

Konkret reden statt quasseln

**Dr. Martin Hartung referierte zum Thema
"Gesprächskompetenz als Baustein des Erfolgs"**

von GABI RIEGER

Dass man keine pauschalen Ratschläge geben kann, sondern sich die konkrete Arbeitspraxis der Ratsuchenden anschauen muss, war die Quintessenz aus dem Vortrag mit anschließender Diskussion zum Thema "Gesprächskompetenz - Baustein des Erfolgs". Referent im "fliegenden Klassenzimmer" des Technik- und Wissenschaftstransfers vom "Praxisforum" war der Sprachwissenschaftler Dr. Martin Hartung, der im RIZ Radolfzell das Institut für Gesprächsforschung leitet. Die Veranstaltung in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Konstanz und der Stadt Stockach im Konferenzraum der Sparkasse war mit 20 Teilnehmern relativ gut besucht.

Dass in der anschließenden Diskussion "Akquise" zum großen Thema wurde, ließ darauf schließen, dass sich die Seminarteilnehmer überwiegend aus dem Verkaufsbereich rekrutierten. "Ein guter Verkäufer hat immer Netzwerke" und "machen Sie Aufzeichnungen von ihren Gesprächen, so viel Sie können, und werten Sie diese dann aus", gab ihnen der Referent am Ende als Tipp mit auf den Nachhauseweg. Er selbst habe für seine Promotion sein gesamtes Umfeld gequält, indem er Gespräche bei sämtlichen Geselligkeiten aufzeichnete, die er später systematisch analysierte, hatte Hartung zu Beginn den Einstieg ins Fünf-Punkte-Thema genommen.

Unter Gesprächskompetenz verstehe man die Fähigkeit, die Aufgaben und Anforderungen eines Gespräches erfolgreich zu bewältigen, erklärte Hartung. Er fokussierte zunächst die einzelnen Stationen eines Gesprächsverlaufs, wobei die Eröffnung eines Gespräches genauso relevant sei wie der Abschluss: "Mit welcher Formulierung mache ich das in welcher Situation?" Während eines Gespräches sei die zu vermittelnde Verständlichkeit ebenso wichtig wie eigenes Verstehen. Man müsse also zum einen die Sachlage so erklären, dass es auch der andere versteht. Hartung: "Hier ist Feingefühl auch bezüglich des Vorwissens eines Gesprächspartners gefragt". Zum anderen gehe es auch um eigenes Verstehen: "Wie krieg ich heraus, was der andere von mir will?"

Dabei gelte es, entweder zu interpretieren oder gezielt nachzufragen. Einer Studie zufolge würden 30 % aller verordneten Medikamente weggeworfen, weil die Patienten ihren Arzt nicht verstanden haben.

Im Fokus der Gesprächsführung stand außerdem neben der "Themensteuerung" (darauf achten, dass z.B. Tagesordnungspunkte in Meetings ohne Umschweife abgearbeitet werden) auch der "Emotionsausdruck". Bei einer fälligen Entschuldigung, ob man nun dahinter stehe oder nicht, sei wenigstens bis zu einem gewissen Grad Zerknirschtheit zu zeigen und möglichst auch der Blick zu senken. Dem Einwurf aus dem Auditorium, dass dies gegen die an anderer Stelle proklamierte Authentizität spräche, begegnete der Referent mit einem jovialen "in einer geschäftlichen Verhandlung wissen beide Seiten, dass gepokert wird".

Zur Gesprächskompetenz gehöre unter anderem auch die Einschätzung seines Gegenübers. Wesentlich sei hier das Zuhören und dabei bestimmte Signale nicht zu übersehen ("Ich muss wissen, was gerade Sache ist"). Hat man die Situation erfasst, müsse man das eigene Interesse im Auge behalten, gezielt einschätzen, wo die Schmerzgrenze des anderen liegt und diese Reaktion der eigenen Absicht entsprechend körperlich, stimmlich und sprachlich adäquat zum Ausdruck bringen. Dabei solle man sich besonders in professionellen Gesprächen davor hüten, "durch die Gesprächsdynamik eines geschickten Gegenübers das eigene Interesse aus den Augen zu verlieren".