

Erfolgreiche Gesprächsführung

Überzeugen – Führen – Ziele realisieren

Gespräche mit Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten, Kunden oder wichtigen Meinungsbildnern – Gespräche sind der Lebensnerv jeder Organisation. Das Sprichwort weiß: „Der Ton macht die Musik!“ Und diesen Ton gilt es zu treffen.

Den Verlauf oder gar das Ergebnis eines Gespräches kann niemand vorhersagen. Menschen sind emotionale Wesen und reagieren spontan auf ihr Gegenüber. Gespräche nehmen oft eine überraschende Entwicklung. Gute Vorbereitung versucht, die eigene Rolle sowie die des Gesprächspartners zu klären, Erwartungshaltungen zu durchleuchten, mögliches Verhalten und Handlungsspielraum zu erforschen. Diese Vorbereitungsarbeit punktet nachhaltig: Rollenklarheit fördert die Erfolgchancen eines Gespräches intensiv.

Beziehung herstellen

Wer ein erfolgreiches Gespräch führen will, tritt seinem Gesprächspartner offen gegenüber und nimmt ihn voll und ganz wahr. Gefühle bestimmen unser Verhalten, besonders in einem Gespräch. Die eigenen Gefühle zu kennen befähigt, mit ihnen konstruktiv umzugehen. Die Erfolgchancen eines Gespräches nehmen in dem Maße zu, wie es zunehmend gelingt, eine tragfähige Beziehungsbasis zu seinem Gegenüber herzustellen. Erst jetzt kann über das eigentliche Thema wirkungsvoll gesprochen werden.

Ort und Zeitpunkt haben großen Einfluss auf die Atmosphäre eines Gespräches. Sie können einerseits Wertschätzung und Respekt vermitteln, aber auch Spannung und Druck, je nachdem, wie sie gewählt werden. Entscheidend ist, was zum Gesprächsinhalt passt und das Gesprächsziel fördert. Sei es die sachliche und nüchterne Büroatmosphäre oder ein lockeres Ambiente in einem gemütlichen Lokal nach Büroschluss.

Gesprächsziel klar festlegen

Nicht immer ist das Motiv für ein geplantes Gespräch eindeutig, oft gibt es nur eine vage Vorstellung über Inhalt und Ziel einer notwendig erscheinenden Aussprache. Ein paar schriftliche Notizen nützen hier entscheidend, mit sich selbst ins Reine zu kommen.

Auch die eigenen Gefühle stehen helfend bereit: Was soll erreicht werden, damit ich mich nach dem Gespräch wirklich gut fühle. Eine gute Idee ist es auch, die möglichen Ziele des Gesprächspartners zu reflektieren. Die besten Ergebnisse sind bekanntlich jene, bei denen beide Parteien ihre Interessen gewahrt sehen. Ein konkretes Ziel erlaubt, den Gesprächsverlauf bewusst zu gestalten.

In vielen Gesprächen wird gleich zu Beginn darauf losgeredet, ohne zu wissen, wo sich der andere gerade geistig und emotional befindet. Dies führt nur allzu leicht in eine Verständigungssackgasse. Dem anderen jedoch durch aktives Zuhören volle Aufmerksamkeit zu schenken, Wertschätzung und Interesse an seiner Person zu signalisieren, hilft ungemein, eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre aufzubauen. Wer überzeugen will, muss den anderen zuerst verstehen. Keine noch so brillante Sachlogik punktet hier besser.

Aktives Zuhören kann man hören. Laute wie „aha, hm und ja“, unterstützt durch eine offene Körperhaltung und interessierten Blickkontakt, zeigen rasch ihre positive Wirkung.

Klar kommunizieren

Viele Menschen haben recht unterschiedliche Meinungen zu scheinbar „klaren“ Dingen. Wer klar verstanden werden will, muss sich auch klar ausdrücken. Worte wie „vielleicht, eventuell, eigentlich“ etc. gelten als Weichmacher und machen jedes Gespräch schwammig. Sicherheit in der Ausdrucksweise, Stimmigkeit zwischen Gesagtem, Gesichtsausdruck und Körperhaltung wirken stark gesprächsfördernd auf den Partner: Wer selbst sicher ist, kann anderen Sicherheit geben und wirkt glaubwürdig.

Fragen sind der Motor jedes Gespräches. Partnerorientiert eingesetzt, ohne dem Gespräch einen Verhörcharakter zu geben, beleben sie jeden Dialog und führen ihn in die beabsichtigte Richtung. Ein ganzes Bündel an Fragearten steht hier zur Verfügung: Die bekannten W-Fragen - wer, was, wann, wie, wo - stimulieren jedes Gespräch und liefern Informationen, Verständnisfragen helfen Inhalte klären, Begründungsfragen suchen Antworten auf wozu, weshalb oder warum. Rhetorische Fragen bieten eine exzellente Bühne für eigene Argumente und Alternativfragen führen souverän Entscheidungen herbei. Vorsicht ist bei Suggestivfragen angebracht, da sie oft als manipulativ empfunden werden.

suX-Xess in business®

Ein Unternehmen zur Steigerung Ihres Geschäftserfolges

Seine eigenen Ansichten und Meinungen persönlich zu formulieren bedeutet, sich dem anderen erkennen zu geben und so von diesem authentisch wahrgenommen werden zu können. Statt der weit verbreiteten „man“ Formulierungen machen Ich-Botschaften ein Gespräch persönlich und interessant. Auch „du/Sie“ Äußerungen werden meist als Angriff auf die Person empfunden und rufen oft spontan Widerstand hervor.

Prominente Don'ts

Gespräche verlaufen nicht immer harmonisch und provozieren manchmal an kritischen Stellen mit der Folge, dass ein Gesprächspartner in geringschätziges Denkmuster und Verhaltensweisen verfällt. Die Liste solcher Gesprächstopper bis hin zu Gesprächskillern ist leider lang: überreden, warnen, (versteckt) drohen, immerzu bewerten, den anderen einfach nicht ernst nehmen, mit Vorwürfen nicht zimperlich sein, immer nur von sich reden und seine Lebensweisheiten zum Besten geben, den anderen ständig ausfragen und die berühmten guten Ratschläge immer bereit haben... wer in diese Fettnäpfchen getreten ist, kommt aus der Situation schwer wieder heraus. Alle diese Äußerungen haben eines gemeinsam: sie negieren die Eigenständigkeit des Gesprächspartners und dessen Wahlmöglichkeit. Ein Neubeginn zu einem späteren Zeitpunkt kann ein Ausweg sein.

Der Körper lügt nicht

Glaubwürdigkeit, Vertrauen und Sympathie für den anderen zeigt der eigene Körper am deutlichsten. Mimik, Gestik, Sprechweise und Körperhaltung drücken mehr aus, als jedes gesprochene Wort. Ist die verbale und nonverbale Ausdrucksweise stimmig, so sind es auch die miteinander sprechenden Menschen. Überzeugen ruft dann keinen Widerstand mehr hervor, Führen keine Gegenwehr und Ziele werden gemeinsam realisiert. Der Kreis erfolgreicher Gesprächsführung schließt sich zu beiderseitigem Nutzen.

Das Wichtigste in Kürze

- **Erfolgreiche Gesprächsführung** besagt, den richtigen Ton zu treffen. Gute Vorbereitung schafft Klarheit und wichtigen Handlungsspielraum. Eine offene und partnerorientierte Beziehung ermöglicht vielfältige Gesprächsoptionen für das vorhandene Thema.
- **Ort und Zeit eines Gespräches** sind wichtige Erfolgsfaktoren und wollen sorgfältig geplant werden. Ein klares Gesprächsziel hat immer den Nutzen beider im Auge. Statt zu Beginn eines Gespräches darauf loszureden, bietet echt interessiertes Zuhören viele Vorteile und wirkt stark vertrauensbildend.
- **Verständigung unter Gesprächspartnern** wächst durch klare Kommunikation unter Verzicht auf sprachliche Weichmacher. Eine wertschätzende Fragehaltung entwickelt das Gespräch gemeinsam weiter und persönliche Formulierungen vermitteln Authentizität. Abfällige Denk- und Verhaltensmuster können leicht ins Aus führen. Bei allen Gesprächen redet der Körper mit, die untrügliche Form der Verständigung.

suX-Xess in business®

Ein Unternehmen zur Steigerung Ihres Geschäftserfolges

Info & Kontakt

Mag. Karl Hladky
Key Business Consulting
Communications in Sales, Marketing & Management

Am Wassersprung 11, 2361 Laxenburg
T: +43 676 - 68 16 000

hladky@sux-xessinbusiness.com
www.sux-xessinbusiness.com

suX-Xess in business®

Ein Unternehmen zur Steigerung Ihres Geschäftserfolges



Mag. Karl Hladky

“Wer in Beruf und Geschäft erfolgreich sein will, muss mit Menschen richtig kommunizieren können.”