
Merkmale eines guten Geschäftsgesprächs

Liu et al. (2010) sind der Frage nachgegangen, was Merkmale eines guten Geschäftsgesprächs sind. Sie haben einen Fragebogen entwickelt, mit dem sich die Qualität von Gesprächen messen lässt. Dabei werden die drei Dimensionen Klarheit („Ich verstehe, was der anderen Seite wichtig ist“), Reaktionsfreudigkeit („Wenn der Andere etwas fragt, versuche ich, gleich darauf zu antworten“) und Wohlbefinden („Ich fühle mich gut dabei, mit dem Anderen zu sprechen“) erfasst. Es zeigte sich, dass die Gesprächsqualität bei Partnern gleicher Kulturangehörigkeit besser war als bei Gesprächspartnern aus unterschiedlichen Ländern. Bei interkulturellen Verhandlungen war die Gesprächsqualität für den Erfolg der Verhandlung bedeutsamer als bei intrakulturellen Gesprächen. Weiter zeigte sich, dass die Verhandlungspartner erfolgreicher waren, wenn die Verhandlungen klar, lebendig und angenehm verliefen. Die Autoren leiteten daraus folgende Handlungsempfehlungen für ein gutes Gelingen von Verhandlungen ab:

- Klarheit schaffen: Genau definieren, worüber gesprochen wird.
- Auf den Anderen eingehen: Was erwartet der Gesprächspartner und welche Regeln gibt es?
- Eine angenehme Atmosphäre schaffen: Lächeln, den Anderen positiv verstärken.

Literatur

Liu, L. A., Chua, C. H. & Stahl, G. K. (2010). Quality of Communication Experience: Definition, Measurement and Implications for Intercultural Negotiations. *Journal of Applied Psychology*, 95, 469-487.