

Gespräche strukturieren und steuern

Vorbereitung

- Gesprächsziel?
(Welches Ergebnis soll erreicht werden?)
- Strategie und Maßnahmen?
(Auf welchem Weg zum Ziel?)
- Hilfsmittel (z.B. Protokolle, Daten + Fakten, Notizen, ,)
- Einschätzung des Gesprächspartners
(Perspektivenwechsel: Die Position des Gesprächspartners einnehmen)
- Rahmenbedingungen klären (Ort, Zeit, ,)

Abschluss

- Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse durch beide Gesprächspartner!
- Meta-Kommunikation über den Gesprächsprozess und das Ergebnis
(Wie haben Sie den Gesprächsverlauf wahrgenommen? Wie beurteilen Sie unser Ergebnis?)
- Positiver Gesprächsausklang
(Small Talk, das Positive ansprechen)
- Verabschiedung

Durchführung / Gesprächsablauf

Gesprächseinstieg (Small Talk, Atmosphäre, Beziehungsebene = Kontakt, Respekt)

- Gesprächsziel klären
(Was wollen wir erreichen?)
- Vorgehensweise abstimmen
(Wie wollen wir vorgehen?)
- Rahmenbedingungen klären
(z.B. Zeitdauer, Protokoll)

Nachbereitung

- Selbstreflexion (Was lief gut? Was möchte ich beim nächsten Mal besser machen?)
- Umsetzung des Maßnahmenplans
- Zielverfolgung / Kontrolle

Hauptteil

- Situationsanalyse (zunächst Einschätzung durch Gesprächspartner)
- Auswirkungen:
Was passiert, wenn nichts passiert?
- Ursachenanalyse
- Lösungssuche / Alternativen?
(motivierend, geeignet, machbar, SMART)
- Welche Unterstützung ist notwendig / sinnvoll / möglich? Durch wen?
- Vereinbarung treffen / Gesprächsergebnis
- Maßnahmenplan (Wer? Was? Bis Wann? Wie? ,,)