



ZIELORIENTIERTE GESPRÄCHSSTRUKTUR (1)

Üblicherweise lassen sich folgende Gesprächsabschnitte unterscheiden:

- * Aufwärmphase
- * Zieldefinition
- * Gesprächsinhalt
- * Gesprächsabschluss

Aufwärmphase

Zu Beginn steht die Aufwärmphase. Ziel dabei sind:

- * eine gute Gesprächsatmosphäre schaffen,
- * die Anspannung der GesprächsteilnehmerInnen mindern.

Fallen Sie nicht gleich mit der Tür ins Haus, schweiften Sie aber auch nicht zu weit oder zu lange vom eigentlichen Thema ab.

Die Aufwärmphase sollte insgesamt keinen zu großen Anteil am gesamten Gespräch einnehmen.

Zieldefinition

Erläutern Sie Gründe und Ziele des Gespräches sowie den geplanten Zeitrahmen. Bei manchen Gesprächen wird es nicht möglich sein, zu Beginn bereits konkrete Ziele zu definieren. Hier genügt es, als Ziel beispielsweise „die Abgleichung von Sichtweisen und die Vereinbarung konkreter Maßnahmen“ festzulegen.

Gesprächsinhalt

Hilfreich für die Überleitung zum eigentlichen Thema sind:

- + eine gute Gesprächsvorbereitung,
- + das Anknüpfen an die gesetzten Ziele,
- + die Darstellung der eigenen Sichtweise.

- * Bleiben Sie sachlich.
- * Treten Störungen auf der Beziehungsebene auf, so sollten diese vorrangig besprochen werden.
- * Halten Sie den roten Faden.
- * Wechseln Sie erst dann zum nächsten Gesprächspunkt, wenn sie den vorherigen zu Ende geführt haben.
- * Sprechen Sie verständlich.
- * Senden Sie Ich-Botschaften.
- * Fragen Sie nach, wenn Ihnen etwas unklar ist.
- * Stellen Sie offene Fragen.



ZIELORIENTIERTE GESPRÄCHSSTRUKTUR (2)

- * Beteiligen Sie Ihre/n GesprächspartnerIn an der Problemlösung.
- * Suchen Sie weniger nach „entweder - oder“ -, sondern mehr nach „sowohl als auch“ - Lösungen.
- * Achten Sie auf die jeweiligen Gesprächsanteile.
- * Stellen Sie Ihre eigene Meinung nicht voraus.
- * Heben Sie sich wichtige Argumente als „Joker“ auf.
- * Halten Sie Blickkontakt.
- * Vermeiden Sie es, auf die Uhr zu sehen oder ständig in Unterlagen zu blättern.
- * Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner zwischendurch immer wieder mal mit Namen an.
- * Paraphrasieren Sie immer wieder (Zusammenfassung des Gehörten mit eigenen Worten).
- * Beweisen Sie Ihre Aussagen durch Zahlen, Daten, Fakten, Beispiele...
- * Bringen Sie bildhafte („gehirn-gerechte“) Beweise, Bilder, Analogien etc.

Gesprächsabschluss

Lassen Sie das Gespräch nicht offen enden:

- + Halten Sie Ergebnisse schriftlich fest.
- + Vereinbaren Sie die weitere Vorgangsweise (wer, was, bis wann, ...)
- + Setzen Sie neue Termine.

