

KONFLIKTGESPRÄCHE:

(Nach Gührs & Nowak, 2014)

Kritik geben:

Die Kritik formulieren

mit der 3-W-Strategie:

- **W**ahrnehmung mitteilen
- **W**irkung und Folgen benennen
- **W**unsch bzw. Anliegen formulieren

Kritik annehmen:

1. **Die Kritik aufmerksam anhören**,
mit der 3-Schritte-Strategie nachfragen

- Worauf konkret beziehen Sie sich?
- Wie sind Sie davon betroffen?
- Was erwarten Sie von mir?

2. **Paraphrasieren**, was ich verstanden habe.

3. **Anerkennen**, was berechtigt ist.

4. **Zurückweisen**, was nicht berechtigt ist.

5. **Umsetzen**, was ich verändern kann und will.

Äußern Sie zu Beginn Ihr persönliches und sachliches Interesse. Verweisen Sie – wenn möglich - auf positive Vorerfahrungen. Vermeiden Sie es, „alte Kamellen“ durchzukauen und aufgestautem Ärger freien Lauf zu lassen. Behalten Sie im Blick, was für die betreffende Person in dieser Situation verkraft- und bearbeitbar ist.

Es gibt für Sie nach dem Punkt 2 die Möglichkeit, das Gespräch zu unterbrechen, um über das Gehörte in Ruhe nachdenken zu können. Wichtig ist dabei, dass Sie Ihr Verhalten dem Gesprächspartner gegenüber transparent machen und das Gespräch später von sich aus wieder aufnehmen.

Die 3 K's zum Geben von Kritik:

Kurz
Konkret
Konstruktiv

Die 3 Z's zum Annehmen von Kritik:

Zuhören
Zuhören
Zuhören