JOLECO

SCHWIERIGE GESPRÄCHE MEISTERN | Spickzettel

Klar in der Sache. Respektvoll gegenüber der Person. Verbindlich in der Vereinbarung.

VORHER KLÄREN	EIGENE HALTUNG	RAHMEN
Welche konkrete Beobachtung? Welches Ziel? Was ist verbindlich?	Was löst es bei mir aus? Wie bleibe ich klar und zugewandt?	Genug Zeit und Ruhe? Beispiele, Unterlagen, interne Abstimmung?

	PHASE	LEITFRAGEN / FORMULIERUNGEN	FOKUS DER FÜHRUNGSKRAFT
B	**Beobachtung**	• „In der Situation … habe ich beobachtet …“ • Welche Wirkung war auf Aufgabe, Team oder Ergebnis sichtbar?	• Verhalten statt Person beschreiben • Keine „immer/nie“-Aussagen • Anlass und Ziel transparent benennen
S	**Sichtweisen**	• Wie sehen Sie die Situation? • Was haben Sie selbst beobachtet? • Welche Bedingungen waren aus Ihrer Sicht relevant?	• Zuhören und zusammenfassen • Konkret nachfragen • Andere Sicht verstehen, Verantwortung behalten
G	**Gefühle / Betroffenheit**	• „Die Situation beschäftigt mich, weil …“ • „Wie geht es Ihnen mit meiner Rückmeldung?“ • „Was bewegt Sie besonders?“	• Eigene Betroffenheit als Ich-Aussage • Keine Gefühle oder Motive zuschreiben • Pausen zulassen
N	**Bedürfnisse / Interessen**	• Was ist Ihnen dabei besonders wichtig? • Was brauchen Sie, um die Erwartung erfüllen zu können? • Was ist für Team, Aufgabe oder Unternehmen erforderlich?	• Neugierig erkunden, nicht diagnostizieren • Spannungen zwischen Interessen sichtbar machen • Klarheit und Verständnis verbinden
V	**Vereinbarung**	• Welche Lösung sehen Sie? • Was erwarte ich verbindlich? • Wer tut was bis wann? • Wann prüfen wir den Stand?	• Bitte und Führungsanforderung unterscheiden • Unterstützung klären • Konkreten Überprüfungspunkt festlegen

WENN ES SCHWIERIG WIRD	SELBSTCHECK VOR DEM ABSCHLUSS
• Rechtfertigung: konkrete Situation zuerst klären. • Widerspruch: „An welchem Punkt sehen Sie es anders?“ • Schweigen: Pause zulassen, dann offen nachfragen. • Anspannung: Tempo reduzieren, zusammenfassen, ggf. unterbrechen.	☐ Beobachtung und Bewertung getrennt? ☐ Beide Sichtweisen verstanden? ☐ Bitte oder Erwartung konkret? ☐ Wer, was, bis wann und Überprüfung geklärt?

ABSCHLUSSFRAGE: „Was ist Ihr nächster konkreter Schritt?“