

# Gesprächsleitfaden „Offene Zahlungen klären“

## Einführung

Offene Zahlungen sind selten nur ein finanzielles Thema. In vielen Fällen liegen die Ursachen in ungeklärten Erwartungen, Missverständnissen oder fehlender Abstimmung.

👉 Genau hier entscheidet sich, ob ein Gespräch Bewegung bringt – oder die Situation weiter eskaliert.

Dieser Leitfaden unterstützt Sie dabei, Gespräche strukturiert zu führen, Klarheit zu schaffen und tragfähige Vereinbarungen zu erreichen.

👉 Wichtig: Es geht nicht darum, Druck aufzubauen – sondern darum, die Voraussetzungen für eine Lösung zu schaffen.

## Vorbereitung & Setting – Voraussetzungen schaffen

- **Klärung der richtigen Teilnehmer**  
→ nur Personen mit Relevanz und Einfluss einbinden
- **Sicherstellen der Entscheidungskompetenz**  
→ alle Beteiligten können verbindlich entscheiden
- **Wahl des richtigen Zeitpunkts**  
→ nicht unter Zeitdruck oder in Eskalation
- **Festlegen des geeigneten Formats**  
→ persönliches Gespräch statt schriftlichem Austausch
- **Schaffung eines ruhigen Rahmens**  
→ ungestört, ohne Unterbrechungen
- **Interne Abstimmung von Ziel und Erwartung**  
→ Klarheit vor dem Gespräch herstellen
- **Definition eines realistischen Gesprächsziels**  
→ was soll konkret erreicht werden?
- **Wählen Sie einen neutralen Ort**  
→ kein „Heimvorteil“ für eine Seite
- **Achten Sie auf eine ausgewogene Sitzordnung**  
→ kein subjektiv empfundenes Machtgefälle
- **Schaffen Sie eine angenehme Atmosphäre**  
→ Ruhe, Zeit, keine Störungen

## 1. Einstieg – Rahmen setzen

- „Ich möchte das Thema der offenen Zahlung heute gemeinsam klären.“
  - „Mir ist wichtig, dass wir hier zu einer klaren Lösung kommen.“
  - „Ich möchte vermeiden, dass sich das weiter verzögert.“
  - „Ich schlage vor, wir nehmen uns jetzt bewusst Zeit dafür.“
  - „Mir geht es darum, das Thema sauber abzuschließen.“
- 

## 2. Situation klären – Fakten & Sichtweisen

- „Wie sehen Sie die aktuelle Situation aus Ihrer Sicht?“
  - „Wo stehen wir Ihrer Meinung nach aktuell?“
  - „Welche Punkte sind aus Ihrer Sicht noch offen?“
  - „Was ist in den letzten Wochen aus Ihrer Sicht passiert?“
  - „Gibt es Aspekte, die wir bisher nicht ausreichend geklärt haben?“
- 

## 3. Interessen verstehen – hinter die Position schauen

- „Was ist Ihnen an dieser Stelle besonders wichtig?“
  - „Was müsste passieren, damit Sie hier zustimmen können?“
  - „Wo sehen Sie aktuell das größte Problem?“
  - „Was hat Sie bisher davon abgehalten, die Zahlung freizugeben?“
  - „Was wäre für Sie eine faire Lösung?“
  - „Welche Erwartungen wurden aus Ihrer Sicht nicht erfüllt?“
- 

## 4. Lösungen entwickeln – Bewegung erzeugen

- „Welche Lösung wäre für Sie aktuell realistisch?“
  - „Was wäre ein nächster sinnvoller Schritt?“
  - „Wo sehen Sie Spielraum?“
  - „Welche Optionen haben wir aus Ihrer Sicht?“
  - „Wie könnten wir das Thema für beide Seiten tragfähig lösen?“
  - „Was wäre ein Vorschlag, mit dem Sie gut arbeiten können?“
  - „Was brauchen Sie, um hier eine Entscheidung treffen zu können?“
- 

## 5. Vereinbarung treffen – Klarheit & Verbindlichkeit

- „Was können wir konkret vereinbaren – und bis wann?“
- „Welcher Betrag ist für Sie jetzt realistisch?“
- „Bis wann können Sie die Zahlung leisten?“
- „Was ist der nächste verbindliche Schritt?“
- „Wie stellen wir sicher, dass die Vereinbarung eingehalten wird?“
- „Wollen wir das kurz schriftlich festhalten?“
- „Was passiert, wenn wir den Termin nicht einhalten?“

---

## Abschluss

👉 „Gut, dann haben wir jetzt eine klare Vereinbarung – und wissen beide, woran wir sind.“

---

## Was Sie im Gespräch vermeiden sollten

👉 Diese Punkte entscheiden oft darüber, ob ein Gespräch eskaliert:

- **Du-/Sie-Vorwürfe**  
 („Sie haben...“, „Sie sind...“)
- **Unterbrechen**  
 → verhindert Verständnis
- **Argumentieren statt Zuhören**  
 → führt zu Widerstand
- **Positionen verteidigen**  
 → blockiert Lösungen
- **Druck aufbauen**  
 → erzeugt Gegenreaktion
- **Unklare Aussagen**  
 → führen zu neuen Missverständnissen
- **Emotionen ignorieren**  
 → Konflikt bleibt bestehen