

# Lenkungstechniken nutzen

In vielen Gesprächen lässt sich beobachten, dass immer wieder dieselben Argumente ins Feld geführt werden und um Nebensächlichkeiten gestritten wird. Das muss nicht sein, wenn Sie von vornherein auf eine gute Struktur achten und sie als Gerüst für Ihre Gespräche nutzen.

*Geben Sie Gesprächen eine klare Struktur. Dann kommen Sie schneller zum gewünschten Ergebnis.*



## BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie bauen Sie ein Gespräch auf?
- Wie steuern Sie ein Gespräch?
- Wie führen Sie es zum gewünschten Ergebnis?



**Welche Erfahrungen haben Sie mit der Strukturierung von Gesprächen gemacht? Auf welche Punkte achten Sie?**

**Was funktioniert dabei gut? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?**

## Keywords

Abschweifungen Ergebnisprotokoll Gesprächsatmosphäre Gesprächsergebnisse  
Lenkungstechniken Vereinbarungen Vorschläge zum Vorgehen Zusammenfassungen  
Zwischenergebnisse Zwischenzusammenfassung

## Bestimmen Sie Ihre Ziele

Grundlage für die Steuerung eines Gesprächs sind Ihre Ziele. Auf diese Ziele arbeiten Sie im Gespräch systematisch hin.

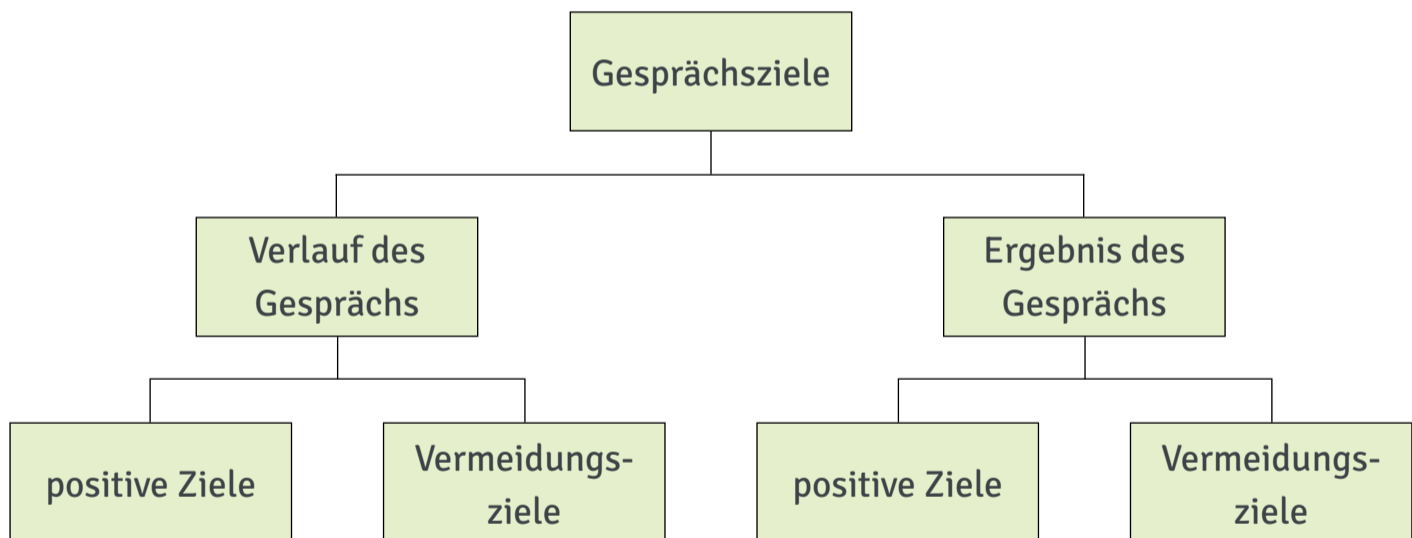
Ihre Ziele zielen auf zwei verschiedene Bereiche.



### Um welche Bereiche handelt es sich?

Ihre Ziele beziehen sich einerseits auf das Gespräch selbst, auf die Gesprächsatmosphäre und den Umgang miteinander, andererseits auf die Ergebnisse, was am Ende stehen soll.

Sowohl beim Gesprächsverlauf als auch beim Gesprächsergebnis gibt es positive und negative Ziele, Ziele, die Sie erreichen wollen, und Dinge, die Sie vermeiden wollen.



So wollen Sie etwa, dass bei einem Beschwerdegespräch sich der Kunde schnell wieder beruhigt und am Ende eine Einigung erreicht wird, die beiden Parteien gerecht wird und der beide Parteien gerne zustimmen.



### Was wäre Ziel eines Kritikgesprächs mit einem Mitarbeitenden?