

Handout Gesprächstermin

Nachdem Sie der Mitarbeitenden/dem Mitarbeitenden ein konkretes Gesprächsangebot gemacht haben und diese/dieser es angenommen hat oder nachdem ein Mitarbeitender/eine Mitarbeitende auf Sie zugekommen ist, geht es darum, das Anliegen des Mitarbeitenden/der Mitarbeitenden zu identifizieren und zu klären, wie Sie als Führungskraft diesen/diese konkret unterstützen können. Dafür eignet sich ein persönliches Gespräch. Hilfreich dabei ist es, auf offene Fragen zu achten und die Mitarbeitendenperspektive zu reflektieren. Im Folgenden erhalten Sie Hinweise zu den unterschiedlichen Abschnitten zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Gesprächs. Am Ende jeden Abschnitts finden Sie außerdem Beispielfragen, die Sie verwenden können.

Vorbereitung des Gesprächs

1. Klären Sie im Vorhinein, um welches Thema es in dem Gespräch gehen soll, sodass Sie sich auf dieses vorbereiten können.
2. Klären Sie, ob noch andere Parteien an dem Termin teilnehmen sollen.

Beispielfragen

- Welches Thema möchtest Du konkret in unserem gemeinsamen Termin besprechen?
- Welche Informationen benötige ich, damit wir Dein Anliegen besprechen können?
- Wer soll an dem Termin noch teilnehmen?

Durchführung des Gesprächs

1. Da es sich um ein vertrauliches Gespräch handelt, 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 und Aufmerksamkeit, indem Sie keine anderen Tätigkeiten parallel ausführen.
- Achten Sie auf eine entspannte Mimik, Gestik und Körperhaltung.
- Halten Sie Blickkontakt.
- Hören Sie aktiv zu.
- Seien Sie offen und unvoreingenommen.
- Zeigen Sie Wertschätzung und Verständnis.

3. Klären Sie das Anliegen des Mitarbeitenden/der Mitarbeitenden und das weitere Vorgehen.

- Fragen Sie bei Unklarheiten detailliert nach.



Präventa

- Reflektieren Sie das persönliche Anliegen Ihres Mitarbeitenden/Ihrer Mitarbeitenden.
- Klären Sie: Was ist der Auslöser? Wer ist beteiligt?
- Identifizieren Sie: Was sind Lösungsmöglichkeiten/nächste Schritte?

4. Halten Sie die Ergebnisse gemeinsam (ggf. auch schriftlich) fest.

Beispielfragen

- Ich freue mich, dass Du auf mich zugekommen bist/dass Du mein Gesprächsangebot angenommen hast und wir jetzt zusammen sprechen können. Schön, dass Du da bist.
- Wie geht es Dir?
- Du hast mir, als wir uns das letzte Mal gesehen haben, schon erzählt, worum es gehen soll. Kannst Du die wichtigsten Punkte nochmal aufzählen?
- Was ist in der Zwischenzeit passiert?
- Welche konkreten Unterschiede erwartest Du nach diesem Gespräch im Vergleich zu vorher?
- Was hast Du bisher selbst bzgl. Deines Anliegens unternommen? Mit welchem Ergebnis?
- Wie ist die Situation konkret entstanden?
- Wer ist noch beteiligt an der Situation?
- Wer kann Dir in dieser Situation jetzt helfen?
- Was kannst Du dazu beitragen, dass das Anliegen voran kommt?
- Was kann ich (als Deine Führungskraft) dazu beitragen, dass Dein Anliegen voran kommt?
- Was sind Deine Erwartungen an das weitere Vorgehen?
- Was sind weitere Schritte, die wir unternehmen können?
- Welche Fragen hast Du noch?

Nachbereitung des Gesprächs

1. Halten Sie das Besprochene Vorgehen nach.

- Vereinbaren Sie Folgetermine.
- Fragen Sie auch außerhalb dieser Termine proaktiv nach, wie es läuft und wie der Mitarbeitende vorankommt.

2. Setzen Sie eigene To-dos um.

- Überlegen Sie, ob es für Sie weitere Aufgaben geben kann, wie zum Beispiel Impulse aus dieser Situation in das Team oder in die Organisation zu tragen (ohne dabei die Vertraulichkeit zu missachten).

3. Stehen Sie weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung.

- Machen Sie auch, nachdem das Anliegen geklärt wurde, Gesprächsangebote und schauen Sie, ob Sie Anzeichen dafür erkennen, dass weiterer Unterstützungsbedarf besteht.



Präventa

Beispielfragen

- Wie geht es Dir seit unserem Termin?
- Wie kommst Du voran?
- Wie kann ich Dich noch weiter unterstützen?
- Was brauchst Du jetzt?