

## Fehlermanagement

### Die Regel der 3 Gespräche

Jeder Mensch macht Fehler – das ist in unserem Unternehmen völlig in Ordnung. Jeder Mitarbeiter bekommt 3 Chancen. Wenn ein Fehler auftritt, folgen 2 professionelle Konfliktlösungsgespräche.

Tritt der gleiche Fehler dann immer noch auf: 3. Gespräch - dies bedeutet die schriftliche Verwarnung/Abmahnung oder Kündigung.

#### Aufbau Gespräch 1:

- Mit einem Lob oder einer positiven Vision starten
  - *„Lieber Mitarbeiter, ich bin mit Ihren Leistungen sehr zufrieden und möchte auch in Zukunft so erfolgreich mit Ihnen zusammenarbeiten. Nun gibt es da eine Sache, die mir nicht so gut gefällt und die möchte ich gerne mit Ihnen lösen...“*
- Fehler auf sich nehmen
  - *„Sicherlich liegt es daran, dass ich es Ihnen nicht richtig erklärt habe bzw. Ihnen nicht gesagt habe, warum XY so wichtig für mich ist...“*
- Störendes Verhalten beschreiben
  - *„Mir ist aufgefallen....“*
- Lösungen definieren
- Wertschätzen und bedanken

⇒ Notiz mit Datum des Gesprächs in der Personalakte

## **Aufbau Gespräch 2:**

- Hinweis auf Gespräch 1
  - *„Lieber Mitarbeiter! Erinnern Sie sich noch an unser Gespräch vor XY Tagen/Wochen?“*
  
- Fragen stellen und unbedingt danach das Schweigen aushalten! Nie selbst antworten. Lassen Sie den Mitarbeiter DENKEN!!!
  - *„Woran liegt es?“*
  - *„Welche Unterstützung brauchen Sie?“*
  - *„Wie gedenken Sie, in Zukunft mit dem Problem umzugehen?“*
  - *„Welche konstruktiven Lösungen schlagen Sie vor?“*

⇒ Sollte gar keine Antwort kommen (unwahrscheinlich, wenn Sie als Chef das Schweigen aushalten): 5 Lösungen schriftlich vom Mitarbeiter ausarbeiten lassen, innerhalb der nächsten XY Tage/Wochen
  
- Zeitfenster definieren (welche Frist geben Sie dem Mitarbeiter, um den Fehler abzustellen?)
  - ⇒ Notiz mit Datum des Gesprächs in der Personalakte
  - ⇒ Beide Parteien unterschreiben den Eintrag

## **Gespräch 3:**

- Je nach rechtlicher Richtigkeit: schriftliche Verwarnung/Abmahnung oder Kündigung!