

Präsenz. Ausdruck. Wirkung.

Guido Ingendaay

Persönliche Entwicklung und Kommunikation

Gesprächsführung

Kennen Sie das?

- Die eigenen Anliegen in einem Gespräch unklar ausdrücken
- Aneinander vorbeireden oder einander missverstehen
- In „Gesprächssackgassen“ landen
- Sich von Wendungen im Gesprächsverlauf überrumpeln lassen
- Den emotionalen Kontakt zum Gegenüber verlieren
- Keinen konstruktiven Umgang mit „schwierigen“ Menschen finden

Wollen Sie das?

- Gespräche nach Ihren persönlichen Zielsetzungen gestalten
- Ihre Anliegen klar und überzeugend vertreten
- Emotionen situationsgerecht ausdrücken
- Private Beziehungen ehrlicher und offener gestalten
- Die Kommunikation in beruflichen Beziehungen verbessern
- Sich auf ein wichtiges Gespräch vorbereiten

Welche Rolle spielt die Beziehung für gelingende Kommunikation?

Kommunizieren die Menschen heute mehr als früher? Eindeutig ja, sofern man unter Kommunikation allein den Austausch von Informationen versteht. Wenn man zur Kommunikation jedoch auch das Zustandekommen einer persönlichen zwischenmenschlichen Beziehung zählt, fällt mir die Antwort nicht so leicht.

Gelingende Kommunikation braucht eine funktionierende Beziehung wie der Fisch das Wasser. Ohne eine funktionierende Beziehung bricht selbst die Übermittlung der sachlichsten Inhalte früher oder später zusammen.

Was ist das – eine „funktionierende Beziehung“? Es ist eine Beziehung, in der ein Mensch sich in seiner Persönlichkeit, seinem Handeln, Denken und Dasein gesehen fühlt und ein gewisses Maß an Achtung und Wertschätzung erfährt. Dieses Maß an Zwischenmenschlichkeit ist für jede Kommunikation unverzichtbar.

Ich erinnere mich an eine kleine Szene in der Straßenbahn. Dicht gedrängt stehen die Menschen im Wagen. Es herrscht Hochbetrieb, die Leute wollen schnell nach Hause. Im Gedränge tritt ein Mann einer älteren Dame auf die Füße. Er bemerkt das und nuselt „Tschuldigung“. Die Dame schaut ihm empört ins Gesicht und ruft mit lauter und klagender Stimme: „Das tat aber weh!“

Mir kam es so vor, als forderte sie von dem achtlosen Drängler, sie zur Kenntnis zu nehmen, anzuerkennen, dass sie Schmerz empfindet und deshalb eine andere Behandlung verdient – also

wenigstens eine ordentliche Entschuldigung.

Wenn ein Mensch dem anderen auf den „Beziehungsfuß“ tritt, thematisiert sich dies sofort auf irgendeine Weise in der Kommunikation - was dann auch bedeutet, dass die Besprechung und Bearbeitung des Sachlichen solange nicht gut möglich ist, wie diese Beziehungsstörung besteht.

Deswegen erscheint es mir so wichtig, Kommunikation als einen Prozess zu sehen, durch den Menschen zueinander in echte Beziehung kommen können. In meiner Arbeit lege ich Wert darauf, zusammen mit den Kommunikationsfähigkeiten auch den „Beziehungssinn“ zu vertiefen.

Warum ist bewusste Gesprächsführung wichtig?

Sie führen jeden Tag Gespräche - ein Hallo im Vorbeigehen, einen kurzen Wortwechsel, einen längeren Gedankenaustausch oder intensive Diskussionen. Manche dieser Gespräche sind geplant, manche kommen spontan zustande.

Ohne Gespräche läuft es nicht gut. Natürlich kann man sich den direkten Austausch sparen - und mit zunehmender Automatisierung der Kommunikation wird dies immer leichter möglich. Doch den unmittelbaren wechselseitigen Austausch unter Menschen kann nichts ersetzen. Wenn man wirklich sicher gehen will, muss man ein Gespräch führen.

Gespräche sind ein zentrales Mittel der Kommunikation. Im Beruf dienen Gespräche dazu, Informationen einzuholen, Meinungen auszutauschen, andere für den eigenen Standpunkt zu gewinnen, Impulse zu geben, sich auf eine gemeinsame Vorgehensweise zu einigen oder Führung auszuüben. Im Privatleben werden Gespräche geführt, um sich selbst und das Gegenüber besser zu verstehen, Erfahrungen zu teilen, den anderen zu einem anderen Verhalten zu bewegen, das Leben gemeinsam zu gestalten oder einfach nur in Kontakt zu sein und das Zusammensein zu genießen.

Auf den Gesprächsverlauf nicht bloß zu reagieren, sondern ihn aktiv mitzugestalten, ist das Ziel der bewussten Gesprächsführung. Denn anders als beim Brief, den Sie lesen, oder bei der Rede, die Sie hören, sind Sie beim Gespräch von Anfang an in einer aktiven Position. Sie empfangen nicht nur Botschaften, Sie können auch welche senden. Ein Gespräch ist vom Austausch geprägt, vom Wechsel der Standpunkte und Beiträge, vom Hin und Her, von Frage und Antwort, Einwand und Unterbrechung.

Es kann jedoch passieren, dass Sie Ihre aktive Gesprächsrolle nicht immer so wahrnehmen, wie es Ihren Bedürfnissen entspricht. Sie verstehen nicht recht, worauf das Gegenüber hinauswill, finden aber auch kein Mittel, dies herauszufinden. Sie wissen nicht, wie Sie Ihr eigenes Anliegen angemessen darstellen können, oder ärgern sich darüber, dass Ihr Gegenüber Ihre Worte anscheinend mutwillig missversteht.

Gespräche können aus unglaublich vielen Gründen schiefgehen. Zu lernen, bewusst Gespräche zu führen, bedeutet, Gespräche entsprechend den eigenen Bedürfnissen und Zielen konstruktiv gestalten und mit schwierigen Gesprächssituationen klarer und effektiver umgehen zu können. Bewusste Gesprächsführung hilft Ihnen, sich von Überraschungen und Wendungen im Gespräch nicht verwirren zu lassen, sondern Ihre Linie klar und bestimmt weiter zu verfolgen.

Und was Sie in der Zusammenarbeit mit mir ebenfalls noch erfahren werden: je besser Sie die lebendige Dynamik von Gesprächen verstehen, desto mehr können Sie die Begegnung und den Austausch mit anderen genießen.