

Learning Bundles von managerSeminare

Worum geht's? Sich selbst empowern, Mitarbeitende empowern – mit den Handouts von managerSeminare bauen Sie wesentliche Basiskompetenzen als Führungskraft und Teammitglied aus: selbstgesteuert, eigenverantwortlich, agil.

Was? Die monatlich erweiterte Bundle-Reihe bietet interaktive PDFs mit jeweils sechs Selbstlern-Modulen zu einem typischen Kompetenz-Aspekt. Die Inhalte sind in Abfolge und Didaktik standardisiert. Sie bieten jeweils lerngerechte Selbstreflexionen, Inputs, Beispiele und einen Abschluss-Check.

Für wen? Die Module eignen sich als Handouts für Selbstlerner und deren Teams. Als Weiterbildungsprofi/Multiplikatorin dürfen Sie die PDF-Inhalte im Rahmen Ihrer Schulungsaktivitäten an bis zu 100 Personen weitergeben. Damit gelten die Bundles auch als perfekte Mobile-Learning-Bausteine für Trainingsprofis.

Mitglieder von managerSeminare erhalten Sonderpreise auf alle Bundles.



Alle Bundles kennenlernen

www.managerseminare.de/LeadershipMedien/LearningBundles





KOMMUNIKATION

Gesprächstechnik

Gespräche steuern

Learning Bundle mit 6 Units

Intro

Bei wichtigen Gesprächen ist es von besonderer Bedeutung, dass Sie ein bestimmtes Ziel erreichen, etwa Ihren Gesprächspartner von Ihrem Vorschlag überzeugen oder zu einer gemeinsamen Entscheidung zu führen.

Bei schwierigen Gesprächen ist es wiederum wichtig, nicht nur ein bestimmtes Ziel zu erreichen, sondern auch für eine gute Gesprächsatmosphäre zu sorgen.

Bei emotional geladenen Gesprächen, wenn sich etwa ein Kunde beschweren will, kommt hinzu, dass Sie ihn auf eine sachliche Gesprächsebene zurückführen müssen.

In allen diesen Fällen kommt es darauf an, das Gespräch in Ihrem Sinne zu steuern. Dieses Ziel erreichen Sie, wenn Sie von der ersten bis zur letzten Minute darauf achten, dass Sie das Gespräch in Ihrem Sinne beeinflussen und wie Sie dies tun.

Die beiden wichtigsten Hilfsmittel dazu sind, dem Gespräch eine klare Struktur zu geben und gezielt mit Fragen zu arbeiten.

Erfahren Sie,

- wie Sie Gespräche strukturieren,
- wie Sie über Fragen zum gewünschten Ergebnis gelangen,
- was Sie tun können, um Gesprächspartner zu überzeugen,
- wie Sie mit negativen Emotionen umgehen und mit schwierigen Gesprächspartnern.

Die folgenden sechs Learning Units unterstützen Sie auf dem Weg,
Gespräche zu steuern

- **Unit 1: Lenkungstechniken nutzen**
- **Unit 2: Mit Fragen steuern**
- **Unit 3: Mit Feedback arbeiten**
- **Unit 4: Richtig argumentieren**
- **Unit 5: Mit Ablehnung umgehen**
- **Unit 6: Mit Schlagfertigkeit punkten**



Lenkungstechniken nutzen

In vielen Gesprächen lässt sich beobachten, dass immer wieder dieselben Argumente ins Feld geführt werden und um Nebensächlichkeiten gestritten wird. Das muss nicht sein, wenn Sie von vornherein auf eine gute Struktur achten und sie als Gerüst für Ihre Gespräche nutzen.

Geben Sie Gesprächen eine klare Struktur. Dann kommen Sie schneller zum gewünschten Ergebnis.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie bauen Sie ein Gespräch auf?
- Wie steuern Sie ein Gespräch?
- Wie führen Sie es zum gewünschten Ergebnis?



Welche Erfahrungen haben Sie mit der Strukturierung von Gesprächen gemacht? Auf welche Punkte achten Sie?

Was funktioniert dabei gut? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Abschweifungen Ergebnisprotokoll Gesprächsatmosphäre Gesprächsergebnisse
Lenkungstechniken Vereinbarungen Vorschläge zum Vorgehen Zusammenfassungen
Zwischenergebnisse Zwischenzusammenfassung



Bestimmen Sie Ihre Ziele

Grundlage für die Steuerung eines Gesprächs sind Ihre Ziele. Auf diese Ziele arbeiten Sie im Gespräch systematisch hin.

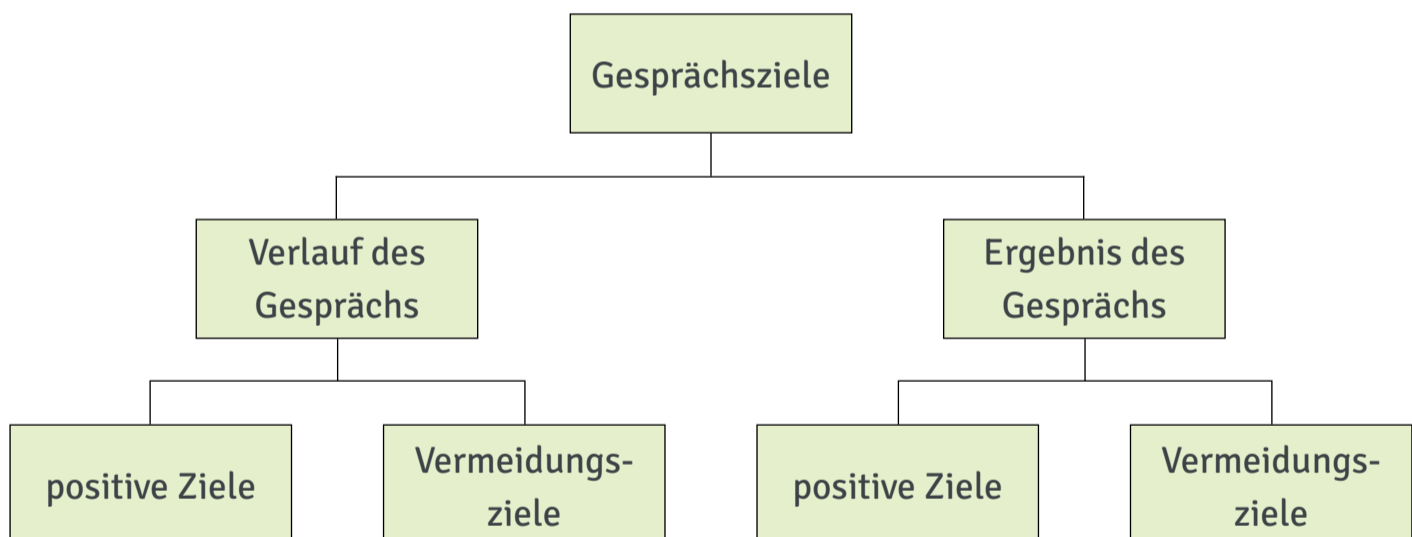
Ihre Ziele zielen auf zwei verschiedene Bereiche.



Um welche Bereiche handelt es sich?

Ihre Ziele beziehen sich einerseits auf das Gespräch selbst, auf die Gesprächsatmosphäre und den Umgang miteinander, andererseits auf die Ergebnisse, was am Ende stehen soll.

Sowohl beim Gesprächsverlauf als auch beim Gesprächsergebnis gibt es positive und negative Ziele, Ziele, die Sie erreichen wollen, und Dinge, die Sie vermeiden wollen.



So wollen Sie etwa, dass bei einem Beschwerdegespräch sich der Kunde schnell wieder beruhigt und am Ende eine Einigung erreicht wird, die beiden Parteien gerecht wird und der beide Parteien gerne zustimmen.



Was wäre Ziel eines Kritikgesprächs mit einem Mitarbeitenden?

Natürlich gilt dies nicht für wichtige Gesprächspartner und schwierige Abstimmungsprozesse, denn Sie erwarten auch von ihnen mit Recht, dass sie sich Zeit für Sie nehmen.

Eine gute Möglichkeit, die Dauer von Gesprächen zu steuern, besteht darin, von vornherein zu sagen, wie viel Zeit Sie haben.

Diesem Zeitdruck fallen dann wahrscheinlich Höflichkeitsfloskeln zum Opfer, die Gesprächspartner werden dafür aber schnell zum Kern der Sache kommen. Nach diesem Zeitlimit sollten Sie das Gespräch tatsächlich beenden.



Bitte begründen Sie diese letzte Aussage.

So lernen Ihre Gesprächspartner, dass Sie konsequent sind und tun, was Sie ankündigen.

Manchmal müssen Sie den Redefluss einer Person auch unterbrechen, weil sie immer wieder vom Thema des Gesprächs abschweift. Eine bewährte Möglichkeit: Sprechen Sie sie mit Namen an, weil viele Menschen dann aufhören, und hängen Sie eine konkrete Frage an. Eine geschlossene Frage, eine Alternativfrage ist in diesem Fall meist besser als eine offene.



Herr Müller, eines möchte ich von Ihnen wissen: Möchten Sie das Projekt nun vorziehen oder nicht?

Schließlich können Sie auch eine kurze **Zwischenzusammenfassung** geben und damit das bisherige Gesprächsergebnis sichern, vielleicht gleich wieder verbunden mit einer konkreten Frage.



Wir sind uns also einig ... dann müssen wir nur noch einen Punkt klären: Bis wann können Sie mir die Information liefern?

Um Gespräche abzukürzen, helfen sechs bewährte Techniken.

- Verwenden Sie kurze Sätze.
Kurze, knappe Sätze signalisieren dem Gegenüber, sich ebenfalls kurz zu fassen. Auch mit Ihrer Stimme können Sie signalisieren, dass Sie für ein ausführliches Gespräch gerade keine Muße haben.
- Gehen Sie zur Vergangenheitsform über.
Wechseln Sie in die Vergangenheitsform, verbunden mit einem Lob: *Es war sehr nett, mich mit Ihnen unterhalten zu haben.*

- Sprechen Sie von der Zukunft.
Weisen Sie nach vorn: Ein interessanter Gedanke, den sollten wir bei Gelegenheit weiterverfolgen.
- Kündigen Sie eine konkrete Handlung an.
Ich maile Ihnen gleich die Kontaktadresse zu!
Sie können aber auch deutlich machen, dass Sie
- das Gespräch für beendet halten
War das alles, was wir besprechen mussten?
- lieber das Thema vertagen möchten
Können wir darüber bei unserem nächsten Treffen reden?
Versuchen Sie höflich, aber bestimmt zu sein.

Zusammenfassung

- Um Gespräche zu steuern, sollten Sie als Erstes Ihre Ziele für das Gespräch festlegen. Sie dienen Ihnen als Richtschnur.
- Setzen Sie Lenkungstechniken ein, um dem Gespräch Struktur zu geben und den Erfolg abzusichern.
- Das beginnt damit, dass Sie zu Beginn Absichten und Ziele klären.
- Wie lange ein Gespräch dauert und welchen Erfolg es hat, können Sie mitsteuern.
- Wollen Sie ein Gespräch abkürzen, können Sie gleich zu Beginn Ihren Zeitmangel zur Sprache bringen und ein Zeitlimit setzen.



Umsetzung

Welche Erkenntnisse nehmen Sie für Ihre Arbeit mit?

| | |
|----|--|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |

Was sind die ersten Schritte, die Sie sich vornehmen?

| | |
|----|--|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |





Lern-Check

1. Was gehört zu einem guten Abschluss eines Gesprächs?

Fassen Sie die wichtigsten Ergebnisse zusammen.

Geben Sie einen Ausblick auf weitere Entwicklungen.

Halten Sie Vereinbarungen schriftlich fest.

Enden Sie mit ein wenig Smalltalk.

2. Wie können Sie deutlich machen, dass Sie das Gespräch für beendet halten?

Gehen Sie zur Vergangenheitsform über.

Sprechen Sie über die Qualität der Zusammenarbeit.

Verwenden Sie kurze Sätze.

Sprechen Sie von der Zukunft.

3. Welchen Aufgaben sollten Sie sich zu Beginn eines Gesprächs annehmen?

4. Warum sollten Sie für wichtige Gespräche vorab Ziele festlegen?

Richtige Antwort = Falsche Antwort =

[Lern-Check Formular löschen](#)