

Vorbereitung

- Informieren Sie Ihre Mitarbeiterin bzw. Ihren Mitarbeiter frühzeitig über den Gesprächstermin, die ungefähre Dauer und den Inhalt (mind. eine Woche vorher).
- Bereiten Sie das Gespräch gründlich vor - bitten Sie ggfs. auch den Mitarbeiter im Vorfeld um eine (schriftliche) Vorbereitung.
- Planen Sie ausreichend Zeit ein und stellen Sie sicher, dass Sie sich ungestört unterhalten können.
- Sorgen Sie für eine angenehme Atmosphäre und verschieben Sie ggfs. das Gespräch, wenn Sie unter Zeitdruck stehen oder das Gefühl haben, sich aus anderen Gründen nicht 100%ig auf das Gespräch konzentrieren zu können.

Einleitung

- Höflichkeit und Freundlichkeit sind - unabhängig vom Gesprächsanlass - Grundvoraussetzungen eines jeden Gesprächs.
- Begrüßen Sie den Mitarbeiter und danken Sie ihm für sein Kommen.
- Setzen Sie sich mit ihm an einen geeigneten Tisch (am besten über Eck) und unterstreichen Sie so die Bedeutung des Gesprächs.
- Stellen Sie einen persönlichen Kontakt her und tragen Sie so zu einem positiven und offenen Gesprächsklima bei.

Darstellung des Gesprächsanlasses

- Umreißen Sie den Gesprächsanlass und die Gesprächsziele.
- Stellen Sie dar, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Nennen Sie den Zeitrahmen.

Die Sichtweise des Mitarbeiters

- Idealerweise haben Sie den Mitarbeiter bei der Vereinbarung des Gesprächstermins veranlasst, sich selbst vorzubereiten.
- An dieser Stelle geben Sie ihm zunächst Gelegenheit, seine Sichtweise darzustellen.
- Unterbrechen Sie ihn in diesem Gesprächsabschnitt nicht, sondern machen Sie sich Notizen zu Punkten, auf die Sie später eingehen wollen.

Ihre eigene Sichtweise

- Fragen Sie jedoch nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Stellen Sie nun Ihre eigene Meinung dar, indem Sie seine Ausführungen bestätigen, korrigieren oder weiterführen.

Frustrationen abbauen

- Geben Sie dem Mitarbeiter Gelegenheit, seinen Gefühlen unumwunden Luft zu machen.
- Achten Sie nun nicht auf Sachlichkeit; akzeptieren Sie die Emotionalität seiner Ausführungen.
- Kommentieren Sie diese Äußerungen nicht.
- Leiten Sie zum Kerngespräch über.

Das sachliche Kerngespräch

- Arbeiten Sie gemeinsam die Unterschiede in den einzelnen Sichtweisen heraus.
- Suchen Sie gemeinsam nach Ursachen für diese unterschiedliche Betrachtungsweise.
- Suchen Sie nach Lösungen, die für beide Gesprächspartner akzeptabel sind.
- Seien Sie offen für die Sichtweise des Mitarbeiters und versuchen Sie, diese nachzuvollziehen.
- Reden Sie nicht um den „heißen Brei“ herum, sondern bringen Sie Ihre eigene Meinung deutlich zum Ausdruck und beziehen Sie Stellung.
- Seien Sie so flexibel, Ihre eigene Meinung zu ändern, wenn sich im Gespräch entsprechende Aspekte ergeben.

- Fassen Sie zusammen und sichern Sie Zwischenergebnisse.
- Behalten Sie das Gesprächsziel vor Augen.

Abschluss des Gesprächs

- Fassen Sie alle wichtigen Punkte noch einmal kurz zusammen.
- Vereinbaren Sie Ergebnisse und halten Sie diese schriftlich fest (Wer macht was bis wann?).
- Zeigen Sie noch einmal die Differenzen und die vereinbarten Kompromisse auf.

Gesprächsauswertung

- Welche Maßnahmen müssen Sie veranlassen?
- Welche Gesprächsziele haben Sie erreicht?
- Welche neuen Erkenntnisse haben Sie über Ihren Gesprächspartner gewonnen und was sollten Sie bei zukünftigen Gesprächen beachten?
- Welches Bild hat der Gesprächspartner von Ihnen gewinnen können?
- Haben Sie sich im Gespräch richtig verhalten, bzw. was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

P.S.

Noch effektiver werden die Gespräche, wenn Sie mit systematischen Leitfäden und Vordrucken arbeiten.