



Nr. 207

Gesprächsgestaltung

Zielgruppe:	Mitarbeiter, Team / Gruppe, Vorgesetzte / Personalberater
Ziel:	Verbesserung des Gesprächsverhaltens innerhalb der Arbeitsprozesse
Art des Instruments:	Handlungsanleitung mit Kontrollfragen
Zeitbedarf:	Ca. 3 Stunden
Inhalt:	Hinweise zur Gesprächsvor- und –nachbereitung im Hinblick auf die Optimierung des eigenen Gesprächsverhaltens
Hintergrund / Anwendung:	Die Hilfsmittel zur Strukturierung des Gesprächs beziehen sich auf die Bereiche Organisation, Zielsetzung, Zielgruppe und Themen bzw. Problemfelder.
Urheber/Quelle:	Müller, Holger / Jutzi, Katrin: Management von kleinen und mittleren Unternehmen. Instrumente, Vorschläge und Methoden zur praktischen Gestaltung von Lernen und Veränderung

Holger Müller und Katrin Jutzi

Management von Kleinen und Mittleren Unternehmen

Instrumente, Vorschläge und
Methoden zur praktischen
Gestaltung von Lernen und
Veränderung

2001

3.5.3. Gesprächsgestaltung

Fragestellung	Wie läßt sich mein eigenes Gesprächsverhalten und das in der Firma verbessern? Wie sind bessere Gesprächsresultate erzielbar?
Material	Checkliste und Hinweisblätter
Umsetzung/ Zeitbedarf	Einzelarbeit/ mehrere Stunden

Wissenswertes:

Unser Gesprächsverhalten generell beinhaltet zumeist die Fähigkeit zum problemlosen Geplauder usw. Größere Schwierigkeiten haben wir damit, wenn es gilt, mittels Kommunikation und Gesprächen Probleme oder Konflikte zu bewältigen. Dann passiert es einerseits, dass:

- unsere Abwehrmechanismen wirken, so daß wir bei jeder Bemerkung des Gegenüber einen Angriff wittern und mit Selbst- und "Ich"-verteidigung reagieren
- wir nicht fähig sind, dem Partner zuzuhören, um auch seinen Standpunkt kennenzulernen
- ...

Andererseits sind Gespräche unabdingbar zu Problemlösung. Die Entwicklung echter Gesprächsfähigkeit ist dabei eine schwierige Aufgabe. Zu diesem Zweck sind hier Hilfsmittel zur Strukturierung des Gespräches aufgeführt. Andere Ebenen, z.B. die des Einlassens auf Partnerstandpunkte usw. sind hier nicht erfaßt.

Sitzungs- oder Gesprächsvorbereitung

- Wer ist einzuladen? Wer zusätzlich?
- Welche Ziele bzw. Schwerpunkte habe ich? (welche Haupt-, welche Unterziele)
- Wie wichtig sind einzelne Punkte? (Fragemöglichkeit = Beitrag zum Firmenziel?)
- Welche Sitzungsstruktur, Gesamtdauer und Zeitanteile für Einzelpunkte sind festzulegen ?
- Welche Sachverhalte müssen unbedingt angesprochen und welche Entscheidungen müssen getroffen werden?
- Welche Informationen benötige ich vorab? Wen muß ich dazu befragen?
- Welche heiklen Themen, welche kritischen Punkte werden zur Sprache kommen? (meine Befürchtungen = was an Unangenehmen, Problemen oder Konflikten ist zu erwarten?)
- Welche Gesprächspartner werden welche Konflikte ansprechen?
- Wie kann ich derartigen Situationen begegnen und kritische Fragen beantworten?

Sitzungs- oder Besprechungsblatt

Datum:

Personen:

Themen / Tagesordnungspunkte:

1. Welche Argumente und Ideen sind aufgetaucht?
2. Welche Aufgaben sind zu verteilen?
 - Für mich
 - Für andere
- Festlegungen (mit Termin) notieren (To - do Liste)
3. Welche Fragen sind für mich aufgetaucht?
4. Internes / Atmosphärisches?
 1. Wer mit wem/ gegen wen? [Anzeichen Gegnerschaft = (unbegründeter) Widerspruch / Sitzordnung / Art und "Ton" Gegenargumente]
 2. Welche wahren Ansichten oder Meinungen zu bestimmten Problemen sind zutage getreten, die bislang nicht ausgesprochen wurden oder mir neu gewesen sind.
 3. Welche zwischenmenschlichen Spannungen und Probleme existieren im Team? Wo sollte/ muß ich eingreifen?

Nachbereitung/ Optimierung des eigenen Gesprächsverhaltens

- Wurden die Zeitvorgaben für Themen eingehalten?
- Welche Themen wurden abgehandelt oder sind ungelöst? Warum nicht gelöst?
 - Akzeptanz für Entscheidungen vorhanden?
 - Gesprächsziele erreicht?
 - Warum nicht?
 - Teilziele?
 - Sofortmaßnahmen?
 - Verantwortliche?
- Aufgaben verteilt? Lösungen gefunden?
- (Atmosphärische) Störungen? Wo "Entgleisen"?
- Zufrieden / Unzufrieden mit meinem Gesprächsverhalten?
 - Was ist gelungen? Was ist mißlungen?
- neu aufgetauchte Probleme, unerwartete Schwierigkeiten bzw. neue Argumente/Ideen?