Grundsätze der Gesprächsführung

Die Gesprächsführung lebt von der Gegenseitigkeit. Die Verantwortung für die Gesprächsführung liegt vorrangig beim Initiator (Vorstand, Abteilungsleitung, Übungsleitung etc.), jedoch auch bei der angesprochenen Person (z. B. Mitarbeiter*in).

Die Verantwortung für das Gesprächsergebnis liegt bei beiden Gesprächsbeteiligten. Primär werden Techniken der Gesprächsführung bei Mitarbeiter*innen- oder Konfliktgesprächen eingesetzt. Sie helfen aber auch beim normalen "Small Talk".

Wichtige Grundsätze der Gesprächsführung

- Gespräche nicht unter Zeitdruck führen.
- Die ersten drei Minuten sind für den Erfolg des Gespräches (mit)entscheidend.
- Dem*der Gesprächspartner*in zuhören, um seine/ihre Sichtweise zu verstehen.
- Aktives Einbringen in das Gespräch, äußern der eigenen Vorstellungen und Ideen.
- Benutzen von offenen Fragen (auch W-Fragen genannt). Offene Fragen beginnen mit einem Fragewort und lassen sich **nicht** mit "ja" oder "nein" beantworten, sondern schaffen Freiräume für die Antwort, wodurch diese Fragen als sehr partnerschaftlich empfunden werden.
- Bei Bewertungen immer mit positiven Aspekten beginnen.
- Formulieren der eigenen Sichtweise in der Ich-Form und einbeziehen der eigenen Gefühle und Empfindungen. Vermeiden der Man-Form bei der direkten Anrede.
- Kritik nicht als Vorwurf formulieren, sondern als Frage oder als persönliche Sichtweise (Ich-Aussagen). Kritik ggf. an den Leistungen und keinesfalls an der Person. Vermeiden von persönlichen Vorwürfen und Angriffen.
- Eigene Sichtweise ist nicht die einzige, objektive und richtige Art, die Ereignisse, Sachverhalte oder Menschen zu sehen! Dies ist wesentlich, um seinem Gegenüber die Gelegenheit zu geben, die eigene Position darzustellen und diese Darstellung zu verstehen.
- Kern des Gespräches ist es, das Wohlbefinden und die Leistungen sowie das Arbeitsverhalten des/der Gesprächspartner*in anzuerkennen und zukünftige Anforderungen gemeinsam zu klären.
- Vergangenes ist nicht mehr zu ändern, wohl aber die Wiederholung von Fehlern in der Zukunft.

Wenn die Situation emotional zu geladen ist, sollte das Gespräch vertagt werden. Das erneute Gespräch sollte jedoch sofort für einen späteren Zeitpunkt konkret festgelegt werden.

In außergewöhnlichen Konfliktsituationen kann eine dritte - unbeteiligte - Person hinzugezogen werden, wenn ein erster Gesprächsversuch erfolglos geblieben ist. Beide Beteiligten müssen jedoch mit der Hinzuziehung der weiteren Person einverstanden sein und diese auch gemeinsam auswählen.

Details

Autorin:
Heike Arlt

zuletzt aktualisiert:
August 2025

Quelle:

Professionelle Gesprächsführung, Christian-Rainer Weisbach, DTV-Beck

Leadership in Professional Conversation, Petra Sonne-Neubacher, Christian-Rainer Weisbach, Beck Juristischer Verlag

Gesprächsführung; Eine praktische Anleitung, Hella Dahmer, Jürgen Dahmer, Thieme