

## **Die „7-Schritt-Methode für erfolgreiche Kritikgespräche“**

### **Schritt 1: Starte in positiver Grundhaltung**

Führe nie aus akutem Zorn heraus ein Feedbackgespräch, sondern Sorge dafür, dass du selbst die für das Gespräch förderliche Stimmung mitbringst.

### **Schritt 2: Gib zuerst ein positives Feedback**

Wähle einen positiven Einstieg zur Deeskalierung, d. h. fange damit an, was funktioniert hat.

### **Schritt 3: Beschreibe einen Kritikpunkt kurz, knapp und vorwurfsfrei**

Die schonendste Kritik ist die in möglichst einem Satz. Bringe nur eine Situation und damit nur einen Kritikpunkt zur Sache, um die Angelegenheit nicht zu verwässern.

### **Schritt 4: Lass dein Gegenüber kurz Stellung nehmen**

Vermeide hier Rechtfertigungsorgien, indem du nicht inhaltlich auf die Rechtfertigung eingehst.

### **Schritt 5: Würdige die Stellungnahme des anderen**

Zeige Verständnis für die Argumente des anderen, ohne inhaltlich darauf einzugehen.

### **Schritt 6: Triff eine Vorgabe oder Zielvereinbarung**

*Variante 1:* Mach eine klare Ansage bspw. in Form einer Bitte, wie die angesprochene Situation oder Verhalten zukünftig vermieden wird.

*Variante 2:* Frage den anderen, wie die angesprochene Situation oder Verhalten zukünftig vermieden wird, oder biete selbst eine Lösung an.

Vermeide Ratschläge oder Andeutungen, sei so klar wie möglich und sage so viel wie nötig.

### **Schritt 7: Beende das Gespräch positiv und fasse die Vorgabe oder die Zielvereinbarung noch einmal zusammen**

Beende das Gespräch mit einer positiven Formulierung und einer Zusammenfassung der Vorgabe bzw. Zielvereinbarung – ohne den Kritikpunkt noch einmal zu erwähnen. Bei einer Vereinbarung hole dir – spätestens an dieser Stelle – das „Ja“ der Gegenseite ein.

Anmerkung: Wenn du sicher gehen willst, dass deine Kritik gefruchtet hat, kontrolliere, indem du nachfragst. Regelmäßig empfindet dein Gegenüber eine Nachfrage nicht als Kontrolle, sondern als Interesse an der Arbeit bzw. Person oder als Unterstützung.