

LEITFADEN KONFLIKTGESPRÄCH

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