

Persönlicher Vorbereitungs-Leitfaden

für wichtige, auch durchaus herausfordernde, schwierige Gespräche

Dein Erfolg als Unternehmerin hängt auch sehr davon ab, wie Du kommunizierst. Denn im Gespräch wirst Du sichtbar, da spüren die Anderen Dich als Mensch. Wie geht es Dir selbst vor einem herausfordernden Gespräch – zum Beispiel mit MitarbeiterInnen, KundInnen oder KooperationspartnerInnen? Wie formulierst Du Deine Erwartungen an Deine MitarbeiterIn prägnant? Wie gelingt es Dir, aus einer Kundenreklamation eine treue Stammkundenbeziehung zu machen? Wie steckst Du glasklar Zuständigkeiten für eine Kooperationsbeziehung ab? Wie leitest Du ein Meeting ziel- und ergebnisorientiert UND mit genügend Raum für Dialog?

Mit dem folgenden Leitfaden möchte ich Dir gerne ein paar Fragen und Gedankenanstregungen an die Hand geben, mit denen Du Dich auf wichtige Gespräche persönlich vorbereiten kannst. Probiere es einfach aus, drucke Dir die Unterlage vielleicht aus, arbeite nicht am Bildschirm, setz' Dich mit einem wohltuenden Getränk an einen gemütlichen Platz und beantworte die Fragen ...

1.	Klärung des KONTEXTES:
	Um welche Situation geht es? Was ist der aktuelle HANDLUNGSBEDARF/ev. „Leidensdruck“?
	Was ist bisher schon in dieser Angelegenheit/zum Thema passiert (Was ist die VORGESCHICHTE)?
	Was sollen die nächsten Schritte NACH dem Gespräch sein (AUSBLICK auf die ZUKUNFT)?
2.	Klärung Deiner ZIELE und der von Dir gewünschten WIRKUNGEN:
	Was sind Deine ZIELE für dieses Gespräch – im Sinn von: Was soll am Ende dieses Gesprächs BEWIRKT worden sein? Auf inhaltlicher/sachlicher/fachlicher/thematischer Ebene?

	Warum, wozu willst Du genau das bewirken/erreichen?
	<i>Das sind jetzt Deine persönlichen Anliegen, Deine persönlichen Interessen, die Du hier formuliert hast! Spüre nochmal nach, schärfe nochmals die Formulierungen, was Dir ein Anliegen ist und aus welchem Grund! Genau das kannst Du auch dann im Gespräch aussprechen!</i>
	<i>Überlege bitte noch, ob es auch noch andere Möglichkeiten gäbe, Deine Anliegen zu erreichen!?</i>
	Was soll auf emotionaler, sozialer, Beziehungs-Ebene bewirkt werden?
	Warum, wozu willst Du genau das bewirken/erreichen?
	<i>Auch hier: Das sind jetzt Deine persönlichen Anliegen, Deine persönlichen Interessen, die Du hier formuliert hast! Spüre nochmal nach, schärfe nochmals die Formulierungen, was Dir ein Anliegen ist und aus welchem Grund! Genau das kannst Du auch dann im Gespräch aussprechen!</i>
	<i>Überlege bitte auch hier, ob es auch noch andere Möglichkeiten gäbe, Deine Anliegen zu erreichen!?</i>
	Welche konkreten Ergebnisse sollen am Ende des Gespräches vorliegen? (z.B. Vereinbarung mündlich, schriftlich, Zeitplan, Aufgabenverteilung ...)

3.	Wer ist Dein(e) GesprächspartnerIn?
	<p>Wer ist diese Person, dieser Mensch, in welchen Rollen agiert sie, was will sie erreichen, welche Interessen und Anliegen hat sie?</p> <p><i>Du kannst hier im Grunde wieder die gleichen Fragen wie oben verwenden, aber beantworte sie aus der Perspektive Deiner GesprächspartnerIn!</i></p>
	<p>Auf welche Weise lassen sich Eure Anliegen in Einklang bringen?</p>
	<p>Und wenn das nicht möglich ist, was ist die beste Alternative, die für Dich denkbar und machbar ist? Sobald Du eine solche „beste Alternative“ denken kannst, wirst Du Dich in jedem Gespräch sicherer und entspannter fühlen, weil Du nicht abhängig bist vom Gegenüber!</p>
	<p><i>Tipp: Und versuche immer, auch ein schwieriges Gespräch als die „gemeinsame Aufgabe“ zu betrachten, für ein Problem eine Lösung zu finden. Betrachte Gespräche niemals als „Kampf“, wo es nur eine Gewinnerin geben kann! Mit dieser positiven inneren Einstellung hast Du schon viel erreicht für einen guten, konstruktiven Gesprächsverlauf!</i></p>
4.	Was sind Deine NICHT-Ziele und vielleicht TABUs?
	<p>Was soll rein sachlich nicht Thema oder Ziel bei diesem Gespräch sein? Warum und Wozu nicht?</p>
	<p>Gibt es etwas, was Du auf keinen Fall zur Sprache bringen willst, darfst? Und warum?</p>
	<p><i>Gibt es TABU-Themen, die eigentlich aber schon längst mal angesprochen werden sollten? Dann überlege, ob es nicht an der Zeit wäre, das zu tun?! Vielleicht geht es dem Gegenüber genauso? Wenn das Ansprechen von TABUs mit wertschätzendem, sorgenvollem Tonfall gelingt und dahinter das Anliegen für eine gute, konstruktive, gemeinsame zukünftige Arbeitsbeziehung steht, dann kann so ein TABU-Auflösungsgespräch wahre Wunder wirken!</i></p>

5.	Wie ist der Zeitrahmen und an welchem Ort soll das Gespräch stattfinden?
	Wieviel Zeit wird für ein gutes Gespräch notwendig sein? Plane genügend Zeit ein und informiere Deine GesprächspartnerIn entsprechend rechtzeitig vorher!
	Der Ort bzw. Raum ist immer auch maßgeblich für ein gutes Gespräch! Wähle bewusst den passenden Ort aus: Soll es förmlich sein oder intim? Soll es an einem öffentlichen Ort (Restaurant, Café) oder eben bewusst an einem Ort unter Ausschluss der Öffentlichkeit stattfinden? Könnt Ihr in die Natur rausgehen, spazieren? Körperliche Bewegung bringt auch den Geist und die Seele in Bewegung und zu neuen Perspektiven und Erkenntnissen! Ein Spaziergang ermöglicht auch, nebeneinander zu gehen, auch mal ohne Augenkontakt einander nur zuzuhören – oder man kann bewusst stehenbleiben, einander in die Augen sehen ...

Hinweise und Quellen:

Dieser Vorbereitungsleitfaden greift auf Prinzipien des Harvard-Konzepts zurück, das von Roger Fisher und William Ury an der Harvard Universität, USA formuliert wurde, um sachgerechtes Verhandeln zu unterstützen. Darüber hinaus sind Gedanken von Abraham Maslow'scher Bedürfnispyramide enthalten. Der Leitfaden ist quasi eine Essenz, die ich aus vielen Jahren praktischer Erfahrung in eigenen persönlichen Gesprächen und im Abhalten von zahlreichen Kommunikations- und Führungskräfte trainings, Coachings, Verhandlungsvorbereitungen und Moderationen gesammelt habe.

Jedes Gespräch im (Berufs-)Leben ist einzigartig, dennoch ist das Bewusst- und Besprechbar-Machen der eigenen Anliegen, Interessen und daraus resultierender Ziele für ein Gespräch immer auch in dieser allgemeinen Kurzform hilfreich.

Gerne unterstütze ich Dich darüber hinaus im Rahmen von Fach- und Führungscoachings bzw. Trainings und Moderationen bei Themen wie zum Beispiel:

- ❖ Entwicklungsorientierte Kritikgespräche mit MitarbeiterInnen, KollegInnen, Kooperationspartnern
- ❖ Gestaltung der Führungsrolle
- ❖ Führungsgespräche wie Instruktion, Präsentation, Zielvereinbarungsgespräche
- ❖ Verhandlungscoaching & -vorbereitung
- ❖ Konflikt-Coaching | Konflikt-Mediation
- ❖ Meeting-Vorbereitung | Meeting-Moderation | Moderationscoaching
- ❖ Teambuilding | Teamführung | Teamreflexion
- ❖ Organisationsentwicklung (Strategieentwicklung, Aufbaustrukturen, Abläufe/Prozesse, Organisationskultur)

Viel Erfolg bei Deinen kommenden Gesprächen wünscht Dir von ganzem Herzen!



 Karin
LEBENBAUER
 ——— MODERATION | COACHING | TRAINING

Karin Lebenbauer, MSc | www.karin-lebenbauer.at