Ü-Gesprächsleitfaden

**Übersicht: Gesprächsleitfaden**

|  |
| --- |
| **Gesprächsbeginn** |
| - Grundvoraussetzung eines jeden Gesprächs sind Höflichkeit und Freundlichkeit.  - Begegnen Sie Ihrem Gesprächspartner unvoreingenommen und ohne persönliche Wertung.  - Konzentrieren Sie sich während des Gesprächs auf Ihren Gesprächspartner, halten Sie Blickkontakt und sprechen Sie ruhig. |
| **Erörterung des Gesprächsanlasses** |
| - Haben Sie das Gespräch einberufen, erläutern Sie den Anlass und das Ziel des Gesprächs.  - Haben Sie Ihrem Gegenüber noch keinen zeitlichen Rahmen mitgeteilt, machen Sie das spätestens jetzt. |
| **Die Position Ihres Gegenübers** |
| Erfragen Sie die Position Ihres Gesprächspartners zu dem Thema. |
| **Ihre Position** |
| Stellen Sie Ihre eigene Sichtweise dar. Beziehen Sie dabei möglichst die Argumente Ihres Gesprächspartners ein. |
| **Negative Faktoren abbauen** |
| - Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie auf die Situation Ihres Gesprächspartners eingehen.  - Achten Sie dabei jedoch darauf, dass Sie das Gesprächsziel nicht aus den Augen verlieren.  - Wird Ihr Gegenüber während des Gesprächs aggressiv, reagieren Sie darauf nicht mit einer Gegenaggression. |
| **Ihr Kerngespräch** |
| - Erarbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem Gesprächspartner einen für beide Seiten akzeptablen Lösungsweg.  - Suchen Sie nach Ursachen für die unterschiedlichen Sichtweisen.  - Seien Sie flexibel und tolerant.  - Verlieren Sie das Gesprächsziel nicht aus den Augen.  - Ändert Ihr Gesprächspartner seine Meinung nicht, überlegen Sie, ob es sinnvoll ist, das Gespräch zu vertagen, um allen Seiten noch einmal Bedenkzeit zu verschaffen. |
| **Gesprächsabschluss** |
| - Sorgen Sie dafür, dass – vorzugsweise – Sie die wichtigsten Punkte am Schluss des Gesprächs noch einmal zusammenfassen. Denn sind Sie derjenige, der die Zusammenfassung übernimmt, haben Sie die Möglichkeit, die Dinge in Ihrem Sinne darzustellen. Bleiben Sie dabei allerdings zu jeder Zeit bei der Wahrheit.  - Erörtern Sie dabei auch noch einmal die kritischen Punkte und etwaige Kompromisse.  - Halten Sie das Ergebnis von wichtigen und besonders kritischen Gesprächen schriftlich fest.  - Verteilen Sie eine Kopie des Schriftstücks an alle Teilnehmer. |