

Bei schwierigen Gesprächen ist eine fundierte Vorbereitung sehr wichtig. Damit Sie klar kommunizieren können, brauchen Sie eigene Klarheit über Ihre Zielsetzung für das Gespräch. Hierbei ist eine Differenzierung in ein Optimalziel und ein Mindestziel für die Gesprächsführung hilfreich. Außerdem sollten Sie sich im Vorfeld mit möglichen Reaktionen des Gesprächspartners auseinandersetzen, damit Sie im Gespräch flexibel reagieren können.

Das folgende Modell „Zielkreuz“ soll Ihnen in Ihrer Gesprächsvorbereitung helfen:

<p>Optimalziel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was wäre das optimale Ergebnis für dieses Gespräch? • Was soll am Ende erreicht sein? 	<p>Mindestziel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was ist das Mindeste, was Sie erreichen wollen? • Was könnte ein Teilziel sein, das längerfristig zum Optimalziel führen kann?
<p>Hindernisse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit welchen Reaktionen, Einwänden, etc. müssen Sie rechnen, die das Erreichen Ihres Optimalziels erschweren könnten? 	<p>Alternative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was könnten Sie tun, falls Sie Ihr Mindestziel nicht erreichen können? • Welche Alternativen gäbe es?

Und hier ein Beispiel:

Sie möchten, dass ein Mitarbeiter, der bisher häufig seine Pausenzeiten überzieht, die Zeiten zukünftig einhält.

<p>Optimalziel</p> <p>Der Mitarbeiter sieht sein Fehlverhalten ein und sagt zu, sich künftig an die Pausenzeiten zu halten.</p>	<p>Mindestziel</p> <p>Der Mitarbeiter weiß über die Folgen seines Verhaltens Bescheid und ist sich der möglichen Konsequenzen bewusst.</p>
<p>Hindernisse</p> <p>Der Mitarbeiter leugnet das Fehlverhalten. Er beruft sich darauf, nicht der einzige zu sein, der die Pausenzeiten überzieht.</p>	<p>Alternative</p> <p>Die überzogenen Pausenzeiten werden zukünftig mit Überstunden verrechnet.</p>

Verwenden Sie das Zielkreuz zur Vorbereitung Ihrer Gespräche:

Optimalziel	Mindestziel
Hindernisse	Alternative

In Anlehnung an: F. Hölzl/N. Raslan, Schwierige Personalgespräche

Wenn Sie vor wichtigen Gesprächen auf Nummer sicher gehen wollen, können wir in einer Coachingsitzung Ihr Vorgehen gemeinsam erarbeiten.