

BASIS-INFORMATIONEN

>> Effektive
 Gesprächs-
 führungs-
 techniken



Diese Techniken können Ihnen die Gesprächsführung im Jahresgespräch erleichtern, Ihre Mitarbeitenden motivieren und zur Selbstreflexion anregen. Darüber hinaus sind einige Techniken hilfreich, um weitschweifige Diskussionen zu vermeiden.

| Technik | Beispiel | Wirkungen |
|---|---|---|
| Verständnis- und Klärungsfragen | „Verstehe ich das richtig, dass Sie derzeit in drei Projekten mitarbeiten?“ | Es geht nicht darum, neue Informationen zu erhalten, sondern sicherzugehen, dass man das bisher Gehörte richtig verstanden hat. |
| konkretisierende Fragen | „Woran merken Sie, dass der neue Mitarbeitende nicht mit Ihnen zusammenarbeiten will?“ | Wenn Ihnen noch nicht klar ist, was Ihr Gegenüber Ihnen mitteilen möchte, können konkretisierende Fragen helfen, ein besseres Bild zu bekommen. |
| <p>W-Fragen Die sogenannten „W-Fragen“ gehören zu den offenen Fragen und werden mit wer, wie, wann, was, wo, wodurch etc. eingeleitet.</p> <p>Auch die Warum-Frage ist theoretisch eine W-Frage, sollte jedoch in der offenen Gesprächsführung vermieden werden, da sie dazu führt, dass die befragte Person den Eindruck bekommt, sich rechtfertigen zu müssen.</p> | Statt „Warum haben Sie die Arbeit noch nicht fertiggestellt?“ können Sie fragen: „Was hat dazu geführt, dass Sie die Arbeit noch nicht fertiggestellt haben?“ | Die positive Wirkung der offenen Frage: Die befragte Person fühlt sich durch eine offene Frage partnerschaftlich behandelt. Eine offene Frage lässt immer genug Spielraum bei der Antwort, so dass sich das Gegenüber weniger gedrängt fühlt. Oft lassen sich so die Umstände eines Themas klären. Darüber hinaus geben offene Fragen Anregung zur Selbstreflexion. |
| zirkuläre oder systemische Fragen | „Was glaubst du, wie würde deine Kollegin diese Situation beschreiben?“ | Diese Frageform lädt die befragte Person ein, sich andere Perspektiven anzusehen und andere Blickwinkel in die eigenen Überlegungen mit einzubeziehen. Dies bietet die Möglichkeit, den eigenen Standpunkt in Relation zu sehen und andere Sichtweisen zu erkunden. |

| | | |
|--------------------------------|--|---|
| Skalierungsfragen | Beispiel: „Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 bis 10 mit den Ihnen übertragenen Aufgaben?“ Auch eine „4“ kann Zeichen einer Verbesserung sein, wenn sich die Person im Vorjahr noch auf einer „1“ gesehen hat. | Dabei wird die befragte Person gebeten, Einschätzungen anhand einer Skala abzugeben. Dadurch machen Sie bestimmte Zustände mess- und vergleichbar. Der absolute Wert spielt dabei weniger eine Rolle als die Veränderung des Skalenwertes und damit die Unterstützung der detaillierten Selbsteinschätzung. |
| Lösungsorientierte Fragen | „Wann läuft es gut?“ | Lösungsorientierte Fragen können helfen, die Lösung in das Zentrum der Überlegungen zu stellen. Eine Möglichkeit dazu ist, zu erfragen, wann das Problem nicht auftritt. Dadurch entsteht ein besseres Bild davon, in welchem Kontext bzw. unter welchen Voraussetzungen das Problem auftritt, wodurch Strategien für die Problemlösung entwickelt werden können. |
| Spiegeln | „Diese Aufgabe hat mich einfach überfordert!“ – „Sie meinen, Sie sind mit der Arbeit nicht gut zurechtgekommen?“ | Durch das Spiegeln können Sie Ihrem Gegenüber Empathie zum Ausdruck bringen und Verständnis für seine individuelle Situation signalisieren. ... Richtig angewendet fördert das Spiegeln die gegenseitige Vertrauensbasis und das Gefühl, dass seine Worte Gehör finden. |
| Fokussieren | „Für mich ist vor allem ein Punkt ganz entscheidend ...“ | Die Fokussierung bringt Struktur in ein Gespräch und fördert die Kommunikation von Kernbotschaften. |
| Reframing (positive Umdeutung) | „Ich bin ein sehr skeptischer Mensch, deshalb mag ich keine Veränderungen.“ „Wunderbar, Sie sorgen dafür, dass wir immer die Realität im Auge behalten.“ | Reframing hilft Ihnen dabei, Ihre Wahrnehmung gewisser Dinge zu verändern und sie so in einen neuen Rahmen zu packen. Reframing verdeutlicht die positiven Aspekte des selbst kritisierten Verhaltens und gibt Zugang zu neuen Ressourcen. |

