

Gesprächsregeln

Um zu klären, wie wir unser Gegenüber im Gespräch sprachlich behandeln sollten, müssen wir nur uns selbst fragen, wie wir in Gesprächen behandelt werden wollen:

- ehrlich
- gleichberechtigt
- freundlich
- ernst genommen
- respektiert werden
- partnerschaftlich

Gesprächsverlauf:

Die folgenden Phasen sollen dazu anregen, aktiv auf den Verlauf eines Gesprächs einzuwirken:

1	Begrüßen	<ul style="list-style-type: none">• wie im Betrieb üblich begrüßen (Abweichungen verwirren)• beachte „persönlichen Schutzraum“ – wie nah darf ich kommen?
2	Anlass benennen	<ul style="list-style-type: none">• kurz den Sachverhalt beschreiben - so, wie er beobachtet wurde• keine Wertungen (z.B.: klar, dass DU keinen Gehörschutz trägst) und Interpretationen (z.B.: haben sie Dir Deinen Gehörschutz geklaut)!• Beispiel: Hallo Karl, ich sehe, du arbeitest ohne Gehörschutz
3	Informationen suchen	<ul style="list-style-type: none">• wenn Gesprächspartner sofort Stellung nehmen will, zunächst nur zuhören• erfolgt Stellungnahme nicht automatisch, einfordern (offene Fragen – wer, was, wie, weshalb, wo ...)• Beispiel: Warum trägst du keinen Gehörschutz?
4	Argumente austauschen	<ul style="list-style-type: none">• auf die Äußerungen mit gezielten Argumenten eingehen• Hinterfragen von Standpunkten und Verhaltensgewohnheiten• in dieser Phase sollte der Gesprächsanteil beider Partner gleich sein
5	Vereinbarung treffen	<ul style="list-style-type: none">• verbindliches (kontrollierbares) Ergebnis festhalten• ggf. Kompromiss / Hilfestellung anbieten• Fortgang vereinbaren (Verhalten, nächstes Gespräch ...)
6	Verabschieden	<ul style="list-style-type: none">• der Situation angepasst („der letzte Eindruck bleibt!“)

Und nach dem Gespräch:

Nachfassen - Wenn kein weiteres Gespräch vereinbart, nach einiger Zeit noch einmal nachfragen, ob jetzt alles so läuft, wie besprochen oder ob weitere Fragen zu klären oder Dinge zu regeln sind.