

Leitlinie »Konstruktive Gesprächsführung«

- ⑦ *Kein »den-Gesprächen-aus-dem-Wege-gehen«, sondern Gespräche bewusst suchen und führen – das Wichtigste überhaupt!*
- ⑦ *Kein »Ich-weiß-es-eh-alles-besser-und-nehm-euch-das-Denken-ab«, sondern: Die Meinung Ihrer Mitarbeiter ist wichtig! Führen Sie mit Fragen (»W-Fragen«: was, wie viel, bis wann, welche, was noch)!*
- ⑦ *Kein pro-forma-zur-Kenntnis-Nehmen, sondern: Zeigen Sie, dass Sie zuhören! Greifen Sie Argumente der Mitarbeiter auf und gehen Sie darauf ein! Nie vergessen: Sie sind auch in puncto Kommunikation ein Vorbild für Ihre Leute (in Worten, Taten, Mimik, Laune, Lob, Ton) – und zwar unabhängig davon, ob Sie sich vorbildlich verhalten oder nicht.*
- ⑦ *Keine Fragen wie »Warum gibt es das Problem?« oder »Bei wem liegt die Schuld?«, sondern »Wie können wir es lösen?« oder »Wie können wir so etwas in Zukunft verhindern?« – Also keine Vorwürfe, sondern stattdessen Wünsche für die Zukunft (»VW-Regel«^[47]).*
- ⑦ *Keine Vergleiche (»Das muss besser werden!«, »Sie müssen das schneller erledigen«, »Diesmal bitte nicht wieder so langsam wie beim letzten Mal!«), sondern absolute Formulierungen (»in drei Tagen«, »bis morgen«, »zweimal kontrollieren«).*
- ⑦ *Kein »Das darf doch nicht wahr sein!« oder »Wie konnte das denn passieren?!«, sondern besser: »Wie können wir verhindern, dass sich so etwas wiederholt?«*

Aus: Anne-Kathrin Matyssek, „Chefsache: Gesundes Team – Gesunde Bilanz. Ein Leitfaden zur gesundheitsgerechten Mitarbeiterführung“, Wiesbaden 2003