

CHECKLISTE KONFLIKTGESPRÄCH

<https://mychange.solutions/toolbox>

ZIEL	· unerwünschtes Verhalten abstellen · klare Vereinbarung über zukünftiges Verhalten treffen · Konsequenzen bei weiterem Verstoß festlegen
ORT & SETTING	· geplant · unter vier Augen · Büro der Führungskraft oder Besprechungsraum
HÄUFIGKEIT	· nach Bedarf · seltener als Kritikgespräche
ANLASS	· wenn unerwünschtes Verhalten nach Kritikgespräch nicht abgestellt wurde · falls Mitarbeiter im Kritikgespräch nicht konstruktiv mitarbeitet, sondern die Situation verschärft
ABLAUF	· Die Begrüßung freundlich und professionell halten. · Beobachtung neutral formuliert mitteilen: "Nach unserem letzten Gespräch ist mir aufgefallen, dass Sie trotz klarer Leistungsvereinbarung zwei weitere Male verspätet kamen, ohne mich zu informieren.." (danach zuhören) · Beschreiben Sie, wie Sie dieses Verhalten (professionell, nicht persönlich) bewerten: "Ich bin dadurch irritiert, da es Vertrauen braucht, wenn wir verbindliche Zusagen treffen." (danach zuhören) · Erklären Sie das Bedürfnis, welches dadurch bei Ihnen entsteht: "Ich wünsche mir, dass wir jetzt unseren Lösungsansatz noch einmal prüfen, aber auch überlegen, welche Konsequenzen es hat, wenn Sie sich weiterhin nicht an unsere Vereinbarung halten " (danach zuhören) · Vereinbaren Sie eine verbindliche und klar beschriebene Lösung: "Ich kann mich also darauf verlassen: Ab nächster Woche können Sie wieder täglich pünktlich erscheinen und sollte doch etwas dazwischen kommen, so rufen Sie beim Empfang an und hinterlassen eine Nachricht." · Vereinbaren Sie eine Konsequenz für wiederholten Regelverstoß: "Wir sind uns auch einig darüber, dass ich das Thema in unser Jahresfeedback aufnehme, sollte es Ihnen nicht gelingen, die Vereinbarung einzuhalten."
NACHBEREITUNG	· Die Lösung dokumentieren, z.B. per Email an beide Gesprächspartner. · Welche Wirkung hat das Gespräch? Wird die Vereinbarung eingehalten? · Bei Nichteinhaltung der Vereinbarung die Konsequenz umsetzen. · Personalabteilung weitere Eskalationsschritte besprechen. · Weiteres Feedbackgespräch vereinbaren oder in Abstimmung mit der Personalabteilung weitere Eskalationsschritte besprechen.

