

Tipps für zielführende Gespräche

Ihnen liegt etwas auf dem Herzen, dass Sie ansprechen möchten? Wenn Sie ein Gespräch mit Ihren Mitarbeitenden, aber auch mit KollegInnen suchen, können Ihre Wortwahl und Haltung darüber entscheiden, ob Ihre Botschaft beim Gegenüber ankommt oder auf Widerstand stößt. Nachfolgend finden Sie daher einige Tipps, wie Sie ein Gespräch zielführend gestalten.



Die richtige innere Haltung zählt

Egal, was der Anlass für das Gespräch ist, ob ein Konflikt, ein Wunsch nach mehr Unterstützung oder etwas ganz anderes, Ihre innere Haltung sollte immer positiv sein. Machen Sie sich dazu bewusst, wie Sie selbst gerne behandelt werden wollen. Anweisungen und absolute Forderungen stoßen Ihr Gegenüber wahrscheinlich eher vor den Kopf. Seien Sie offen für Feedback und die Sichtweise Ihres Gesprächspartners. Das bedeutet nicht, dass Sie nicht für Ihre Vorstellungen eintreten sollen, jedoch führt eine gewisse Kompromissbereitschaft und Offenheit für Vorschläge eher dazu, dass Ihr Gegenüber der Veränderung zustimmt.



Geeignete Worte wählen

Zusätzlich zur inneren Haltung sind auch die richtigen Worte entscheidend dafür, wie das Gespräch verläuft. Widerstand kann vermieden werden, indem die Autonomie des Gegenübers nicht eingeschränkt wird und der Fokus auf der eigenen Wahrnehmung liegt [1]. Dies bedeutet, im Gespräch aus der Ich-Perspektive zu sprechen und dem Gegenüber Freiraum zu lassen, ihn oder sie aussprechen zu lassen und Meinungen zu akzeptieren, anstatt zu bewerten. Die folgende Tabelle greift dies auf:

Lieber nicht sagen:	Stattdessen eher:	Warum?
„Versuchen Sie doch mal...“	„Möchten Sie meine Idee hören?“	Ein Ratschlag ohne Erlaubnis kann dazu führen, dass das Gegenüber diesen per se ablehnt
„Mach' xy!“	„Ich würde mich freuen, wenn Sie...“	Eine Anweisung führt eher zu Widerstand als die Äußerung eines Wunsches
„Wenn du so weitermachst, dann wird das nichts“	„Ich habe Sorge, dass es nicht so klappt, wie Sie sich das vorstellst“	Warnen (oder gar Drohen) kann Trotz hervorrufen und das Verhältnis schädigen
„Sie zeigen nie Initiative und haben keine Lust auf Ihre Aufgaben“	„Ich habe den Eindruck, Sie haben in letzter Zeit wenig Antrieb. Woran liegt das?“	Unterstellen Sie Ihrem Gegenüber keine Absichten, sondern beziehen Sie sich auf Ihre Wahrnehmung und machen Sie dies auch deutlich



Präventa

Darüber hinaus können Veränderungen vorangetrieben werden, indem der Fokus auf positive Äußerungen bezüglich der Veränderung gelegt wird. Sie können daher das Gespräch in eine bestimmte Richtung lenken, je nachdem wie Sie auf Äußerungen Ihres Gesprächspartners reagieren. Dieser Ansatz stammt aus dem Motivational Interviewing [2]. Ein Beispiel dazu finden Sie hier:



Quelle:

[1] Ford et al. (2008)

[2] Güntner, A.V., Endrejat, P.C. & Kauffeld, S. Guiding Change: Using Motivational Interviewing Within Organizations. *Gr Interakt Org* 50, 129–139 (2019). <https://doi.org/10.1007/s11612-019-00459-z>.