



Gesprächsleitfaden: Ein Kritikgespräch führen		
1.	Schaffen sie eine freundliche und wertschätzende Gesprächsatmosphäre (störungsfrei).	
2.	Erklären Sie dem Mitarbeiter Sinn und Zweck des Gesprächs.	
3.	Formulieren Sie wertschätzend aber konkret Ihr Verhaltensbeobachtungen.	
4.	Fragen Sie den Mitarbeiter sehr genau nach seiner Einstellung und Sichtweise. Hinterfragen Sie durch Paraphrasieren und vertiefende Fragen noch einmal genau Ihre Hypothesen.	
5.	Versuchen Sie zu verstehen, auf welcher Stufe der Problemerkentnis der Mitarbeiter ist.	
6.	Argumentieren Sie entsprechend der identifizierten Stufe:	
	Stufe 1: Der Mitarbeiter sieht das Problem nicht: Verdeutlichen Sie, worin das Problem genau liegt	
	Stufe 2: Der Mitarbeiter sieht nur ein kleines Problem: Zeigen Sie sachliche Konsequenzen für das Problem auf: Wer ist davon langfristig betroffen? Welche Auswirkungen hat es für die Abteilung? Warum ist das Verhalten so problematisch?	
	Stufe 3: Der Mitarbeiter glaubt, dass man nichts gegen das Problem unternehmen kann: Zeigen Sie, dass es Verbesserungsmöglichkeiten gibt.	
	Stufe 4: Der Mitarbeiter sieht das Problem, aber glaubt, dass er selbst nichts tun kann: Beweisen Sie, dass es Gegenbeispiele gibt. Machen Sie Mut, verschiedene Dinge auszuprobieren. Zeige Sie dem Mitarbeiter seine Selbstverantwortung. Geben Sie dem Mitarbeiter das Selbstbewusstsein, dass er seine Handlungsmöglichkeiten erkennt.	
7.	Stufe 5: Der Mitarbeiter sieht das Problem und ist zum Handeln entschlossen: Vereinbaren sie Unterstützungsmaßnahmen.	
	Vermitteln Sie Wertschätzung für die Ehrlichkeit des Mitarbeiters.	
8.	Vereinbaren Sie Ziele und Kontrollmechanismen.	

* zitiert aus Faerber/Turck/ Vollstädt „Umgang mit schwierigen Mitarbeitern“ Haufe Verlag