

Gesprächsführung

Grundsätze der Gesprächsführung

Die Gesprächsführung lebt von der Gegenseitigkeit. Die Verantwortung für die Gesprächsführung liegt vorrangig beim Initiator (Vorsitzende, Abteilungsleiter, Übungsleiter, Eltern etc.), jedoch auch beim Angesprochenen (Mitarbeiterin, Trainingsteilnehmer etc.).

Die Verantwortung für das Gesprächsergebnis liegt bei beiden Gesprächsbeteiligten. Primär werden Techniken der Gesprächsführung bei Mitarbeiter- oder Konfliktgesprächen eingesetzt. Sie helfen aber auch beim normalen "Small Talk".

Wichtige Grundsätze der Gesprächsführung sind:

- Gespräche nicht unter Zeitdruck führen
- Die ersten drei Minuten sind für den Erfolg des Gespräches (mit)entscheidend
- Dem Gesprächspartner zuhören, um seine Sichtweise zu verstehen
- Aktives Einbringen in das Gespräch, Äußern der eigenen Vorstellungen und Ideen
- Benutzen von offenen Fragen. Offene Fragen beginnen mit einem Fragewort und lassen sich nicht mit "ja" oder "nein" beantworten, sondern schaffen Freiräume für die Antwort, wodurch diese Fragen als sehr partnerschaftlich empfunden werden
- Bei Bewertungen sollten Sie immer mit positiven Aspekten beginnen
- Formulieren der eigenen Sichtweise in der Ich-Form und Einbeziehen der eigenen Gefühle und Empfindungen. Vermeiden der Man-Form bei der direkten Anrede
- Kritik nicht als Vorwurf formulieren, sondern als Frage oder als persönliche Sichtweise. Kritik ggf. an den Leistungen und keinesfalls an der Person. Vermeiden von persönlichen Vorwürfen und Angriffen
- Die eigene Sichtweise ist nicht die einzige, objektive und richtige Art, die Ereignisse, Sachverhalte oder Menschen zu sehen. Dies ist wesentlich, um seinem Gegenüber die Gelegenheit zu geben, seine Position darzustellen und diese Darstellung zu verstehen
- Kern des Gespräches ist es, die Leistungen und das Arbeitsverhalten des Gegenübers anzuerkennen und zukünftige Anforderungen gemeinsam zu klären
Vergangenes ist nicht mehr zu ändern, wohl aber die Wiederholung von Fehlern in der Zukunft

Wenn die Situation emotional zu geladen ist, sollte das Gespräch vertagt werden. Das erneute Gespräch

sollte jedoch sofort für einen späteren Zeitpunkt konkret festgelegt werden.

In außergewöhnlichen Konfliktsituationen kann eine dritte - unbeteiligte - Person hinzugezogen werden, wenn ein erster Gesprächsversuch erfolglos geblieben ist. Beide Beteiligten müssen jedoch mit der Hinzuziehung der weiteren Person einverstanden sein und diese auch gemeinsam auswählen. Die dritte Person ist zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Quellen:

Professionelle Gesprächsführung, Christian-Rainer Weisbach, DTV-Beck

Leadership in Professional Conversation, Petra Sonne-Neubacher, Christian-Rainer Weisbach, Beck Juristischer Verlag

Gesprächsführung; Eine praktische Anleitung, Hella Dahmer, Jürgen Dahmer, Thieme