Gesprächsführung

Aktives Zuhören
- Quittieren, reflektieren, spielgeln

Ich-Botschaften
- Situation wertfrei darstellen (Das bedeutet für mich ...)
- Meine Gefühle
- Was unternehmen wir jetzt?
  (Egal was bisher war - es interessiert was jetzt geschieht)
- Förderung der Bereitschaft, sich zu ändern
- Vorteile:
  - Sie enthalten kaum negative Bewertung der anderen Person
  - Sie verletzen die Beziehung nicht

Dreischritt
- Situation/Aufgabe => Massnahme => Resultat
- - Abstecken des Gesprächsrahmens
  - Flexibel bleiben

Vorbereitung Zweiergespräch
- Sich seiner Sache sicher sein
- Ziel des Gespräches definieren
- Wer ist mein Gesprächspartner?
- Welche möglichen Gegenargumente hat der Gesprächspartner?
- Wie kann ich meine Argumente formulieren?
- Anschauungsmaterial bereitstellen

Grundregeln
- Aktives Zuhören
- Ausreden lassen
- Volle Konzentration
- Interesse, Zustimmung verbal und nonverbal äussern
- Sich in die Lage des Partners versetzen
- Nicht nachtragend sein
- Im Dialog kommunizieren
- Sich nach aussen verhalten wie man sich innerlich fühlt
- Tolerant kommunizieren
- Kommunikationsstörungen mit echter ICH-Botschaft aussprechen
- Blickkontakt aufrecht erhalten

Gesprächsarten
- Kampfgespräch
  - Ziel, um jeden Preis Recht zu bekommen
- Aussprache
  - Personenbezogenes (intimes) Problem
  - Problem muss auch im Persönlichkeits-bereich gelöst werden
  - In Projektsituationen muss PL das Gespräch auf die Dialogebene anheben
- Dialog
  - Neutrales, sachliches Gespräch
  - Miteinbezug der menschlichen Komponenten
- Direkte Gesprächsführung
  - Ziel des Gesprächs und Ablauf wird vom Vorgesetzten bestimmt
  - Einsatz: Weisung, Information, Korrektur
- Nicht-Direkte Gesprächsführung
  - Vorgesetzter will Denken und Fühlen des MA erfassen
  - Einsatz: Unzufriedenheit, Störungen in der Zusammenarbeit