

# Allgemeine Tipps zur Gesprächsführung

Quelle: [http://www.uni-due.de/imperia/md/content/zentralverwaltung/formulare/allgemeine\\_tipps\\_zur\\_gespr\\_\\_chsf\\_\\_hrung.pdf](http://www.uni-due.de/imperia/md/content/zentralverwaltung/formulare/allgemeine_tipps_zur_gespr__chsf__hrung.pdf)

- **Freundlicher, persönlicher Einstieg anstelle von Nervosität oder ängstlicher Erwartungshaltung**
- **Offenheit, Höflichkeit, Ehrlichkeit, Verständnis**
- **Inhaltlich gute Vorbereitung**
- **Dialog führen:**
  - Gesprächspartner erst nehmen
  - Gesprächspartner zuhören
  - Gespräch durch Fragen fördern
  - Nicht voreingenommen sein
  - Ergebnisse des Gesprächs gemeinsam finden
- **Positives und konstruktives Gesprächsklima (nicht nur kritisieren)**
- **Unangenehmes in der Mitte des Gesprächs ansprechen (genug Zeit um es zu beseitigen)**
- **Unterschiede in Meinungen, Gründe für Unklarheiten**
- **Feedback-Regeln**
  - Immer mit positiver rückmeldung beginnen
  - Vorwürfe vermeiden, eher eigene Sichtweise der Dinge darstellen (immer auf sich selbst beziehen)
  - Konkrete und genaue Rückmeldung
  - Positive Formulierungen verwenden
- **Deutlich machen, was man will**
- **Hauptfehler vermeiden**
  - Was will ich überhaupt?
  - Was will mein Gegenüber?
  - Schelchte vorbereitung
  - Störende Einflüsse nicht ausgeschaltet
  - Keine Aufwärmphase, mit Tür ins Haus fallen
  - Unfaire Argumentation
  - Nicht zuhören, ins Wort fallen
  - Monologe halten
  - Probleme nur aus eigener Sicht sehen
  - Kein Interesse zeigen durch wenig Fragen
  - Argumentation nicht konfliktfrei
  - Provokation durch unfaire Attacken
  - Beenden ohne Ergebnis gemeinsam festzuhalten
- **Schuldzuweisungen vermeiden**
- **Falls kein Ergebnis oder Situation emotional zu geladen -> neues Gespräch vereinbaren.**

## 10 Praxistipps für erfolgreiche Gesprächsführung

Quelle: [www.zeitzuleben.de/2548-10-praxistipps-fur-erfolgreiche-gesprache/](http://www.zeitzuleben.de/2548-10-praxistipps-fur-erfolgreiche-gesprache/)

### 1. Gute Vorbereitung

- a. Ziele bestimmen
  - i. Was will ich erreichen?
  - ii. Was will ich herausfinden/lernen
  - iii. Was will ich bewirken?
- b. Inhaltliche Vorbereitung
  - i. Daten & Fakten des Gesprächsthemas
- c. Strategische Vorbereitung
  - i. Was könnte passieren, wie könnte ich reagieren?
- d. Eigenen Verhandlungsrahmen klären
  - i. Bestmögliches Resultat?
  - ii. Gutes Resultat?
  - iii. Kompromiss?
  - iv. Schlechtes Resultat?

## 2. Ziel im Auge behalten

- a. Zielsetzung vor Augen haben
- b. Ermöglicht frühzeitiges Eingreifen
  - i. Situation eher ungünstig für das Ziel
  - ii. Gesprächswege auf Ziel nähern
- c. Konzentration aufs Wesentliche
  - i. Konsequenz sich & Gesprächspartner zum Thema bringen

## 3. Partnerschaftliche Einstellung

- a. Gesprächspartner
  - i. Grundeinstellung klar machen (Feind? Bin ich unterlegen?)  
-> beeinflusst Art und Weise unserer Kommunikation
- b. Gesprächspartner als gleichberechtigter Partner
  - i. Weder überlegen noch unterlegen fühlen
  - ii. Weder feindlich noch vertrauensselig sein
  - iii. Genauso viel wert, auch ein Mensch

## 4. Erst verstehen, dann verstanden werden

- a. Verstehen heißt hineindenken
  - i. Sichtweisen des Gegenübers akzeptieren und respektieren
- b. Argumente im Zaum halten
  - i. Gesprächspartner aufmerksam zuhören
  - ii. Nicht während dem Zuhören Argumente vorbereiten
- c. Eingehen auf Gesprächspartner
  - i. Aktives Zuhören
  - ii. Herausfinden, was der andere wirklich meint & was ihn bewegt
  - iii. Erst danach den eigenen Standpunkt erläutern
- d. Argumentieren mit zuvor gesammeltem Wissen
  - i. Wenn man Gesprächspartner wirklich versteht kann man wirkungsvoll dessen eigene Aussagen in Argumentationen einflechten
- e. Verständnis
  - i. Wenn Gesprächspartner das Gefühl hat, verstanden zu werden versteht er einen selbst als „Gegenleistung“ auch lieber
  - ii. Verstehen heißt nicht, Ansichten teilen

## 5. Nicht zuschütten lassen

- a. Zu viel verstehen kann zu Monologen des Gesprächspartners führen
- b. Vielredner stoppen
  - i. Der Ton macht die Musik
  - ii. Gegenüber ein wenig erschrecken und mit Schwung unterbrechen, Nachdruck verleihen
    - 1. „Warten Sie bitte mal kurz“ Ehe ich es vergesse... dazu fällt mir folgendes ein“
    - 2. „Ja. Das ist ja genauso wie bei... Dabei müssen wir auch beachten...“
  - iii. Langeweile signalisieren
    - 1. Aus dem Fenster schauen
    - 2. Nicht in die Augen schauen = Desinteresse
    - 3. Gelangweilt mit Stift spielen
- c. Abwägen, wann man Vielredner ertragen sollte (z.B. Gehaltsverhandlung, Vorstellungsgespräch)

## 6. Nicht unterbrechen lassen

- a. „Warten Sie bitte... Lassen Sie mich das kurz noch zu Ende bringen...“
- b. „Warten Sie bitte... Einen Satz noch...“
- c. wenn uns das Wort genommen wird sind wir zu überrumpelt um entsprechend zu reagieren -> Wort zurück holen!

## **7. Sich selbst kurz fassen**

- a. Ab 30 Sekunden hört i.d.R. keiner mehr zu
- b. Keine minutenlange Monologe
  - i. Nach 30 Sek. Schalten die meisten sowieso ab
- c. Beide reden beim Zwiegespräch
- d. Zeit ist Geld

## **8. Bei Missverständnissen nachfragen**

- a. Kommunikation ist immer zweiseitig
  - i. Gesprächspartner hat sich vielleicht nicht klar genug ausgedrückt
  - ii. Nachfragen, sonst fehlen wichtige Infos für den Verlauf des Gesprächs!
  - iii. Bei rhetorischen Sätzen wie „Wie jeder weiß,...“ oder „..., aber das wissen Sie ja bestimmt“ erst recht nachfragen
    - 1. Viele wollen somit Widerspruch oder Nachfragen ablenken

## **9. Fragen, Fragen, Fragen**

- a. Je mehr (sinnvolle) Fragen, desto besser
  - i. Wie geht das genau?
  - ii. Was darf ich mir darunter vorstellen?
  - iii. Wie soll das genau funktionieren?
  - iv. Warum ist das so?
  - v. Warum geht das nicht?
- b. Fragen leiten Gespräch in Wunschrichtung (Wer fragt, der führt)
- c. „Warum“-Fragen

## **10. Klare und bildhafte Sprache mit vielen Beispielen verwenden**

- a. In Bildern reden
- b. Viele Beispiele geben
- c. In Metaphern reden
- d. Kurze, klare und deutliche Sätze sagen