**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 Linien  SMART-Formel |  |

**Durchführungsphase**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Abschnitt | Beispiele | Eigene Stichworte |
| Struktur des Gesprächs  (grundsätzlich) | Begrüßung ggf. Small Talk  Thema nennen und beschreiben  Ursachenanalyse  Lösungssuche  Vereinbarung  Umsetzung  Kontrolle und Auswertung |  |
| Begründung und Durchführung der gewählten Lösung  Erläuterung des sach- und fachgerechten Handelns (Vorgehensweise, Methode)  Nennen von Lösungsalternativen | Eigenen Lösungsvorschlag darstellen und vertreten, mögliche Vorschläge der Beteiligten einbinden,  Kommunikationsregeln beachten wie  aktives Zuhören, Rückfragen stellen, Raum für Antworten lassen, Zuwendung zu den Beteiligten, keine Wortunterbrechungen, Grenzen der Höflichkeit einhalten  Vereinbarungen treffen und dokumentieren, Datenschutz beachten  Angemessenes Verhalten des Ausbilders bei überraschenden Verhaltensweisen oder kritischen Situationen, Exitstrategie in Notfällen z.B. Gesprächspausen  Vorbereiten alternativer Lösungen  Gesprächsabschluss mit Terminvereinbarung |  |

**Kontrollphase**

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