

Gesprächstechniken

Mittwoch, 13. Februar 2008

Letzte Aktualisierung Sonntag, 24. Februar 2008

Wichtige Gesprächstechniken Welche Techniken helfen, um ein erfolgreiches Gespräch zu führen? Folgende Merkmale finden sich. Der Grundsatz lautet dabei: Wer fragt, der führt.

- Offene Fragen formulieren, um keine Ja oder Nein-Antworten zu provozieren: Wer? Was? Wann? Warum? Wie? „Was meinen Sie ist der Grund, warum die Abschlusszahlen gesunken sind?“
 - Klärende Fragen stellen: Aussagen des Gesprächspartners als Frage wiederholen, um zusätzliche Informationen zu erhalten. „Sie denken also, dass die Kunden weniger interessiert waren?“
 - Aktiv zuhören, nicht unterbrechen und Aufmerksamkeitssignale des Zuhörens senden: „Ja“, „Hm“, „Okay“, Kopfnicken.
 - Wichtige Sachverhalte veranschaulichen durch Gleichnisse, Bilder, Skizzen. „Ihren Abschlusszahlen dieses Quartal fehlt die Sahne.“
 - Ich-Botschaften formulieren und konkretes Verhalten bei Rückmeldungen nennen, wie „Ich habe bemerkt, dass in den letzten Tage sich hektischer verhalten haben als sonst.“
 - Die der Beziehung angemessene Distanz zum Gesprächspartner wahren. In Deutschland ist der psychologische Sicherheitsabstand zirka eine Armlänge.
 - Ergebnisse und Vereinbarungen schriftlich dokumentieren und dem Mitarbeitern aushändigen.
 - Gesprächsziele im Auge behalten, bei Abschweifungen durch wiederholtes Fragen.
 - Konflikte zwischen Mitarbeitern mit allen Beteiligten Mitarbeitern führen und besonders vorbereiten. Bei Bedarf fachliche Unterstützung einholen (Personalabteilung, externer Berater).
 - Sonstige schwierige Gespräche wie Kritik- oder Beschwerdegespräche unter vier Augen führen.
 - „Eisbrecher“-Frage zu Beginn stellen, um eine gute Atmosphäre zu schaffen.
 - Bei Bedarf weiterführende Fragen für mehr Informationen stellen.
 - Gefühlsbetonte Fragen stellen, um bei schwierigen Gesprächen Hinweise auf die wahren Gefühle zu bekommen: „Was empfinden Sie, wenn …?
 - Partnerschaftliche Gespräche führen mit Anerkennung der Wünsche und Bedürfnisse, Wertschätzung und Vertrauen, authentischen Äußerungen, Vermeidung vorschneller Urteile und Kritik.
 - Stellen Sie sich auf besondere Typen ein wie Schweiger, Vielredner, Ängstliche, Besserwisser.
- Verfallen Sie nicht der Versuchung, schwierige Gespräche aufzuschieben oder zu lange zu warten. Reagieren Sie bei Auffälligen sofort. Sonst eskaliert das Problem, Sie reagieren emotional und das gesamte Team leidet.
- Zu allen Bereichen finden Sie entsprechende vertiefende Literatur. Besser ist es jedoch, die Gesprächstechniken im realen oder simulierten Gespräch zu üben. Dadurch erst erhalten Sie eine notwendige Rückmeldung über Ihr Gesprächsverhalten und Ihren Führungsstil. Probieren Sie diese Rollenspiele mit wechselnden Positionen mit einem Kollegen oder Ihrem Partner. Unterstützung finden Sie auch bei einem professionellen externen Coach. Dieser sollte als Mindestqualifikation über ein einschlägiges Studium wie der Psychologie oder der Kommunikationswissenschaften zusammen mit praktischen Erfahrungen verfügen.