

Problemgespräche führen

Viele Gespräche sind völlig problemlos. Beide Parteien sind sich im Prinzip einig, die Vorstellungen liegen nicht weit auseinander. Allerdings gibt es auch schwierige Gespräche. Sie werden schwierig, weil das Thema unangenehm ist oder weil die am Gespräch beteiligten Personen sich unangemessen verhalten. Um es positiv auszudrücken: In solchen Gesprächssituationen können Sie Ihre Gesprächskompetenz besonders gut üben.

Probleme können immer auftauchen. Das sollte Ihnen Anlass genug für ein Gespräch sein.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Warum sollten Sie bei Problemen das Gespräch suchen?
- Wie bereiten Sie sich auf solche schwierigen Gespräche vor?
- Wie strukturieren Sie sie?
- Worauf sollten Sie im Gespräch selbst achten?



Welche Erfahrungen haben Sie mit Problemgesprächen bisher gemacht?

Was hat sich bewährt? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Beschwerdegespräch Gesprächsatmosphäre Konfliktgespräch Kritikgespräch
Problemgespräche Rückschau Vereinbarung Vorgeschichte Vorschau

Stellen Sie sich der Verantwortung

Es gibt eine Reihe von Gelegenheiten, bei denen ein Problemgespräch notwendig wird:

- Sie müssen Kritik am Verhalten Ihres Gesprächspartners, Ihrer Gesprächspartnerin üben (**Kritikgespräch**).
- Sie wollen einen Konflikt aus dem Weg räumen (**Konfliktgespräch**).
- Eine Person aus Ihrem Kollegenkreis oder ein Kunde, eine Kundin beschwert sich bei Ihnen (**Beschwerdegespräch**).

Oft sind es die Themen, die solche Gespräche schwierig machen.

- Sie müssen einem oder einer Mitarbeitenden sagen, dass jemand anderes die erhoffte Stelle bekommt.
- Sie müssen eine Gehaltserhöhung ablehnen.
- Eine erteilte Urlaubsgenehmigung muss wieder zurückgenommen werden.
- Ein Kollege, eine Kollegin feiert anscheinend häufig krank.
- Bei einem, einer Mitarbeitenden wird ein Alkoholproblem festgestellt.

Natürlich gibt es in der Praxis noch viel mehr Anlässe für schwierige Gespräche. Eines haben sie alle gemeinsam: Es wäre uns lieber, wenn wir sie nicht führen müssten.

Solche Problemgespräche unterscheiden sich von anderen Gesprächen durch ihre Bedeutung für die Arbeit und für die Beziehung, also für die Sachebene und für die Beziehungsebene.

