

## Gespräche erfolgreich führen: Kritikgespräch

- Rapport vor Intervention
- Thema, Anlass, Zeitvorgabe
- Ich-Aussagen
- Faktenlage beweisbar

Mir ist aufgefallen...

---

---

---

Mein Eindruck ist...

---

---

---

Mich stört...

---

---

---

Ich bin enttäuscht, dass...

---

---

---

- Schweigen, Nachfassen
- Bestätigung des Mitarbeiters einholen, Quittung einfordern
- Fragen an Mitarbeiter (eigenes Bild)
- Maßnahmen vereinbaren, Ziele festlegen
- WV / Appell

