

## Management 5.2.

### Hörtext

Wichtig für jeden, der Gesprächsprozesse leiten muss, ist die Fähigkeit, das jeweilige Gespräch bis zum gewünschten Ergebnis zu führen. Dazu kann sich der Gesprächsleiter bestimmter Steuerungswerkzeuge bedienen. Diese Werkzeuge oder Mittel der Gesprächssteuerung können ganz verschiedener Natur sein. Neben sprachlichen Mitteln wie Fragen stellen, Auffordern, Zusammenfassen, Loben, Zurecht- oder Zurückweisen, Paraphrasieren oder gezielten Einwürfen spielen vor allem nonverbale Signale eine große Rolle. Eine besondere Stellung haben dabei der Blick, Hand- und Armgesten, die in Haltung und Gesichtsausdruck deutlich sichtbare Hinwendung zu einzelnen Gesprächspartnern und das Nicken mit dem Kopf. Der Gesprächsatmosphäre eher abträglich sind Steuerungsversuche durch paraverbale Signale und Geräusche wie Räuspern, Klopfen, Pfeifen oder Fingerschnipsen. Förderlich sind hingegen organisatorische Vorgaben wie das Aufstellen oder Vereinbaren von Gesprächsregeln, moderierte Veranstaltungen oder eine durchdachte Raumgestaltung. Auch nutzbar zur Gesprächssteuerung sind technische und sonstige Hilfsmittel wie Mikrophon, Pult, Podest, Tafel, Moderationswände, Flipcharts und dergleichen.