

## 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.