

«SCHWIERIGE» GESPRÄCHE UND FÜR WEN EIGENTLICH? do's & dont's

«Aus vielen Worten entspringt
ebenso viel Gelegenheit zum
Missverständnis.»

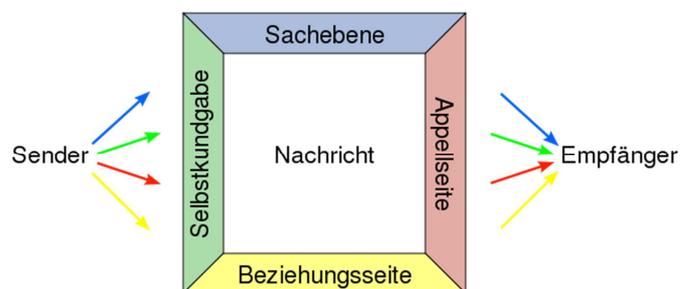
*William James (1842-1910),
amerikanischer Philosoph*

Ob Führungsgespräch, Kollegen-
gespräch, Kundengespräch oder die
nächste Gehaltsverhandlung - eine
gute Vorbereitung ist die halbe
Miete. Aber auch die do's & dont's
während dem Gespräch können
entscheidend dazu beitragen, in einer
schwierigen oder heiklen Situation
das Gespräch für die Gesprächs-
partner angemessen und würdevoll
durchzuführen und dabei ein
konkretes Gesprächsziel zu erreichen.

«Klarheit in der Kommunikation ist eine
vierdimensionale Angelegenheit.» sagt Prof.
Friedemann Schulz von Thun. Er ist - wie Sie
vielleicht wissen - der Erfinder des
Kommunikationsquadrats, dem wohl
bekanntesten Kommunikationsmodell.

Und genau nach diesem Modell können Sie
schwierige Gespräche effektiv und schnell
vorbereiten. Wenn Sie kommunizieren, enthält
jede Ihrer Äusserungen - ob Sie es wollen oder
nicht - vier Botschaften gleichzeitig:

1. eine **Sachinformation** - worüber Sie informieren
2. einen **Beziehungshinweis** - was Sie von Ihrem Gesprächspartner halten und wie Sie zu ihm stehen
3. eine **Selbstkundgabe/-offenbarung** - was Sie von sich zu erkennen geben



4. einen **Appell** - was Sie bei Ihrem Gesprächspartner erreichen möchten

Was liegt näher, als diese vier Dimensionen oder Botschaften gezielt in der Gesprächsführung einzusetzen?

Sie sehen, neben verbalen Botschaften gibt es vor allem auch non-verbale und para-verbale Botschaften, die die Kommunikation massgeblich beeinflussen!

Gesprächs-Vorbereitung

Beachten Sie dass, dabei auch Ihre momentane Verfassung und Stimmung eine Rolle spielen.

Datum: _____

TeilnehmerInnen des Gesprächs: _____

Dimension	Beispiel-Fragen	Vorbereitung
Sachebene	Welche Themen will ich in welcher Reihenfolge ansprechen?	
	Welche Argumente/Gründe habe ich?	
	Welche Beispiele habe ich?	
Beziehungsseite	Wie kann ich ein positives Klima schaffen?	
	Wie kann ich Kritik äussern, ohne zu verletzen?	
	Wie sieht mein Gesprächspartner die Situation?	
Selbstoffenbarung	Wie erlebe ich die Situation?	
	Was sind meine Gefühle und Bedürfnisse?	
	Was davon will ich mitteilen?	
Appellseite	Was ist mein Maximal-/Minimalziel?	
	Welche Wünsche habe ich?	
	Welche Forderungen habe ich?	

Weitere Überlegungen zur Vorbereitung

<p>Wer hat Gesprächsbedarf?</p> <p>Ich? Mein Gesprächspartner?</p> <p>Wir beide?</p> <p>Jemand anders?</p>	
<p>Welche Beweggründe habe ich, das Gespräch mit dieser Person/diesen Personen zu führen?</p> <p>Welche negativen Folgen hat das anzusprechende Problem, wenn ich es nicht anspreche?</p> <p>Was würde passieren, wenn dieses Gespräch nicht geführt werden würde?</p>	
<p>Ist es unbedingt notwendig, dieses Gespräch zu führen?</p> <p>Habe ich bereits Signale ausgesandt, dass etwas nicht stimmt?</p>	
<p>Will ich das Gespräch führen?</p> <p>Warum?</p> <p>Oder muss ich das Gespräch führen?</p>	
<p>Soll ich vorher die Meinung und Sichtweise anderer einholen?</p> <p>Wenn ja, was sagen andere dazu?</p>	

Durchführung: do's & dont's

do's	dont's	Bemerkung
Vorbereitung – ein Muss	ohne Vorbereitung oder Aktionismus	
Auf den Punkt kommen	Um den heissen Brei reden	
Empathie/Verständnis	Mitleid	
Entscheidungen begründen	Entscheidungen entschuldigen/Rechtfertigungen	
Klare Aussagen – bei der Sache bleiben	Zu viele Themen in einem Gespräch	
Den Gesprächspartner ernst nehmen	Die Anliegen des Gesprächspartners verharmlosen bzw. bagatellisieren	
Zuhören und Meinungen des Gesprächspartners respektieren	Gesprächspartner ständig unterbrechen oder nicht zu Wort kommen lassen	
Ein paar gute Punkte nennen oder das «Gute» am Schlechten	Alles schlecht reden oder nur defizitorientiert	

Wie weiter? – Der Pflegeaspekt

Eine gemeinsame, konstruktive und gelungene Bewältigung (win-win) einer schwierigen Situation ist ein Erfolgserlebnis für – hoffentlich – beide Parteien. Darauf lässt sich aufbauen und die Beziehung qualitativ stabilisieren.

Tipp –

Üben Sie das Gespräch vorher mit einer neutralen Person oder mit mir im Rollenspielverfahren ein.