gutmütig	zufrieden
	zuversichtlich

### Gefühle, wenn die Bedürfnisse nicht erfüllt sind

abscheu	gereizt	schwermütig
abwesend	gleichgültig	träge
ängstlich	Hass	traurig
ärgerlich	hilflos	überlastet
alarmiert	hoffnungslos	verärgert
angespannt	irritiert	verdrossen
angstvoll	melancholisch	verlegen
apathisch	müde	verloren
bekümmert	miserabel	verwirrt
belastet	kalt	verzagt
besorgt	kleinmütig	verzweifelt
bestürzt	konfus	verletzt
betrübt	kribblig	widerwillig
bitter	Kummer	wütend
deprimiert	lethargisch	zornig
desinteressiert	matt	peinlich
durcheinander	mutlos	berührt
feindselig	neidisch	
frustriert	nervös	
düster	niedergeschlagen	
einsam	passiv	
elend	pessimistisch	
entsetzt	Scham	
enttäuscht	unbehaglich	
erschöpft	ungeduldig	
erschreckt	unruhig	
faul	unsicher	
frustriert	unstet	
furchtsam	schlaff	
gehemmt	schlecht	
gelangweilt	schmerzvoll	
gemein	schuldig	



# Bedürfnisse sind Lebensenergie

## Basis

Atem  
Nahrung  
Ruhe / Erholung  
Bewegung  
Sexualität  
Schutz  
Gesundheit

## Sicherheit

Klarheit  
Ordnung  
Struktur  
Vertrauen  
Orientierung  
Verbindlichkeit  
Verlässlichkeit  
Privatsphäre  
Diskretion  
Beständigkeit  
Intimität

## Wachstum

Entwicklung  
Lernen / Lehren  
Abenteuer  
Inspiration  
Kreativität  
Kompetenz  
Erfolg  
Sinnhaftigkeit  
Abwechslung  
Effizienz

## Kontakt

Nähe  
Geborgenheit  
Verbindung  
Zugehörigkeit  
Unterstützung  
Ermutigung  
Austausch  
Kommunikation  
Gemeinschaft  
Einbezogen sein  
Akzeptanz  
Aufmerksamkeit  
Wertschätzung  
Bestätigung  
Anerkennung  
Bewunderung  
Einfühlung  
Verständnis  
Gemeinsamkeit  
Gesehen werden  
Gleichberechtigung  
Respekt  
Rückhalt  
Fürsorge  
Ehrlichkeit

## Spiritualität

Achtsamkeit  
Hingabe  
Offenheit  
Bewusstheit  
Gewaltlosigkeit  
Liebe

## Leichtigkeit

Entspannung  
Harmonie  
Ruhe  
Stille  
Balance  
Gleichgewicht  
Gelassenheit  
Frieden  
Bequemlichkeit  
Rückzug  
Gemütlichkeit  
Genuss  
Geduld  
Schönheit  
Geselligkeit  
Spiel  
Spass  
Natur  
Unterhaltung  
Lebendigkeit  
Weite

## Freiheit

Alleinsein  
Selbstbestimmung  
Individualität  
Unabhängigkeit  
Freiwilligkeit  
Eigenständigkeit  
Selbstwirksamkeit  
Wahlfreiheit  
Gerechtigkeit

# Notizen