

## Gesprächsleitfaden Kritik/Optimierung

### 1) Vorbereitung

Gespräch ca. 1 Woche vorher ankündigen, Thema benennen, für störungsfreie Gesprächsumgebung und ausreichend Zeit sorgen.

### 2) Positiven Gesprächseinstieg wählen

Nehmen Sie gerne eine Einstiegsschleife über ein unverfängliches Thema, das Sie beide interessiert, z.B. Sport, aber kriegen Sie nach ein paar Minuten die Kurve zum Gesprächsanlass.

Geben Sie dem Mitarbeiter zunächst Anerkennung und Wertschätzung für seine bisherigen positiven Leistungen (auch wenn es aus Ihrer Sicht nicht viele gibt) und/oder verweisen Sie auf seinen positiven Einfluss auf z. B. das Betriebsklima, die Ablage, die Situation zwischen 2 Kollegen etc.

### 3) Eigene Wahrnehmungen (so konkret, wie möglich) und Gefühle schildern

*Was ist konkret passiert? Schilderung aus Ihrer Sicht (Ich-Form):*

Ich habe gehört, wie Sie am Montag in der Besprechung.....

Sie haben letzte Woche zu mir gesagt.....

Ich habe gesehen, wie Sie am Montag.....

*Wie ging es Ihnen damit? Unbedingt bei Ich-Form bleiben:*

....dabei habe ich mich sehr unruhig und ärgerlich gefühlt,

....da habe ich begonnen, mich besorgt zu fühlen.

....das hat in mir die Befürchtung ausgelöst.....

### 4) Wünsche an den Mitarbeiter (so konkret, wie möglich) benennen

....weil ich mir wünsche, dass sich meine Mitarbeiter in der Öffentlichkeit hinter unsere Abteilung stellen. Deshalb bitte ich Sie, in Zukunft Kritik an der eigenen Abteilung zunächst in unserem eigenen Kreis anzusprechen.

....weil ich mir wünsche, dass alle Mitarbeiter meiner Abteilung einen guten Eindruck im Unternehmen hinterlassen. Deshalb bitte ich Sie, Ihre Präsentationen in Zukunft wieder mit mir abzustimmen.

....weil es für mich wichtig ist, dass ich immer weiß, was mit meinen Mitarbeitern los ist. Deshalb bitte ich Sie, sich zukünftig gleich am ersten Tag morgens telefonisch bei mir zu melden, wenn Sie krank sind.

### 5) Die Wahrnehmung/Befindlichkeit des Betroffenen erfragen

Wie geht es Ihnen damit? Wie nehmen Sie die Situation wahr?

### 6) Konkret nach Ursachen und Hintergründen fragen

Wo liegt die Quelle/der Auslöser?

Haben Sie Befürchtungen oder Ängste, die zu dem von mir kritisierten Verhalten beigetragen haben?

### 7) Nach möglichen Lösungen und Verbesserungsvorschlägen fragen

Welche Verbesserungsvorschläge und Ideen haben Sie selbst?

### 8) Nachbereitung

Gesprächsnotiz anfertigen, auch an den Mitarbeiter verteilen, evtl. Folgetermin zur Ergebnisprüfung.