

Das gute Gespräch

06.09.2006, 11:43 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *BusinessVillage GmbH*

Presseagentur: *BusinessVillage GmbH*



D. Marx-Ruhland

Gespräche an sich sind heute oft schon Mangelware, gute Gespräche erst recht. Oft sind wir uns der Wichtigkeit guter Gespräche nicht bewusst; auch herrscht verbreitet die Meinung, dass gute Gespräche zu viel Zeit kosten. So werden selbst wichtige Probleme oftmals nur im Vorbeigehen angesprochen oder andere, vermeintlich bessere Kommunikationswege genutzt. In den letzten Jahren ist hier insbesondere die Kommunikation per E-Mail an die Stelle des persönlichen Gesprächs getreten. Vergessen wird hierbei jedoch, dass gerade die E-Mail der Unternehmenskommunikation extrem schaden kann. E-Mails können ein notwendiges Gespräch nicht ersetzen! Sie sind lediglich für einfache Sachverhalte (Terminabsprachen, Bestätigungen, ein kurzes Dankeschön etc.), niemals jedoch für komplexe Themen geeignet. Gerade bei komplizierten Angelegenheiten, die kontroverse Diskussionen – einen Meinungsaustausch – erfordern, oder auch bei emotional aufgeheizten Stimmungen sollte die elektronische Kommunikation tunlichst vermieden werden. Missverständnisse und Ärger sind ansonsten vorprogrammiert. Daher bleibt oft auch der gern angeführte zeitsparende Effekt aus. Ein weiterer Aspekt ist die mangelnde Aufmerksamkeit, die

dem Schreiben von E-Mails geschenkt wird: Sie sind voller Rechtschreibfehler, falschen und uneindeutigen Satzkonstruktionen – manchmal geradezu blamabel. Und E-Mails mit peinlichen Rechtschreibfehlern sind immer wieder ein Anlass zur allgemeinen Belustigung. In Firmen, in denen sehr viel per E-Mail kommuniziert wird, sorgen solche Elaborate nahezu täglich für Lacher („Hast du schon gesehen, was der heute schon wieder vom Stapel gelassen hat: ‚bitte alles weitere im innenverhältnis händeln!““).

Besprechen Sie alle wichtigen Belange mit Ihren Mitarbeitern persönlich. Bedenken Sie, dass schon vor dem eigentlichen Gespräch einige Vorkehrungen zu treffen sind, um die Voraussetzungen für ein gutes Gespräch zu schaffen.

Praxistipps

Vor dem Gespräch ist auf Folgendes zu achten:

- Sorgen Sie für ein angenehmes Ambiente. Ruhe und Ungestörtheit sind wichtige Voraussetzungen für ein gutes Gespräch. Auch die Positionierung der Gesprächspartner innerhalb des Raumes steuert den späteren Gesprächsverlauf. Ein offenes, authentisches Gespräch kann kaum zustande kommen, wenn sich der Vorgesetzte hinter seinem Schreibtisch auf dem Chefsessel verschanzt. Gute Gespräche finden zwischen gleichwertigen Gesprächspartnern, auf gleicher Augenhöhe, statt.
- Wer längere Zeit redet, zumal dann, wenn es um heikle Angelegenheiten geht, bekommt früher oder später einen trockenen Mund. Stellen Sie daher Getränke bereit.
- Unbedingt ist darauf zu achten, dass das Gespräch nicht unterbrochen wird. Während des Gesprächs sollten keine Anrufe entgegengenommen werden. Unterbrechungen dieser Art sind kein guter Stil, sie zeigen eine mangelnde Wertschätzung des Gegenübers. Auch ist sicherzustellen, dass während des Gesprächs niemand hereinplatzt. Sind Unterbrechungen wirklich einmal unvermeidlich, ist der Gesprächspartner vor dem Gespräch darauf hinzuweisen, dass beispielsweise ein wichtiger Anruf erwartet wird.
- Kommen Sie auf jeden Fall pünktlich zum vereinbarten Gesprächstermin und planen Sie genügend Zeit dafür ein.
- Jedes Gespräch sollte vorbereitet werden. Fragen Sie sich, was Sie in diesem Gespräch erreichen, lernen, herausfinden oder mit dem Gespräch bewirken wollen.

Nur eine positive Stimmung kann zu einem guten Gespräch führen. Zeigen Sie – auch mit Ihrer Körpersprache – dass Sie offen für ein Gespräch sind und dass Sie nicht in Eile sind.

Praxistipps

Voraussetzungen für das gute Gespräch

Nach der Begrüßung und einigen einleitenden Worten, die nichts mit dem Thema zu tun haben müssen, sollte das Gespräch zunächst auf der Metaebene beginnen: Stellen Sie zusammen klar, worum es geht, was überhaupt gemeinsam besprochen werden soll.

1. Nicht wer am meisten redet, hat Recht. Achten Sie auf die Gesprächsanteile beider Gesprächspartner. Viele Führungskräfte glauben, dass sie ein Gespräch auch hinsichtlich der Rededauer dominieren müssen. Ein optimaler Gesprächsanteil bei zwei Personen ist in den meisten Fällen 50/50!
2. Behalten Sie die ursprünglichen Gesprächsziele im Auge. Nur so können Sie frühzeitig eingreifen, wenn Sie merken, dass sich das Gespräch auf Nebenschauplätze verlagert. Die Gesprächsagenda sollte zudem niemals überfrachtet werden, um Zeiteinschränkungen vorzubeugen. Die Erfahrung sollte uns zeigen, dass gerade diffizile Themen oft viel Zeit zur Klärung benötigen.
3. Ihr Gesprächspartner ist kein Gegner – auch dann nicht, wenn kontroverse Meinungen aufeinander treffen. Überlegenheitsgebaren lenkt vom Kern des Gesprächs ab und blockiert die Offenheit des Gegenübers. In intensiven Gesprächen hat der Gesprächspartner ein Gespür dafür, wie Sie ihn wirklich sehen (dafür sorgen zumeist schon unsere körpersprachlichen Signale), daher sollte der Gesprächspartner als gleichwertiger Partner betrachtet werden. Ihr Gegenüber hat genauso ein Recht auf seine Meinung wie Sie auf die Ihre.
4. Versuchen Sie immer erst, Ihren Gesprächspartner zu verstehen, bevor Sie selbst verstanden werden wollen. Lassen Sie sich auf den Gesprächspartner ein, akzeptieren Sie seine Perspektive. Hören Sie Ihrem Gesprächspartner aufmerksam zu. Glauben Sie nicht, sowieso schon alles zu wissen. Gehen Sie auf ihn ein, und versuchen Sie herauszufinden, was er wirklich meint, was seine Intentionen sind. Dies hilft Ihnen auch, Ihre eigene Argumentation wirkungsvoller anzupassen. Sie können nur dann überzeugen, wenn Sie wissen, was der andere mit seinen Worten überhaupt sagen und erreichen will.
5. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl, verstanden zu werden (aber nur, wenn Sie ihn auch wirklich

verstehen). Damit wächst die Wahrscheinlichkeit, dass auch Sie verstanden werden.

6. Verzichteten Sie genauso auf Beschönigungen wie auf Dramatisierungen. Beides wirkt unehrlich und behindert das Vertrauen.

7. Halten Sie keine Monologe, man hört Ihnen sonst nicht mehr zu. Versuchen Sie, sich klar, präzise und verständlich auszudrücken. Fassen Sie sich kurz. Wenn Sie es selbst mit einem Dauerredner zu tun bekommen, unterbrechen Sie ihn einfach – höflich, aber nachdrücklich („Bevor ich es vergesse, da fällt mir Folgendes ein ...“).

8. Lassen Sie den anderen immer ausreden (wenn Sie es nicht gerade mit einem Dauerredner zu tun haben) und gönnen Sie ihm Pausen, damit er seine Gedanken formulieren kann. Achten Sie aber auch darauf, selbst nicht unterbrochen zu werden.

9. Fragen Sie immer nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben – im Zweifelsfall auch dann, wenn Sie sich nur nicht ganz sicher sind, das Gesagte korrekt verstanden zu haben. Mit Nachfragen gibt man sich, wie oft irrtümlich angenommen, keine Blöße. Das Gegenteil ist der Fall, gerade mit Nachfragen wird das Interesse an der Meinung des anderen gezeigt.

10. Vermeiden Sie rhetorische Tricks (gerade auch gegenüber weniger redegewandten Mitarbeitern) und lassen Sie sich selbst nicht auf rhetorische

Finessen ein. Oft helfen auch hier klärende Fragen: „Aus welchen Gründen ist das so?“ oder „Wie ist es dazu gekommen?“.

11. Vermeiden Sie allzu elitäre und übertrieben „geschraubte“ Ausdrucksweisen. Passen Sie sich dem Gesprächspartner an. Sagen Sie klar und deutlich und mit prägnanten Worten, was Sie wollen.

12. Versuchen Sie immer, Streitereien zu vermeiden. Ist die Gesprächssituation zu aufgeladen, kann es durchaus richtig sein, das Gespräch zu vertagen, wenn keinerlei Konsens erzielt werden kann. So können sich beide Seiten beruhigen und die eigenen Positionen wie auch die des anderen überdenken.

Zum Ende eines Gesprächs sollte wiederum auf die Metaebene zurückgekehrt werden. Beide Seiten müssen sich darüber einig sein, was überhaupt besprochen wurde und was die Essenz des Gesprächs war. Gegebenfalls kann zusätzlich ein Gesprächsprotokoll mit den Kernaussagen angefertigt und von beiden Gesprächspartnern unterschrieben werden.

Nach jedem Gespräch sollten Sie sich beim Gesprächspartner mit freundlichen Worten für das stattgefundene Gespräch bedanken und ihm die Hand reichen.

Buchtipps:

Erfolgreich Führen durch gelungene Kommunikation

Die sieben Grundregeln für perfekte Gesprächsführung

Stéphane Etrillard; Doris Marx-Ruhland

Göttingen, 2005

108 Seiten

ISBN: 3-934424-97-X

Art-Nr.: 629

<http://www.businessvillage.de/Artikel/629>

Über die Autorin

Doris Marx-Ruhland, Dipl. Betriebswirtin, ist Senior Partnerin im Management Institute SECS. Sie verfügt über langjährige Erfahrungen als Human Resources Managerin in internationalen und nationalen Unternehmen. Sie begleitete Firmengründungen und das damit verbundene starke Wachstum sowie Mitarbeiterentlassungen und eine internationale Firmenschließung. Als Trainerin und Coach hat sie sich auf die Bereiche Mitarbeiterführung und Führungsnachwuchsentwicklung spezialisiert. Ihre Kunden profitieren von ihrer langjährigen Praxiserfahrung. Doris Marx-Ruhland veröffentlicht regelmäßig Fachartikel zum Thema Mitarbeitergespräche.

BusinessVillage GmbH

Jens Grübner

Reinhäuser Landstraße 22

37083 Göttingen

Portrait

BusinessVillage Praxisleitfäden bieten qualitativ hochwertiges Fachwissen. Prägnant und praxisorientiert, sind die Bücher direkt auf den Businessalltag zugeschnitten und können vom Leser ohne viel Aufwand oder Prozessverluste auf die eigene Situation übertragen werden. Ob Manager, Angestellter oder Freelancer - BusinessVillage Praxisleitfäden bieten Informationslösungen für die Praxis.

News-ID: 98973 • Views: 2078 (Stand: 21.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/98973/Das-gute-Gespraech.html>