



# TUN!

ZTN - Tipp Juli/August 2013



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

## Gesprächsführungsmodelle

In der Kommunikation gibt es 2 unterschiedliche Gesprächsführungsmodelle, die ich Ihnen heute vorstellen möchte:

Die „**partnerzentrierte**“ und die „**ich – zentrierte**“ Gesprächsführung. Je nach Ziel und Situation ist es sinnvoll eines der beiden „entgegengesetzten“ Modelle anzuwenden – kennen und beherrschen sollte man sie beide.

**Die partnerzentrierte Gesprächsführung wird, wie der Name schon sagt, nach dem Gesprächspartner ausgerichtet**

Sie orientiert sich hauptsächlich an dessen Wünschen, Bedürfnissen, Erfahrungen.

Mit diesen Bedürfnissen, Erfahrungen und Interessen wird der Gesprächspartner im Gespräch in den Mittelpunkt gestellt. Man selbst ist eher der Gesprächslenker, der durch Fragen und Anregungen das Gespräch lenkt.

**Das entgegengesetzte Modell ist ich – zentriert.**

**Hier stehen mein Wissen, meine Erfahrungen und Wünsche im Mittelpunkt.**

Das Ziel ist dabei, meine Meinung, meine Absichten möglichst durchzusetzen.

**Wesentliche Elemente der beiden Modelle:**

Die „**Partnerschaftliche Gesprächsführung**“:

- Sprechverhältnis Gesprächsführer : Partner: 20:80
- "Führung" des Gesprächs durch viele (offene) Fragen und durch aktives Zuhören (verbal und non-verbal)
- Punkten, die mir unklar oder zweifelhaft sind, wird nicht aktiv widersprochen, sondern hinterfragt und paraphrasiert
- Der Gesprächsführer interessiert sich für die Themen und Beweggründe des anderen und erfragt

diese immer wieder und tiefer

- Es gilt: Verstehen vor verstanden werden. Welches sind die Gedanken des Gesprächspartners?
- Es wird überwiegend mit Ich – Botschaften statt mit Widerspruch gearbeitet
- Der Gesprächspartner wird durch Fragen und Anregungen zu einer eigenen Problemlösung und zu Lösungsvorschlägen geführt
- Überzeugung geschieht durch Argumente des Partners
- Es gilt die goldene Regel: „**fukh**!“ („Fragen und Klappe halten“!)

Dieses Modell ist hochgradig wirksam, wenn es darum, geht Menschen persönlich weiterzuentwickeln. Sie sollen sich selbst Gedanken machen, statt von den fremden Ideen überzeugt zu werden und zu partizipieren.

Diese Gesprächsvariante erhöht natürlich so die Identifikation des Gesprächspartners mit der Lösung, da er sie selbst entwickelt und erarbeitet hat.

Das Prinzip ist hier:

**Hilfe zur Selbsthilfe**

Natürlich setzt dieses Modell eine starke Kommunikationsfähigkeit auf Seiten des Gesprächslenkers voraus. Fähigkeiten, wie Fragetechniken, Ich – Botschaft, Hinterfragen oder aktives Zuhören müssen beherrscht werden.

Das Modell ist auch in der Anwendung zeitaufwendiger und nicht immer werden die Ergebnisse erzielt, die der Gesprächsführer letztendlich auch so wollte.

Oftmals will der Gesprächspartner dieses Modell auch gar nicht, da es auch für ihn aufwendiger ist, er sich selbst Gedanken machen muss, statt

die Problemlösung präsentiert zu bekommen.

Im Nachgang ist das Modell aber dann weniger aufwendig, da viel weniger Zeit in Kontrolle oder Nachbesprechungen gelegt werden muss, da der Gesprächspartner Ziel, Sinn und Umsetzungsweg selbst mit entwickelt hat und somit weniger Fehler oder Demotivation entstehen.

**Elemente der „ich – zentrierten Gesprächsführung“:**

- Der Gesprächsführende dominiert das Gespräch mit einem hohen Gesprächsanteil (80:20)
- Es werden Empfehlungen, Tipps und Ratschläge gegeben
- Lösungen werden vorgegeben
- Fragen werden eher gestellt, um zu überprüfen, ob der Gesprächspartner alles verstanden hat
- Es wird gezeigt, wie es geht, Dinge werden vorgemacht
- Ziel ist es, den anderen von der Meinung des Gesprächsführers zu überzeugen
- Der Gesprächsführer erzählt viel von sich, seinen Erfahrungen und Beweggründen

Gründe und positive Aspekte dieses Modells sind:

- Möglichst schnell ein Ergebnis zu erzielen, dem anderen zu helfen
- Klare und unmissverständliche Anweisungen zu geben
- Auch ggf. den anderen zu beruhigen, in dem man schnell Lösungsansätze präsentiert (Die Gefahr ist natürlich, dass man dabei die Probleme und Sorgen des anderen verharmlost: „Das ist doch nicht so schlimm, das geht doch ganz einfach...“ und diesen damit entmu-

tigt.)

- Auch kann es für den Gesprächspartner wichtig sein, zu erkennen, dass der Gesprächsführer kompetent ist, Erfahrung hat und somit Sicherheit bietet

Die Anwendung dieses Modells empfiehlt sich besonders bei deutlichen Wissensunterschieden zwischen den Gesprächspartnern, wenn es schnell gehen soll und in Einzelsituationen, die nur selten vorkommen und daher keinen langfristigen Lerneffekt bedürfen.

Keinesfalls entbindet es den Gesprächsführer aber von der Verpflichtung, die Sinnhaftigkeit einer Maßnahme darzustellen.

Die Anwendung dieses Modells ist selbstverständlich auch in Not-situationen und Krisen – hier muss mit klaren Anweisungen gearbeitet werden.

Es wäre sicherlich fatal, wenn der Feuerwehrkommandant bei einem Brand das partnerschaftliche Gesprächsführungsmodell wählen würde und einen Löscheinsatz durch offene Fragen und durch aktives Zuhören leiten würde.

Aber immer dann, wenn keine deutlichen, fachlichen Wissensunterschiede zwischen den Gesprächspartnern vorliegen, es um langfristige und wiederkehrende Dinge geht, keine wirkliche Not-situation vorliegt und Motivation und Identifikation beider Gesprächspartner wichtig ist, sollte man versuchen ein Gespräch partnerorientiert zu führen.

**"Wenn ich vermeide, mich einzumischen, sorgen die Menschen für sich selber, wenn ich vermeide, Anweisungen zu geben, finden die Menschen selbst das rechte Verhalten, wenn ich vermeide, zu predigen, bessern die Menschen sich selber, wenn ich vermeide, sie zu beeinflussen, werden die Menschen sie selbst sein."**

Carl R. Rogers, 1975

Kai Heß  
ZTN Training & Consulting



**ZTN**  
Training & Consulting

**Österreich**  
In der Telle 3  
A - 6921 Kennelbach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7  
info@ztn.biz

**Deutschland**  
Kapellenweg 1a  
D - 85625 Berganger  
Tel: +49 8093 905986-2  
Fax: +49 8093 905986-3  
kai.hess@ztn.biz

**Schweiz**  
Lilienweg 9  
CH - 9435 Heerbrugg  
Tel: +41 71 244 1969  
Mobil: +43 664 8536182  
info@ztn.biz