

Übungsmaterial Gesprächsführung Gesprächsschema

1. Definition und Festlegung der Gesprächsziele

Nur wenn die Ziele für das Gespräch klar feststehen, können diese auch erreicht werden.

- Konkret, d.h. klar umgrenzt, verständlich, eindeutig
- Einen Endzustand ausdrücken, d.h. was Sie am Ende des Gesprächs wissen wollen
- In der zur Verfügung stehenden Zeit erreichbar
- Adressatenbezogen, d.h. der Gegenüber muss in der Lage sein, das Ziel zu erreichen

2. Gesprächsvorbereitung

Je besser ein Gespräch vorbereitet ist, desto wahrscheinlicher ist es, das Gesprächsziel zu erreichen.

- Organisatorisch: Teilnehmerkreis, Rahmenbedingungen, Vorinformationen und Hilfsmittel
- Psychologisch: Gefühl und Verhalten des Gegenüber antizipieren, frühere Erfahrungen einbeziehen; was kann ich dem Gegenüber bieten (Informationen, persönliche oder fachliche Förderung)?; Gesprächsverlauf festlegen

3. Gesprächsdurchführung

Jedes Gespräch besteht aus vier Bestandteilen:

3.1. Einleitung

- Kurze Gesprächseröffnung
- Ankommen, Warming-Up = Small Talk

3.2. Klärung des Gesprächsanlasses

- Information über Gesprächsanlass
- Klärung der Gesprächsziele
- Agenda vereinbaren
- Präzise und vorwurfsfrei formulieren
- Sachverhalt durch Wechsel von Information und Fragen schrittweise klären

3.3. Kerngespräch/Argumentation

- Informationen verständlich formulieren
- Dialog fördern, das Ziel im Auge behalten
- Beteiligung des Mitarbeiters fördern
- Wertschätzung zeigen

3.4. Abschluss/Verbindlichkeit schaffen

- Gesprächsergebnisse in wenigen Sätzen zusammenfassen und überprüfen, ob Gegenüber das gleiche Verständnis hat=Vereinbarung
- Eigenes Gefühl zu dem Gespräch zum Ausdruck bringen
- Gegenüber zum Feedback einladen
- Abschlussformel, keine Floskeln

4. Gesprächsauswertung

Die Gesprächsauswertung ist eine kurze Analyse des Gesprächs und der daraus folgenden Schritte.

Persönliche/gesprächspsychologische Auswertung:

- Sind die Ziele erreicht worden?
- Hat das Gespräch uns weitergebracht? Wie?
- Wie beurteilt mein Gegenüber das Gespräch?
- Wie war mein Verhalten im Gespräch? Wo habe ich es befördert und wo gebremst?
- Wie war das Gesprächsklima?
- Sind die Ergebnisse von beiden gleich verstanden worden?
- Wie wäre es mir ergangen, wenn ich auf der anderen Seite gesessen hätte?
- Was muss ich bei weiteren Gesprächen mit diesem Partner beachten?

Sachliche Auswertung

- Gesprächsnotizen auswerten
- Protokoll erstellen
- Folgehandlungen ausführen
- Maßnahmen veranlassen und Aufträge verteilen
- Hilfestellungen geben

Quellen:

Steiger/Lippmann: Handbuch Angewandte Psychologie für Führungskräfte. Heidelberg 2008, S. 268ff.
Von der Heyde/von der Linde: Gesprächstechniken für Führungskräfte, Planegg 2009, S. 18ff.