

# Konstruktiv kritisieren & Konflikte klären

## Phase I Direkte Konfrontation



„Mich stört...“ / Mein Problem ist...“

In klaren Worten und kurz die Situation beschreiben. Was ist genau das Problem?

## Phase II Auseinandersetzung



- Gesprächsablauf vorstellen / Zeitrahmen nennen / Wunsch nach positiver Klärung und Gesprächsziel formulieren
- Situation konkret und ausführlich in den folgenden Schritten<sup>1)</sup> beschreiben:
  1. Fakten nennen: „Ich habe beobachtet...“ / „Mir ist in letzter Zeit aufgefallen...“
  2. Gefühl äußern: „Ich bin verärgert, enttäuscht, wütend, betroffen,...“
  3. Bedürfnis nennen: „Ich brauche verlässliche Mitarbeiter/innen / Vertrauen /...“
  4. Aufforderung: „Ich möchte, dass Sie...“ / „Ich wünsche mir...“
- Der/Die Mitarbeiter/in kommt zu Wort! Zuhören – Fragen – Paraphrasieren
- Gemeinsamkeiten suchen
- Lösungen suchen / nach Lösungen fragen / gemeinsam bewerten und Folgen besprechen

## Phase III Vereinbarung



Vereinbarungen treffen

- Kontrolle nennen
- Positiv abschließen



### Allgemeine Tipps

Schaffen Sie eine vertrauensvolle Atmosphäre zu Beginn. Begrüßen Sie freundlich, sitzen Sie über Eck, zeigen Sie eine offene Körperhaltung, halten Sie angemessene Distanz.

<sup>1)</sup> nach Marshall B. Rosenberg