

Motivierende Gesprächsführung

Motivierende Gesprächsführung ist ein zielgerichteter Kommunikationsstil, der Veränderungsbereitschaft beim Gegenüber erzeugen kann. Dieser Ansatz findet zunehmend in verschiedenen organisationalen Kontexten Anwendung. Ziel ist es, die Motivation für ein bestimmtes Ziel zu stärken, indem man den Fokus auf die Veränderungssprache legt.



Ralphs Aussage lässt sich in *Change Talk* und *Sustain Talk* unterteilen:

<i>Change Talk</i> (Sprache der Veränderung)	<i>Sustain Talk</i> (Sprache der Aufrechterhaltung)
<p>Äußerungen, die eine Veränderung des Zielverhaltens ansprechen</p> <p>„Ich verstehe, dass neue Technologien für unsere Arbeit wichtig sind, ...“</p>	<p>Äußerungen, die gegen die Veränderung des Zielverhaltens sprechen</p> <p>„... aber ich weiß nicht, ob ich die sie überhaupt richtig anwenden kann.“</p>

Bei der motivierende Gesprächsführung geht man davon aus, dass das Gegenüber bereits Argumente für und gegen die Veränderung kennt. Man versucht, dem/der Mitarbeitenden die Argumente für die Veränderung durch offene Fragen herauszulocken. Weil Menschen eher von dem überzeugt werden können, was sie selbst sagen, sollen seine eigenen Pro-Argumente eine Einstellungsänderung des/der Mitarbeitenden bewirken.

Als Führungskraft haben Sie nun mehrere Möglichkeiten, auf Ralphs Aussage zu reagieren. In der ersten Möglichkeit fokussieren Sie den Sustain Talk. Mögliche Fragen, die Sie stellen könnten sind:

- Das glaube ich dir nicht! Wieso kannst du das denn nicht?
- Warum bemühst du dich dann nicht mehr?
- Warum kannst du nicht mehr dafür tun, wie deine Kollegen?



Durch solche Fragen Ihrerseits könnte Ralph eine defensive Haltung einnehmen. Er fühlt sich hilflos, ist wütend und empfindet die Situation als unangenehm.



Präventa

Ralph würde aus dieser Gefühlslage möglicherweise antworten:

„Ich schaffe es einfach zeitlich nicht! Ich gebe hier schon mein bestes, aber das scheint ja nicht auszureichen.“

Eine andere Möglichkeit auf Ralphs ursprüngliche Aussage zu reagieren, liegt in der Fokussierung des Change Talks. Mögliche Fragen, die sie stellen könnten, sind:

- Du sagst, die neuen Technologien sind wichtig für unser Team. Wie wichtig ist dir persönlich diese Veränderung und warum?
- Warum würdest du gerne neue Technologien für deine Arbeit nutzen?
- Was sind die drei besten Gründe, die neue Technologie zu verwenden?



Ralph fühlt sich verstanden und bekräftigt. Er ist optimistisch, interessiert und kooperativ.

Ralph würde daraufhin möglicherweise so antworten:

„Die neue Technologie hat viele Vorteile für das Team, aber auch für meine persönliche Aufgaben. Die Arbeit ist dadurch viel schneller und genauer. Und im alten System gehen auch immer Daten verloren!“

Ralph antwortet auf die Fragen also wieder mit Change Talk. Er beschreibt selbstständig Gründe für die Veränderung und ist daher auch eher motiviert und fühlt sich verpflichtet, die Veränderung umzusetzen und ggf. Weiterbildung in Anspruch zu nehmen.

