

LEITFADEN KRITIKGESPRÄCH

1) Zeitnah

- Terminieren Sie das Gespräch und sagen Sie auch, worum es geht.
- Geben Sie der*dem Freiwilligen Gelegenheit, sich ebenfalls auf das Gespräch vorzubereiten.
- Begrenzen Sie das Gespräch auf maximal 5 bis 10 Minuten.

2) Vorbereitung

- Gehen Sie gut vorbereitet in ein Konfliktgespräch.
- Hauptziel soll sein, eine Verbesserung zu erzielen und nicht, Vorwürfen anzubringen.
- Versuchen Sie, persönliche Aspekte aus dem Konfliktgespräch herauszuhalten.
- Konzentrieren Sie sich im Konfliktgespräch auf ein Thema.

3) Beginn

- Kommen Sie sofort zum Punkt.
- Äußern Sie Ihre Kritik konkret.
- Beschreiben Sie Situationen, die Sie selbst erlebt haben, oder Beschwerden, die Ihnen zu Ohren gekommen sind.

4) Zuhören

- Bieten Sie Ihrer*Ihrem Freiwilligen die Chance, ihr*sein Verhalten aus ihrer*seiner Sicht zu kommentieren.
- Suchen Sie gemeinsam nach einer Lösung. Stochern Sie nicht zu lange im „Warum?“.
- Es geht um die Lösung des konkreten Problems.

5) Eskalation vermeiden

- Bleiben Sie sachlich.
- Entscheiden Sie nicht willkürlich, sondern nachvollziehbar.
- Machen Sie keine falschen Versprechungen.
- Vermeiden Sie Vorwürfe und Schuldzuweisungen.
- Drohen Wortgefechte, brechen Sie das Gespräch ab und vertagen es.

6) Vereinbarung

- Vereinbaren Sie daher das weitere Vorgehen: Sagen Sie konkret, was Sie erwarten.
- Vereinbaren Sie einen Termin für ein folgendes Feedback-Gespräch zum Thema.
- Machen Sie Mut durch einen positiven Abschluss.

Checkliste: So führen Sie ein erfolgreiches Kritikgespräch

- Terminieren Sie das Gespräch zeitnah.
- Bereiten Sie das Konfliktgespräch vor.
- Teilen Sie Ihrer*m Mitarbeiter*in den Grund Ihres Gesprächs im Voraus mit.
- Begrenzen Sie das Gespräch auf maximal 10 Minuten.
- Bleiben Sie objektiv und beschreiben Sie Ihren Standpunkt ohne Emotionen.
- Kommen Sie ohne Umschweife zum Thema.
- Fordern Sie Ihre*n Mitarbeiter*in auf, das Problem aus seiner/ihrer Sicht zu schildern.
- Blenden Sie übergeordnete Themen aus dem Konfliktgespräch aus.
- Vereinbaren Sie Lösungsschritte.