

Gesprächsführung

Apr 1, 2014

Welche Gesprächssituationen gibt es?

Grundsätzlich werden zwei Arten der Gesprächsführung unterschieden. Zum einen die symmetrische Gesprächsführung und zum anderen die komplementäre Gesprächsführung. Beide Formen haben dabei ihre spezifischen Einsatzgebiete.

Symmetrische Gesprächsführung

Symmetrische Gespräche dienen in erster Linie der Problemlösung. Alle teilnehmenden Gesprächspartner agieren hier auf Augenhöhe. Ein spürbares Hierarchiegefälle oder Abhängigkeitsbeziehungen gibt es hier nicht. Jeder Teilnehmer ist in seiner Bedeutung – zumindest ungefähr – gleichwertig. Bei dieser Variante der Gesprächsführung kommt es vor allem darauf an, Probleme präzise und offen zu benennen und mögliche Lösungen, auf positive Weise zu diskutieren. Tauchen mehrere Lösungsvorschläge auf, so müssen sich die Gesprächspartner hier gemeinsam auf die passende Lösung verständigen. Bei einer symmetrischen Gesprächsführung sollte am Ende jeder Beteiligte Bilanz ziehen und benennen können, was ihm der Dialog gebracht hat. Auch sollte geklärt werden, ob das Gespräch zu einem weiteren Zeitpunkt fortgesetzt werden muss.

Komplementäre Gesprächsführung

Komplementäre Gespräche finden oft zwecks einer Beurteilung statt. Bei dieser Form der Gesprächsführung existiert ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen den Beteiligten, das eine Kommunikation auf Augenhöhe schwierig macht. Trotzdem sollte sichergestellt sein, dass es zu keiner direkten Beeinflussung oder Manipulation des „Abhängigen“ Gesprächsteilnehmers kommt. Weiterhin ist es wichtig, dass sich die Gesprächspartner der herrschenden Ausgangssituation bewusst sind. Das Gespräch sollte darüber hinaus in einer vertrauten Umgebung stattfinden und schon im Vorfeld sollten klare Ziele für das Gespräch formuliert werden. Dabei sollten vor allem auch positive Aspekte unterstrichen werden. Große Bedeutung hat auch die Sachlichkeit der Gesprächsführung. In diesem Zusammenhang kann auch ein neutraler Beobachter hilfreich sein. Probleme sollten direkt und offen angesprochen werden, wobei auch jedem Gesprächspartner Gelegenheit gegeben werden muss, seine eigene Sicht der Dinge zu erläutern und zu reflektieren. Am Ende des Gesprächs stehen die gemeinsame Erarbeitung von Lösungen und die Vereinbarung einer späteren Erfolgskontrolle.

Fragetechnik

Geschlossene Ja-/Nein Fragen sind für die Gesprächsführung nicht sehr ergiebig und lassen kein gutes Urteil über einen Mitarbeiter zu. Auch bei Fragen, die nur neutral, positiv oder negativ beantwortet werden können, kommt zu vergleichbaren Nachteilen. Effektiv sind dagegen Fragen, die nach einer Begründung verlangen. Diese sollten allerdings genau überlegt und sehr sparsam eingesetzt werden. Auch sollte bei der Auswahl der Fragen darauf geachtet werden, dass kein Eindruck von Subjektivität entsteht. Denn in diesem Fall kann man auch nicht mit objektiven Antworten rechnen.