**Vorwort**

Gespräche aller Art sind das bedeutendste Führungsinstrument in der Ausbildung. Gespräche werden geführt zwischen allen Beteiligten: Ausbilder und Auszubildende, Ausbildende Fachkräfte und Ausbilder, Ausbildende und Auszubildende etc.

Gesprächsarten sind vielfältig: Lehrgespräche, Arbeitsanweisungen, Einstellungsgespräche, Prüfungsgespräche, Feedback- und Kritikgespräche, Beurteilungen, Übernahme- oder Kündigungsgespräche usw.
Diese Gespräche sind unterschiedlich komplex und unterschiedlich belastend.

Gesprächsanlässe können sein: Ein Konflikt über Arbeitsleistungen, das Berichtsheft, Zuverlässigkeitsmängel oder interpersonale Konflikte, Lernschwierigkeiten, Wechsel in eine andere Abteilung, Einweisung in neue Aufgaben.

Um ein Gespräch in der Ausbildung weniger improvisiert und stärker zielführend zu gestalten, kann man Gespräche planen wie man Ausbildungseinheiten planen kann.

Die didaktische Generalklausel „planen, durchführen, kontrollieren“ bietet dazu einen Leitfaden:

**Planungsphase**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Abschnitt | Beispiele | Eigene Stichworte |
|  Beschreibung der Ausgangssituation | Darstellung des Betriebs und der Gesprächsbeteiligten |  |
| Konkreter Anlass des Gesprächs z.B. Verspätung, Fehlverhalten in der Arbeit, Lernschwächen, Vermeidung von Ausbildungsabbruch |  |
| Beschreibung des oder der Auszubildenden (Adressatenbeschreibung) |  |
| weitere mögliche Beteiligte z.B. Eltern, Lehrer, Betriebsrat, Anwalt, Geschäftsführung  |  |
| Rahmenbedingungen wie Zeit, Ort, Dauer, Arbeits- und Lehrmittel, Akten, andere Unterlagen |  |
| Analyse des Problems oder der Aufgabe | Folgen für die Beteiligten, die Arbeitsabläufe, die Kunden, das Unternehmen, den Prüfungserfolg, die Kollegen, auch wirtschaftliche Überlegungen |  |
| Zielformulierungen | Hauptziel, Nebenziele, Mindestziele, aber auch rote LinienSMART-Formel  |  |

**Durchführungsphase**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Abschnitt | Beispiele | Eigene Stichworte |
| Struktur des Gesprächs(grundsätzlich) | Begrüßung ggf. Small TalkThema nennen und beschreibenUrsachenanalyseLösungssucheVereinbarungUmsetzungKontrolle und Auswertung |  |
| Begründung und Durchführung der gewählten LösungErläuterung des sach- und fachgerechten Handelns (Vorgehensweise, Methode)Nennen von Lösungsalternativen | Eigenen Lösungsvorschlag darstellen und vertreten, mögliche Vorschläge der Beteiligten einbinden,Kommunikationsregeln beachten wieaktives Zuhören, Rückfragen stellen, Raum für Antworten lassen, Zuwendung zu den Beteiligten, keine Wortunterbrechungen, Grenzen der Höflichkeit einhalten Vereinbarungen treffen und dokumentieren, Datenschutz beachtenAngemessenes Verhalten des Ausbilders bei überraschenden Verhaltensweisen oder kritischen Situationen, Exitstrategie in Notfällen z.B. GesprächspausenVorbereiten alternativer LösungenGesprächsabschluss mit Terminvereinbarung |  |

**Kontrollphase**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Abschnitt | Beispiele | Eigene Stichworte |
| Zielerreichung und Erfolgssicherung | Überprüfung der Zielerreichung gemessen am definierten Ziel aus der Planungsphase, Erfolgssicherung durch Soll/Ist-VergleichKritische Betrachtung der Gesprächsführung |  |
| Beschreibung der nachfolgenden Prozessschritte | Dokumentation des Gesprächs z.B.in der Personalakte,weitere Maßnahmen insbesondere bei Misserfolg |  |