



Miteinander – Aktiv – Gestalten

Grundsätze erfolgreicher Gesprächsführung im Rahmen des MAG

Das MAG ist ein sehr persönlicher Dialog und lebt von der Gegenseitigkeit und Gleichrangigkeit der Gesprächspartner. Begegnen Sie sich offen, vertrauensvoll und partnerschaftlich und zeigen Sie Bereitschaft, sich auf die Sichtweise des anderen einzulassen.

Was?	Zielsetzung?	Wie funktioniert`s konkret?
Aufwärmen	In der Gesprächssituation ankommen, Basis für ein positives Gesprächsklima herstellen.	<ul style="list-style-type: none"> - Freundliche, persönliche Begrüßung mit Handschlag und Namensnennung. Schauen Sie Ihrem Gesprächspartner dabei in die Augen. „Guten Tag Frau/Herr xy. Schön, dass es heute mit dem Termin geklappt hat.“ - Bitten Sie Ihren Gesprächspartner, Platz zu nehmen. - Bieten Sie, wenn möglich, etwas zu trinken an. - Wechseln Sie ein paar persönliche Worte (über gemeinsame Interessen, Hobbys ...) oder sprechen Sie über allgemeine berufliche Angelegenheiten, die inhaltlich nichts mit dem anstehenden Gespräch zu tun haben, z.B.: „Welche Erfahrungen haben Sie denn mit unserer neuen Web-Site gemacht?“ <p>Wichtig: Ihr Verhalten muss stimmig sein und generell zu der Beziehung mit dem Gesprächspartner passen!</p>
Themenabsprache	Orientierung und Sicherheit im Hinblick auf die Abfolge und Gewichtung der einzelnen Gesprächsthemen: „Was erwartet mich?“	<ul style="list-style-type: none"> - Geplanter Einstieg ins Gespräch, die FK benennt ihre Anliegen: „Wir sitzen heute zusammen, um uns einmal jenseits des beruflichen Alltags in aller Ruhe über Arbeitsaufgaben/-bedingungen, Zusammenarbeit und Entwicklungsmöglichkeiten auszutauschen. Dabei möchte ich aus meiner Sicht insbesondere folgende Themen ausführlich ansprechen.“ oder: - Freier Einstieg ins Gespräch, die FK überlässt dem MA die Abfolge der Themen: „Wir haben uns ja beide auf dieses Gespräch ausführlich vorbereitet: Was ist Ihnen denn am wichtigsten? Womit sollen wir beginnen?“

Was?	Zielsetzung?	Wie funktioniert`s konkret?
Aktives Zuhören	Zeigt dem Gesprächspartner, dass Sie mit Interesse und Aufmerksamkeit beim Thema sind und ihm als Person Wertschätzung entgegenbringen.	<p>Ganz Ohr sein: Zeigen Sie dem Partner durch Aufmerksamkeitsreaktionen, dass die Leitung steht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestätigungslaute wie „Hmh, ja, ...“ - Blickkontakt - zugewandte Körperhaltung - Mimik <p>Paraphrasieren: Wiederholen Sie mit eigenen Worten den sachlichen Gehalt von Kernaussagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Sie haben gerade gesagt, dass ...</i>“ - „<i>Ihr Vorschlag ist, dass ...</i>“ <p>Verbalisieren: Fassen Sie den emotionalen Gehalt einer Aussage, also die mitschwingenden Gefühle Ihres Gesprächspartners, in eigene Worte. Achten Sie darauf, ob Ihr Gegenüber bereit ist, seine Gefühle zu thematisieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Wenn ich Sie richtig verstanden habe, machen Sie sich Sorgen, dass ...</i>“ - „<i>Könnte es sein, dass Sie befürchten, ...</i>“ - „<i>Dies hört sich an, als wären Sie ärgerlich, weil ...</i>“
Ich-Botschaften	<p>In Ich-Form zu sprechen, bedeutet Verantwortung für das Gesagte zu übernehmen. Der Gesprächspartner wird nicht beschuldigt, sondern die Wirkung seines Handelns auf Sie selbst steht im Zentrum Ihrer Aussage.</p> <p>Ich-Botschaften öffnen die Tür für gegenseitiges Verständnis und Annäherung. Sie lösen eher Fragen als Rechtfertigung aus. Das Gespräch bleibt konstruktiv!</p>	<ul style="list-style-type: none"> - „<i>Ich ärgere mich, dass Sie die Entscheidung getroffen haben, ohne vorher mit mir darüber gesprochen zu haben.</i>“
Feedback	<p>Feedback zeigt dem Gesprächspartner, wie sein Verhalten von Ihnen wahrgenommen, verstanden oder erlebt wird.</p> <p>Das wechselseitige Geben und Annehmen von Feedback im MAG bedeutet, Partnerschaft in der Zusammenarbeit ernst zu nehmen.</p>	<p>Nutzen Sie das MAG ganz bewusst, um Ihrem Gesprächspartner Anerkennung und Wertschätzung für seine Arbeit zu vermitteln:</p> <ul style="list-style-type: none"> - „<i>Mir hat es sehr gut gefallen, wie Sie in Situation x reagiert haben.</i>“ - „<i>Sehr zufrieden bin ich mit ...</i>“ <p>Wenn Sie kritische Rückmeldung geben, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - machen Sie sich klar: Feedback ist immer subjektiv! - stellen Sie Ihre Sichtweise dar und verwenden Sie für Ihre Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge Ich-Botschaften. - geben Sie Ihre Rückmeldung möglichst konkret, bezogen auf eine bestimmte Situation und ein bestimmtes Verhalten: Kritisieren Sie nie die Person! - formulieren Sie Kritik in Wünsche und Erwartungen um. - behalten Sie trotz allem auch das Positive im Blick!

Was?	Zielsetzung?	Wie funktioniert`s konkret?
		<p>Wenn Sie kritische Rückmeldung empfangen ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sehen Sie darin eine Chance zur Weiterentwicklung. - hören Sie zu und verzichten Sie darauf, zu argumentieren oder sich zu rechtfertigen. - fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. - geben Sie dem Feedback-Geber später Rückmeldung darüber, wie seine Kritik bei Ihnen angekommen ist: <p>„<i>Es verletzt mich, dass...</i>“ „<i>Ich finde es sehr hilfreich, dass ...</i>“</p> <p>Wichtig: Kritisches Feedback zu geben, darf keine negativen Konsequenzen für den Feedback-Geber im beruflichen Alltag haben!</p>
Offene Fragen	Sogenannte W-Fragen (wieso, welche, was, womit, warum ...) bieten einen großen Antwortspielraum und ermöglichen dadurch einen hohen Informationsgewinn.	<ul style="list-style-type: none"> - „<i>Was bedeutet das für Sie?</i>“ - „<i>Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht, dass ...</i>“ - „<i>Wodurch könnte man die Bereitschaft verstärken, ...</i>“
Gleiche Redeanteile	Stellen sicher, dass das Gespräch als Dialog und nicht als Monolog geführt wird.	<p>Versuchen Sie sich als FK bewusst einmal zurückzunehmen und fordern Sie Ihre Mitarbeiter/innen immer wieder aktiv auf, sich mit ihren Meinungen und Lösungsvorschlägen einzubringen.</p> <p>- „<i>Mich interessiert da Ihre Einschätzung ...</i>“</p>
Wünsche, Verbesserungsvorschläge gemeinsam herausarbeiten	Streben Sie ein Ergebnis an, das von beiden Gesprächspartnern akzeptiert wird. Verwenden Sie dazu offene Fragen.	<p>- „<i>Was wäre denn aus Ihrer Sicht die ideale Lösung?</i>“</p>
Gesprächsabschluss	<p>Ein positiver Ausklang des Gespräches ist für eine gute Beziehungsebene von Bedeutung.</p> <p>„Man vergisst leicht, um was es sich gehandelt hat, aber nie, wie man behandelt wurde!“</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Schließen Sie möglichst positiv ab. - Danken Sie für das Gespräch und die Offenheit. - Verabschieden Sie sich mit Handschlag und Namensnennung.