

## **Handout: Sprechstunde**

Die Sprechstunde kann eingesetzt werden, wenn es im Arbeitsalltag nicht möglich ist, das Konzept der offenen Tür zu leben. Die Mitarbeitenden haben dann in regelmäßigen Abständen die Möglichkeit auf Sie als Führungskraft zuzugehen.

### Organisatorische Hinweise

1. Legen Sie einen festen Zeitraum und Turnus fest, in welchem Sie die Sprechstunde anbieten können (z. B. wöchentlich/zwei-wöchentlich/monatlich).
  - ➔ An welchem Wochentag sind am meisten Mitarbeitenden vor Ort?
  - ➔ Wann haben Sie selbst Kapazitäten?
2. Sprechstunden müssen zuverlässig und kontinuierlich angeboten werden, um angenommen zu werden.
  - ➔ Sagen Sie diese nicht kurzfristig ab oder verschieben Sie sie. Ansonsten kann bei den Mitarbeitenden der Eindruck entstehen, dass dieses Angebot nicht ernstgemeint ist.
3. Im Vorfeld ist nicht abschätzbar, wie stark dieses Angebot frequentiert werden wird. Heben Sie sich dementsprechend für diesen Zeitslot Aufgaben mit niedriger Priorität und niedriger Dringlichkeit auf.
  - ➔ Bei wenig Publikumsverkehr können Sie Ihre Aufgaben abarbeiten, während Sie bei hohem Publikumsverkehr noch genügend Zeit haben, diese Aufgaben zu einem anderen Zeitpunkt zu erledigen.

### Hinweise zur Einführung

1. Nehmen Sie sich Zeit die Einführung dieses Konzepts klar an Ihre Mitarbeitenden zu kommunizieren. Dafür eignen sich zum Beispiel Teamrunden oder andere gemeinsame Treffen, an denen alle Teammitglieder anwesend sind.
  - ➔ Stellen Sie das Konzept vor.
  - ➔ Betonen Sie, dass sie klar hinter diesem stehen und sich wünschen, dass es angenommen wird.
  - ➔ Bringen Sie ggf. Beispiele an, in welchen anderen Teams/Abteilungen es dieses Konzept schon gibt.
2. Sollte das Angebot von den Mitarbeitenden zunächst nicht angenommen werden, betonen Sie in folgenden Terminen noch einmal, dass diese Möglichkeit besteht.
  - ➔ Sprechen Sie auch konkret die Frage an, warum dieses Konzept bisher nicht in Anspruch genommen wurde.

### Hinweise zur Durchführung

1. Da die Sprechstunden planbar sind und eine Routine in Ihrem Arbeitsalltag darstellen sollen, vermeiden Sie Störungen und Unterbrechungen.
  - ➔ Leiten Sie ihr Telefon um.
  - ➔ Weisen Sie ggf. Ihre Assistenz darauf hin, keine Störungen zuzulassen.
  
2. Für einige Mitarbeitende ist es nicht einfach, ein Gespräch mit dem Vorgesetzten zu suchen. Achten Sie daher während des Gesprächs auf folgende Verhaltensweisen:
  - ➔ Geben Sie dem Mitarbeitenden/der Mitarbeitenden Zeit, seine/ihre Nervosität zu überwinden.
  - ➔ Vermitteln Sie Ruhe und Geduld, indem Sie keine anderen Tätigkeiten parallel ausführen.
  - ➔ Achten Sie auf eine entspannte Mimik, Gestik und Körperhaltung.
  - ➔ Halten Sie Blickkontakt.
  - ➔ Hören Sie aktiv zu.
  - ➔ Geben Sie positives Feedback und vermitteln Sie Wertschätzung.