

Hilfreiche Werkzeuge zur Gesprächsführung

Agrar News
09.04.2014

Serie: Goldene Regeln für Mitarbeitergespräche

Mitarbeitergespräche umfassen jeglichen Austausch, der über die routinemäßige Alltagskommunikation hinausgeht. Die richtigen Werkzeuge unterstützen dabei, dass das Mitarbeitergespräch konstruktiv verläuft.

Wie sag ich's meinem Kinde....

Ich-Botschaften helfen, Missverständnisse vorzubeugen. Die meisten Menschen, so auch Chefs, teilen sich in Botschaften mit: „Du sollst die Halle komplett und sauber reinigen sowie keine Zeit vergeuden.“ Solche Du-Botschaften drücken häufig Wertungen und Urteile aus. Der Mitarbeiter kann den Eindruck gewinnen, der Chef verurteilt in diesem Fall sein Zeitmanagement. Die Folge ist ein offener Gegenangriff oder eine Verteidigung: „Ich arbeite aber doch immer ordentlich!“ oder „Warum unterstellen Sie mir, dass ich meine Zeit vergeude?“

Ich-Botschaften sind besser geeignet, um Wünsche und Anweisungen zu kommunizieren. „Ich mache mir Sorgen, dass die Halle heute komplett fertig wird. Wir wollen morgen mit der Einlagerung beginnen.“ So wird dem Gesprächspartner nicht die eigene Sichtweise übergestülpt oder es werden keine Absichten unterstellt. Indem eigene Emotionen oder Befürchtungen mitgeteilt werden, signalisiert man dem Gesprächspartner Vertrauen. Ich-Botschaften eignen sich deshalb auch, dem Gesprächspartner nicht annehmbare Verhaltensweisen mitzuteilen: „Ich fühle mich missverstanden, wenn Du Dich so verhältst. Ich wünsche mir ein Entgegenkommen.“

Wer fragt, der führt

Richtige Fragetechnik schafft für alle Beteiligten Klarheit. Die Fragetechnik ist eines der wichtigsten Instrumente der Gesprächsführung – auch für Mitarbeitergespräche. Mit richtigem Fragen können

- ... Gespräche in Gang gebracht werden. Zum Beispiel ist es so möglich, unsichere Mitarbeiter zum Reden zu bringen. Oft reichen schon ein paar vorbereitete Eröffnungsfragen, um Anfangshemmungen zu überwinden.
- ... Gespräche zielorientiert vorwärts gebracht werden. Wenn ein Gesprächspunkt abgehandelt ist, kann der Austausch durch eine geeignete Frage fortgesetzt werden. Zurückhaltende Mitarbeiter können mit einem „Was meinen Sie dazu?“ zum Mitdenken angeregt werden.
- ... weitere Informationen beschafft werden. Bei den meisten Gesprächen geht es darum, zunächst Sachverhalte richtig zu klären oder Probleme zu erörtern. Durch Fragen können Bedenken und Ansichten der Mitarbeiter diskutiert und die eigene Argumentation mitarbeiterorientiert ausgerichtet werden.
- ... Sie auf das Gegenüber eingehen. Durch treffende Sachfragen wird dem Mitarbeiter signalisiert, dass Sie an seinen Aussagen interessiert sind. Außerdem wird Ihre Absicht deutlich, richtig zuzuhören.
- ... Sie Zeit gewinnen. Als taktisches Instrument können Sie sich bei einem überraschenden Argument Ihres Mitarbeiters durch Fragetechnik vor einer unüberlegten Antwort schützen. Mit Fragen können Sie auch klug auf Einwände reagieren. Die Fragetechnik sollte allerdings nicht

zum bohrenden Ausfragen oder als Instrument der Manipulation angewandt werden. Brigitte Braun-Michels

Lernen Sie im nächsten Beitrag der Serie „Mitarbeitergespräche“ die verschiedenen Fragearten kennen.

Lesen Sie mehr in unserer Serie Mitarbeitergespräche:

[Qualität der Zusammenarbeit wird gesteigert](#)

Interessieren Sie sich für weitere Themen aus der Unternehmensführung?

[Papierwust, E-Mail-Flut und Telefonlawine](#)

[Zeitmanagement: Setzen Sie Prioritäten](#)

[Guter Informationsfluss sorgt für motivierte Mitarbeiter](#)

[Neue Konzepte zur Mitarbeiterführung](#)

[Gutes Verhandeln will gelernt sein](#)