**Gespräche vorbereiten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gesprächsvorbereitung** | | |
|  | **Sind die Gesprächsziele festgelegt?**   * Methode: SMART-Formel * Zielhierarchie festlegen |  |
|  | **Ist für einen positiven Gesprächsrahmen gesorgt?**   * Gesprächsort * Gesprächszeitpunkt und -dauer * Gesprächsunterlagen |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eröffnungsphase** | | |
|  | **Achten Sie auf eine freundliche Kontaktaufnahme:**   * Freundliche Begrüßung * Positive Sprache und Haltung |  |
|  | **Stellen Sie gleich zu Beginn des Gesprächs eine positive Gesprächsatmosphäre her:**   * Sprechen Sie den Gesprächspartner mit Namen an und halten Sie Blickkontakt. * Folgen Sie der Körpersprache des Gegenübers. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kernphase** | | |
|  | **Hören Sie aktiv zu:**   * **Verbale Signale:** verbalisieren, paraphrasieren, nachfragen, zusammenfassen, Unklares klären, Bestätigungslaute * **Nonverbale Signale:** Blickkontakt halten, nicken, lächeln, Mimik, Gestik, Hinwendung des Körpers |  |
|  | **Argumentieren Sie gut:**   * Beachten Sie in Ihrer Argumentation die drei Faktoren **Person, Inhalt, Situation**. * Informieren Sie sich ausreichend über Ihren Gesprächspartner und pflegen Sie einen Kontakt auf Augenhöhe. |  |
|  | **Senden Sie ICH-Botschaften:**   * Teilen Sie Ihre Meinung, Empfindungen und Emotionen mit. * Thematisieren Sie Ihre Befindlichkeit. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ausstiegphase** | | |
|  | **Fassen Sie die wichtigsten Gesprächsinhalte zusammen:**   * Fragen Sie nach, wenn Sie den Eindruck haben, Ihr Gesprächspartner hat etwas nicht richtig verstanden. * Versuchen Sie immer – auch in problematischen Gesprächen – ein positives Ende zu finden. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gesprächsnachbereitung** | | |
|  | **Analysieren das stattgefundene Gespräch und fertigen Sie gegebenenfalls ein Protokoll an:**   * Bin ich zufrieden mit dem Ergebnis und dem Gesprächsverlauf? * Wie weit liegen Ziel und Ergebnis auseinander? * Wie kann ich meine Gesprächsführung verbessern? |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eigene Notizen** | | |
|  |  |  |