

Allgemeine Tipps zur Gesprächsführung

Quelle: 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/

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