



TIPPS DIE OPTIMALE GESPRÄCHSFÜHRUNG

GESPRÄCHE ERGEBEN SICH IN UNTERSCHIEDLICHSTEN SETTINGS - OB FÜR LOB, INFORMATIONEN, KONFLIKTKLÄRUNG, ENTWICKLUNG, EINTRITT ODER AUSTRITT - HIER FINDEN SIE TIPPS, WIE SIE GESPRÄCHE OPTIMAL UND SICHER FÜHREN KÖNNEN

VORBEREITUNG

- Schaffen Sie ein gutes Gesprächsklima – Sitzordnung, Raumsetting, Temperatur, Lautstärke, Störfaktoren
- Zeigen Sie, dass Sie zuhören wollen – offene & einladende Körpersprache
- Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber nicht
- Halten Sie Ablenkungen fern (Handy/PC/Funk)
- Stellen Sie sich auf den/die Gesprächspartner:in (Zielgruppe/Generation ua) ein

WÄHREND DEM GESPRÄCH

- Seien Sie geduldig – keine Sätze des anderen „fertig sprechen“
- Fragen Sie nach, zeigen Sie ehrliches Interesse
- Lächeln Sie – die Stimme klingt freundlicher und sicherer
- Verwenden Sie den Namen des/der Gesprächspartner:in
- Verwendung von positiver Sprache, wenig Konjunktive (Möglichkeitsform)
- Gleiche/ähnliche Wortwahl wie der/die Gesprächspartner:in anwenden
- Konkrete und präzise Sprache - keine Füllwörter/Floskeln
- Keine Fachausdrücke verwenden, die nicht für beide Seite mit Sicherheit verständlich sind
- Bildliche Sprache zum Einsatz bringen
- Kommunikation mit Pausen - interessante Sprachmelodie

ABSCHLUSS

- Fassen Sie das Gespräch sachlich zusammen – paraphrasieren (in eigene Worte fassen)
- Bedanken Sie sich für die Zeit/das Kommen/die Ehrlichkeit
- Reflektieren Sie – was können Sie von diesem Gespräch lernen?

Notieren Sie sich nach Abschluss die wichtigsten Eckpunkte und legen Sie dieses Protokoll bei Bedarf ab. Wenn es von Ihrer Seite Aufgaben gibt, die Klärung bedürfen, kümmern Sie sich zügig darum und geben Sie die erhaltene Information weiter.