

## VORBEREITUNGS-CHECKLISTE:

### WAS GENAU LIEGT VOR?

- WAS HABE ICH SELBST GESEHEN?
- WELCHE AUSWIRKUNGEN HAT DAS TATSÄCHLICH/ REAL GEHABT?
- WAR DER MITARBEITER (MA) (M/W/D) GGF. ÜBERLASTET?
- STIMMTEN DIE ORGANISATORISCHEN VORAUSSETZUNGEN?
- HABE ICH SEINE/IHRE ZIELE KLAR UND MESSBAR DEFINIERT?
- HABE ICH ZWISCHENDURCH OFT GENUG KONTROLLIERT?
- WARUM LIEGT MIR DIESER MA (M/W/D) AM HERZEN?
- SEHE ICH DEN GANZEN MENSCHEN & DIE GESAMTE SITUATION?

### DAS GESPRÄCH (GRUNDSATZ: HART, ABER FAIR):

#### 1) POSITIVER EINSTIEG - DER SITUATION ANGEMESSEN!

##### MÖGLICHE FORMULIERUNGEN:

- „ICH HABE ETWAS WICHTIGES, WAS ICH MIT IHNEN BESPRECHEN WILL...“
- „ICH BIN FROH, DASS ICH JETZT MIT IHNEN SPRECHEN KANN...“

#### 2) SITUATION, FAKTEN, AUSWIRKUNGEN OFFEN, EINFACH, MÖGLICHST EMOTIONAL NEUTRAL SCHILDERN (MÖGLICHE FORMULIERUNG: „ICH HABE FESTGESTELLT, DASS...“)

#### 3) DEM MA (M/W/D) DIE CHANCE AUF EIGENE DARSTELLUNG GEBEN (UND ZUHÖREN!)

#### 4) FAKTEN & AUSWIRKUNGEN WIEDERHOLEN UND EIGENES EMPFINDEN AUSDRÜCKEN

##### MÖGLICHE FORMULIERUNGEN: „ICH HABE MICH GEÄRGERT...“ ODER: „ICH BIN IN DIESER SACHE ENTÄUSCHT...“

#### 5) DEM MITARBEITER GELEGENHEIT GEBEN, DEN FEHLER SELBST EINZUSEHEN

- SCHWEIGEN (AKTIVIERT IM NORMALFALL DAS GEWISSEN). GESAGTES WIRKEN LASSEN.
- WENN NÖTIG, NACHFRAGEN: „FINDEN SIE DAS RICHTIG?“ „WOLLTEN SIE DAS SO?“ (INNERE EINSTELLUNG: HART, ABER FAIR!) „WÜRDEN SIE ES WIEDER SO TUN?“
- BEI RECHTFERTIGUNG: NICHT HINNEHMEN! DER MA (M/W/D) MUSS DEN FEHLER SELBST ANERKENNEN, SONST WIRD KEINE VERÄNDERUNG STATTFINDEN.

#### 6) ANERKENNUNG FÜR DAS EINGESTEHEN; VERTRAUEN BESTÄTIGEN

##### MÖGLICHE FORMULIERUNGEN:

- „ICH HABE GEWUSST, DASS DAS NICHT IHRE ART IST...“
- „ICH BIN FROH, DASS SIE DAS SO SEHEN...“
- „ICH FREUE MICH, DASS SIE DEN MUT HABEN, FEHLER ZUZUGEBEN...“

#### 7) MOTIVATION

- „WAS WOLLEN SIE TUN, DAMIT SICH DIE SITUATION ÄNDERT?“
- „WIE WERDEN SIE DAS IN ORDNUNG BRINGEN?“
- „WIE WOLLEN SIE SICHERSTELLEN, DASS DAS NICHT WIEDER VORKOMMT?“

#### 8) MASSNAHMEN VEREINBAREN (ZU GESAGTEN IN PUNKT 6)

#### 9) VERABSCHIEDUNG: FREUNDLICHE WÖRTE UND KLARER ABSCHLUSS (GGF. GEBEN DER HAND)

#### 10) SELBST-REFLEXION: WIE IST DAS GESPRÄCH GELAUFEN? WIE HABE ICH MICH GEFÜHLT? WIE WILL ICH DIESEN MA (M/W/D) IN ZUKUNFT BEOBACHTEN, UM GGF. ZU KONTROLLIEREN & ZU LOBEN?