

TopTipp Nr. 22: Das Navisystem der Gesprächsführung

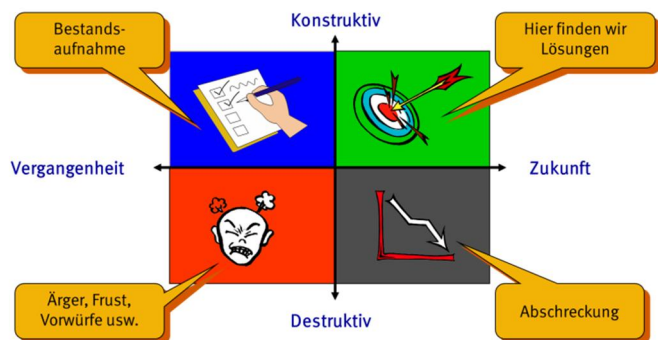
- Wie Sie selbst die Orientierung behalten -

Haben Sie sich schon einmal in einem Gespräch mit Kunden, Mitarbeitern, Vorgesetzten oder wem auch immer darüber gewundert, dass das Gespräch ganz anders verläuft als Sie es sich vorgestellt haben? Sicherlich gibt es dafür mehrere Gründe. Ein häufig vorkommender Grund besteht darin, dass das Gespräch zu einseitig geführt wird. Hier kann das Navisystem der Gesprächsführung eine hilfreiche Orientierung sein.

Was braucht ein Navisystem? Drei Dinge: Momentaner Standpunkt, Ziel und eine ständige Berechnung des kürzesten/schnellsten/optimalsten Weges zum Ziel. Genauso ist es auch im Navisystem der Gesprächsführung. Wenn wir uns den Verlauf eines Gesprächs anschauen, dann können wir diesen anhand von zwei Kriterien einordnen:

- Verläuft das Gespräch eher konstruktiv oder destruktiv?
- Reden wir über die Zukunft oder die Vergangenheit?

Stellen wir uns diese Kriterien als Linien in einem Koordinatensystem vor, dann erhalten wir 4 Quadranten (siehe Abbildung):



- ▲ Nr. 1 Konstruktiv – Zukunft: Das ist der Quadrant, in dem nach Lösungen gesucht wird. Hier geht es um Vorteile, Alternativen, Kreativität wird aktiviert und es soll ein Ergebnis erzielt werden.
- ▲ Nr. 2 Konstruktiv – Vergangenheit: Hier geht es meist um Bestandsaufnahmen oder Analysen. Was haben wir getan, erreicht...?
- ▲ Nr. 3 Destruktiv – Vergangenheit: In diesem Quadranten ärgern wir uns über Dinge, die geschehen sind, die aber nicht mehr zu ändern sind. Es finden negative Bewertungen statt und es entsteht Frust.
- ▲ Nr. 4 Destruktiv – Zukunft: Das ist die typische Abschreckungsstrategie, Schreckensszenarien werden aufgestellt und es wird darüber geredet, warum etwas nicht geht.

Es ist offensichtlich, dass ein Gespräch nur dann erfolgreich ist, wenn Sie sich möglichst oft im Lösungsquadranten befinden. Am besten wäre es, wenn Sie das Gespräch auch in diesem Quadranten beenden. Dieser Quadrant muss also Ihr Ziel sein. Doch wo befinden Sie sich gerade? Und wie lange halten Sie sich da schon auf? Arbeiten Sie an der Lösung oder lamentieren Sie über Versäumnisse der Vergangenheit? Werden interessante Vorschläge mit Killerphrasen vom Tisch gefegt (z.B. "Das klappt sowieso nicht.") oder wird analysiert, wie Fehler der Vergangenheit in Zukunft vermieden werden können? Das alles können Sie anhand dieses Navisystems leicht feststellen.

Natürlich gehört auch eine Bestandsaufnahme in ein Gespräch, aber bitte in konstruktiver Weise (Quadrant 2). Natürlich ärgern wir uns auch mal über Versäumnisse oder Misserfolge (Quadrant 3). Und natürlich müssen wir auch über mögliche Risiken in der Zukunft sprechen (Quadrant 4). Allerdings: Bleiben Sie nicht zu lange in diesen Quadranten hängen. Achten Sie immer darauf, dass Sie den Quadranten 1 im Blick haben, das ist Ihr Ziel!

Wie kommen Sie da hin? Fragen stellen und Aufforderungen aussprechen. "Neben den Risiken, welche Vorteile könnte das denn haben?" "Wie können wir diese Fehler in Zukunft vermeiden?" "Lassen Sie uns jetzt einmal gezielt überlegen, wie wir das bewerkstelligen können." Das sind nur ein paar Beispiele, Sie finden ganz sicher noch mehr.

Fangen Sie an. Viel Erfolg!