

Führungs-Tool-Box FTB	3. Mensch	Kombination ---
	Klärungsgespräch moderieren	Code 303

Störungen, die mehrmals auftauchen und/oder die Zusammenarbeit beeinträchtigen, haben Vorrang. Sinnvollerweise werden solche Störungen möglichst rasch angegangen. Dazu eignet sich das Tool **Klärungsgespräch moderieren**. Ein Klärungsgespräch gelingt besser, wenn gewisse Bedingungen und ein strukturiertes Vorgehen eingehalten werden. Grundsätzlich sind Klärungsgespräche ergebnisoffen. Es ist somit unklar, welche Resultate am Ende des Gesprächs vorliegen.

Rolle der Moderatorin/des Moderators

Begegnung schaffen, Verstehen durch Fragen stellen (W-Fragen Tool 102 beachten) und durch Nachfragen, Sach- und persönliche Ebene trennen, Thema nicht verlieren, Zeit im Griff haben.

Überlegungen der Moderatorin/des Moderators vor dem Klärungsgespräch

Ist das Thema klar oder unklar? Wie viele Personen sind beteiligt? Wie viel Zeit braucht es zwischen der Einladung und dem Gesprächstermin? Wer kommt an das Gespräch? In welchem Raum gibt es möglichst wenig Störungen? Müssen die Personen sich vorbereiten? Wie viel Zeit braucht es für das Klärungsgespräch, damit kein Zeitdruck entsteht? Wie bequem sind die Stühle? Getränke bereitstellen. Sitzpositionen beachten. Eventuell vorher Kommunikations- und Feedbackregeln (Tool 503 und 504) den Gesprächsteilnehmenden übergeben.

Moderation des Klärungsgesprächs

1. Schritt
 - Begrüssung und Einleitung (Ziel, zeitlicher Rahmen, Rolle der Moderation)
 - Ablauf erklären, Hinweis auf schriftliches Festhalten (zum Beispiel auf Flipchart)
2. Schritt
 - Jede Person legt ihre Sichtweise / ihre Meinung dar. Diese wird schriftlich festgehalten. Die zuhörende Person soll sich nicht einmischen. W-Fragen, Kommunikations- und Feedbackregeln beachten (Tool 102, 503 und 504)
 - Gemeinsamkeiten markieren und würdigen – auch wenn es nur minime Ansätze sind
 - Unterschiede markieren, nicht werten
 - Klärungsfragen zu den Gemeinsamkeiten und Unterschieden diskutieren
3. Schritt
 - Was kann die jeweilige Person selber zur Verbesserung der Situation beitragen?
 - Was müsste sich ändern beim Gegenüber? W-Fragen (Tool 102) beachten
 - Kann mit einer „Hausaufgabe“ etwas erreicht werden?
4. Schritt
 - Vereinbarung aufsetzen (Wie sehen die nächsten Schritte aus? Braucht es klare Spielregeln? Braucht es ein weiteres Treffen und wenn Ja, wann?)
 - Wer muss informiert werden?
5. Schritt
 - kurze Zusammenfassung machen
 - mit positiven Aussagen das Gespräch beenden