

Anlässe für ein persönliches Gespräch gibt es viele. Wo Menschen zusammen leben und/oder arbeiten, besteht sowohl das Bedürfnis als auch die Notwendigkeit, miteinander zu sprechen.

Das persönliche Gespräch

Face-to-face-Kommunikation

Neben dem Smalltalk, dem spontanen Plausch oder einer allgemeinen Unterhaltung gibt es vor allem im Beruf eine Reihe zielgerichteter Gespräche, um Informationen auszutauschen, Fragen zu klären, Probleme zu lösen und bestimmte Ergebnisse zu erzielen.

Solche Gespräche lassen sich nach Anlass, Ziel und Inhalt unterscheiden. Zu den bekannten Gesprächstypen gehören:

- Beratungsgespräch
- Beurteilungsgespräch
- Bewerbungsgespräch
- Konfliktgespräch
- Kritikgespräch
- Kündigungsgespräch
- Lehrgespräch
- Motivationsgespräch
- Verkaufsgespräch
- Zielvereinbarungsgespräch
- Interview
- Besprechung
- Konferenz

Unabhängig davon, um welchen Gesprächstyp es sich handelt, gibt es 5 typische Phasen innerhalb eines Gesprächs.

1. Die Gesprächseröffnung

Jedes Gespräch hat einen Anfang, eine mehr oder weniger formalisierte Einleitung. Sie dient dazu, den persönlichen Kontakt herzustellen, die Gesprächsbereitschaft zu erkunden und die Situation zu entkrampfen. Zur Gesprächseröffnung gehören die Begrüßung, allgemeine Fragen und ein wenig Smalltalk. Die Eröffnung bestimmt das Gesprächsklima und hat eine entscheidende Wirkung auf den weiteren Verlauf.

2. Informationsphase

In dieser Phase geht es um die Definition des Gesprächsrahmens, z. B. des zeitlichen Rahmens, die Rollen- und Kompetenzklärung

der Gesprächspartner sowie die Themenankündigung. Diese Basisinformationen helfen, den Gesprächsverlauf zu organisieren, und sorgen für Klarheit. Alle Beteiligten wissen, was auf sie zukommt. Besonders wichtig ist diese Phase, wenn einer oder mehrere Teilnehmer keine Gelegenheit hatten, sich auf das Gespräch vorzubereiten.

3. Diskussionsphase

Hier wird das Thema näher beschrieben und analysiert und die Gesprächspartner diskutieren unterschiedliche Sichtweisen. Dabei ist eine Haltung der Offenheit und Wertschätzung besonders wichtig, auch wenn der Standpunkt des anderen nicht der eigenen Meinung entspricht.

10 Tipps für die Diskussionsphase

1. Lassen Sie den/die anderen ausreden.
2. Wenn Sie etwas nicht verstanden haben, fragen Sie nach.
3. Drücken Sie Ihre eigene Meinung klar und verständlich aus und begründen Sie diese.
4. Hören Sie aktiv zu.*
5. Senden Sie Ich-Botschaften.*
6. Vermeiden Sie Killerphrasen.*
7. Reagieren Sie flexibel, wenn es neue Informationen und Aspekte gibt.
8. Geben Sie respektvolles Feedback.*
9. Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen, die für alle Beteiligten akzeptabel sind.
10. Behalten Sie immer das Gesprächsziel im Auge.

4. Ergebnis- und Beschlussphase

Hier werden die Inhalte der Diskussionsphase noch einmal zusammengefasst, um dann verbindliche Vereinbarungen zu treffen. Für alle Beteiligten muss transparent sein: Wer macht was, bis wann und wo, wer kontrolliert das, was passiert danach? Wichtig ist, dass bezüglich dieser Beschlüsse Konsens herrscht.

5. Gesprächsende

Der Abschluss des Gesprächs umfasst ein sehr kurzes Resümee, einen Ausblick, den Dank an alle Teilnehmer und die Verabschiedung. Wie bei der Gesprächseröffnung ist ein positives Klima hier besonders wichtig.

* Diese Techniken und Methoden werden im nächsten Teil behandelt.

1. Wozu dienen zielgerichtete Gespräche im Beruf?

- a)
- b)
- c)
- d)

2. Nennen Sie 3 Gesprächstypen, die mit dem Buchstaben B beginnen.

- a)
- b)
- c)

3. Welche typischen Phasen gibt es in einem Gespräch?

- Phase 1
- Phase 2
- Phase 3
- Phase 4
- Phase 5

4. Was gehört zur Gesprächseröffnung?

- a)
- b)
- c)

5. Wozu dient die Informationsphase?

- a)
- b)
- c)

6. Was ist in der Diskussionsphase besonders wichtig?

-
-

7. Was tun Sie in der Diskussionsphase, wenn Sie etwas nicht verstanden haben?

-

8. Auf welche Art und Weise drücken Sie Ihre Meinung aus?

-
-

9. Was muss bei Vereinbarungen für alle Beteiligten klar sein?

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

10. Was gehört zum Gesprächsende?

- a)
- b)
- c)
- d)

1. Wozu dienen zielgerichtete Gespräche im Beruf?

- a) Informationen auszutauschen
- b) Fragen zu klären
- c) Probleme zu lösen
- d) Ergebnisse zu erzielen

2. Nennen Sie 3 Gesprächstypen, die mit dem Buchstaben B beginnen.

- a) Beratungsgespräch
- b) Beurteilungsgespräch
- c) Bewerbungsgespräch

3. Welche typischen Phasen gibt es in einem Gespräch?

- Phase 1 Gesprächseröffnung
- Phase 2 Informationsphase
- Phase 3 Diskussionsphase
- Phase 4 Ergebnis- und Beschlussphase
- Phase 5 Gesprächsende

4. Was gehört zur Gesprächseröffnung?

- a) Begrüßung
- b) allgemeine Fragen
- c) Smalltalk

5. Wozu dient die Informationsphase?

- a) Definition des Gesprächsrahmens
- b) Rollen- und Kompetenzklärung
- c) Themenankündigung

6. Was ist in der Diskussionsphase besonders wichtig?

eine offene und wertschätzende Haltung
den Gesprächspartnern gegenüber

7. Was tun Sie in der Diskussionsphase, wenn Sie etwas nicht verstanden haben?

Ich frage nach.

8. Auf welche Art und Weise drücken Sie Ihre Meinung aus?

Ich drücke sie klar und verständlich aus
und begründe sie.

9. Was muss bei Vereinbarungen für alle Beteiligten klar sein?

- a) Wer macht was?
- b) Bis wann?
- c) Wo?
- d) Wer kontrolliert das?
- e) Was passiert danach?

10. Was gehört zum Gesprächsende?

- a) sehr kurzes Resümee
- b) Ausblick
- c) Dank an die Teilnehmer
- d) Verabschiedung