

Tipps zur Gesprächsführung

Gesprächssituationen vorbereiten

Bei jedem Gespräch sind der Kontext sowie die Situation der Gesprächspartner*innen zu beachten. Wenn man in Eile ist, schlecht vorbereitet oder von anderen Dingen abgelenkt, fehlt oft die nötige Aufmerksamkeit für das Gegenüber und das Thema. In einem solchen Fall sollte man überlegen, ob man wichtige Dinge lieber zu einem anderen Zeitpunkt bespricht. Zumindest sollte man seine Gesprächspartner*in über die Situation informieren. Andernfalls kann es leicht zu Missverständnissen, Verstimmungen oder Fehleinschätzungen kommen. Gespräche zwischen Tür und Angel sind für ein gutes Miteinander sehr wichtig. Sie sind aber weniger gut geeignet, Angelegenheiten ernsthaft zu besprechen oder Entscheidungen zu treffen. Wenn sich aus einem kurzen „Schnack“ ein größeres Thema ergibt, sollte man sich verständigen, ob man das Gespräch jetzt fortsetzt oder sich zu einem gesonderten Termin verabredet. Insgesamt spielt der Zeitfaktor im Gespräch eine wichtige Rolle. Dies betrifft den Zeitpunkt des Gesprächs, aber auch die Dauern. Menschen sind unterschiedlich, was die Energie und Aufnahmefähigkeit bei einem Gespräch betrifft. Noch stärker prägt die Vertrauensbereitschaft und Verständigungsfähigkeit das Zeitmaß für ein persönliches Gespräch.

Nehmen Sie sich persönlich Zeit, sich auf die Gespräche einzustellen

Das Folgende soll eine kleine Hilfe für die vorbereitenden Gedanken sein.

Wichtig ist bei einem Gespräch, dass man einerseits offen und ehrlich ist und sich selbst und der*dem anderen nichts vormacht. Seien Sie Sie selbst. Andererseits sollte man die Situation und die Person gegenüber im Blick haben. Es ist hilfreich das Ziel des Gesprächs zu kennen, bevor man sich darauf einlässt. Informieren Sie deshalb im Vorfeld über Ihr Anliegen: geht es erstmal nur um Informationen oder soll die Person auch gleich schon eine Entscheidung treffen?

- **Wo soll das Gespräch stattfinden?**
In Ihren Gemeinderäumen, bei der Person zu Hause, bei Ihnen zu Hause...
- **In welcher Umgebung wollen Sie das Gespräch führen?**
Soll es Getränke und evtl. einen Snack geben?
- **Wie lange führe ich das Gespräch?**
Sprechen Sie vor dem Gespräch die Dauer ab, damit sich die Beteiligten darauf einstellen können. Die einführenden Worte sollten nicht länger als drei Minuten dauern und das gesamte Gespräch nicht länger als 30 Minuten. Vor allem sollte ausgiebig Zeit für Rückfragen des*der Angesprochenen sein.
- **Was sage ich?**
Machen Sie sich vorher Gedanken über die Struktur des Gesprächs, haben Sie möglicherweise Notizen oder Informationsmaterial dabei
- **Welche Informationen sind absolut notwendig?**
Versuchen Sie im Vorfeld die Perspektive der Person einzunehmen mit der sie das Gespräch führen. Wieviel weiß die Person schon über die Arbeit im Kirchenvorstand? Machen Sie keine falschen Annahmen darüber.

- **Wo und wie stelle ich den Kontakt her?**
Per Telefon, E-Mail, Social Media oder persönlich? Was liegt mir mehr oder was passt zur angesprochenen Person?
- **Wie reagiere ich auf Kritik oder völlige Ablehnung meines Anliegens?**
Stellen Sie sich darauf ein, dass Ihr Anliegen auf Ablehnung stoßen kann und nehmen das nicht persönlich. Ein NEIN ist eine Variante der Antwort auf Ihr Anliegen und okay. Fragen Sie gegebenenfalls nach den Gründen.
- **Wie verbleiben Sie nach dem Gespräch?**
Geben Sie Bedenkzeit. Vereinbaren Sie das weitere Verfahren: Gibt es einen weiteren Kontakt? Dürfen Sie nochmal nachhaken? Wenn ja wann und wie?
- **Wie schließe ich das Gespräch ab?**
Fassen Sie das Gespräch in kurzen Worten zusammen. Bedanken Sie sich für die Zeit und das Interesse des*der Gesprächspartner*in.

Falls Sie sich unsicher sind, probieren Sie es vorher doch mal spielerisch mit jemand anderem aus.

Tipps: Sehen Sie das Gespräch auch für sich als Sondierungsgespräch an, auch Sie erhalten Informationen über die Person mit der Sie im Gespräch sind. Es geht immer auch darum zu schauen, ob die Vorstellungen, Erwartungen, die Person und die mögliche Aufgabe zusammen passen.

Tipps zur Gesprächsförderung

Aufnehmendes Zuhören

Die Aufmerksamkeit ist ganz auf den*die Gesprächspartner*in gerichtet. Mimik und Gestik, Blickkontakt und kleine bestätigende Floskeln (Mhm, Aha, Ja, so...) zeigen, dass Sie gedanklich mitgehen. Das bedeutet nicht unbedingt, dass Sie der gleichen Meinung sind.

Umschreibendes Zuhören

Das soeben Gehörte wird mit eigenen Worten wiedergegeben, z.B. „Verstehe ich Sie richtig, dass...“, „Sie meinen, wenn...“

Zusammenfassen

Das Gehörte wird zusammengefasst. Gerade weitschweifigen Redner*innen kann dadurch (auch zwischendrin) signalisiert werden, dass ihr Anliegen angekommen ist, ohne dass sie es erneut erläutern müssen. Am Ende eines Gesprächs hilft die Zusammenfassung beiden Gesprächspartner*innen, Einvernehmen über den Stand der Dinge herzustellen.

Klären, auf den Punkt bringen

Das Gehörte wird prägnant zusammengefasst und unter Umständen zugespitzt. Dadurch kann im Gespräch ein roter Faden gehalten und der Gesprächsfluss gefördert werden.

In Beziehung setzen

Das Gehörte wird geordnet nach den Schemata einerseits - andererseits; sowohl – als auch; weder – noch; teils – teils. Dieses Gesprächsverhalten hilft, das Gespräch auf das Wesentliche zu konzentrieren und fördert eine echte Klärung. Eine Lösung wird nicht vorgegeben, sondern es werden Alternativen aufgezeigt. z.B. „Einerseits hätten Sie schon Lust an der Arbeit im Kirchenvorstand, andererseits wissen Sie nicht, ob Sie der Aufgabe auf Dauer gewachsen sind.“

Nachfragen

Nachfragen bezieht sich auf das, was Ihr Gegenüber schon mitgeteilt hat, was Sie aber noch nicht ganz verstanden haben. z.B. „Was meinen Sie mit...?“, „Was bedeutet...?“, „Können Sie mir ein Beispiel nennen?“

Weiterführende Fragen

Diese Fragen werden stellvertretend gestellt. Dadurch fordern Sie Ihr Gegenüber auf, neue Aspekte zu bedenken und fortzufahren. z.B. „Wie würde es aussehen, wenn...“, „Welche Konsequenzen hätte das...?“, „Wie würde eine Lösung aussehen?“ „Was könnte schlimmstenfalls passieren?“

In Anlehnung an „Kirchenvorstandswahl 2018, Anregungen und Tipps zur Vorbereitung auf die Wahl“, Evangelisch-Lutherische Landeskirche Hannovers – angefragt 27.8.

Umgang mit verschiedenen Zuhörenden-Typen

Vielredner*innen: Signalmethode

Eine der Spielregeln für gute Gesprächsführung besagt, dass Beiträge nicht allzu ausladend werden sollen, es wird aber immer wieder Personen geben, die unverhältnismäßig viel reden. Es wäre sicher nicht angebracht, massiv einzugreifen und damit die Person, die sich vielleicht über ihr Verhalten nicht bewusst ist, zu verärgern oder zu enttäuschen.

Eine gute Möglichkeit ist die Signalmethode:

- Konzentrieren Sie sich genau auf das, was die Person sagt
- Unterbrechen Sie, indem Sie ein Signalwort aufgreifen, z.B. „Kindertagesstätte, ich sehe dazu haben Sie viel zu sagen, genau das ist eine der Verantwortlichkeiten des Kirchenvorstandes.“
- Nutzen Sie das Signalwort, um zu einem nächsten Thema überzuleiten, oder um mit dem Signalwort eine Frage zu formulieren, z.B. "das haben Sie gut erkannt, wie stark soll sich Ihrer Meinung nach die Kirche in politische Diskussionen einbringen?"

Die Signalwortmethode hat den Vorteil, dass der *die Vielredner*in zwar gestoppt, aber nicht bloßgestellt wird.

Stille Zuhörer*innen: Teppichmethode

Die Gesprächsanteile sollen in einem guten Gespräch möglichst ausgewogen sein. Ein Monolog wird selten als angenehm empfunden. Eine gute Möglichkeit, stille Gesprächspartner*innen ins Gespräch einzuladen, ist die Teppichmethode. Um diese nicht bloßzustellen, ist es wichtig, die Einladung so zu formulieren, dass der*die Gesprächspartner*in die Möglichkeit hat, darauf einzusteigen oder auch nicht. Sie bereiten also einen Teppich, den Ihr Gegenüber betreten kann, wenn er*sie mag.

Einige Formulierungsbeispiele:

- Möchten Sie dazu etwas sagen?
- Ich habe den Eindruck dass Sie das beschäftigt, wollen Sie darauf näher eingehen?
- Wie sind Ihre Erfahrungen mit...?

Anstelle einer verbalen Einladung eignet sich auch eine einladende Geste oder ein Blick.

*In Anlehnung an DTB-Ausbilder-Diplom, Modul "Methodenkompetenz", Teilnehmer*innenskript*