

7 Phasen des Kritikgesprächs – mit Praxis-Tipps!

Phase	Thema	Inhalt	Beispiele
1	Gesprächseröffnung	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüssung • Blickkontakt • freundliche Anrede • ideal unter 4 Augen 	<p>→ „... schön, dass wir jetzt einen Termin haben, um das Ganze zu klären. Anlass ist für mich ...“</p> <p>→ „... ich bin froh, dass wir jetzt zusammen sprechen. Mir geht es um folgendes Thema ...“</p>
2	Konfrontation mit der Kritik	<ul style="list-style-type: none"> • Formulieren der eigentlichen Kritik • Ruhig, sachlich, respektvoll, unmissverständlich • Ich-Form 	<p>→ „Mir ist aufgefallen, dass...“</p> <p>→ „Ich habe mich darüber geärgert, wie Sie...“</p> <p>→ „Ich bin mit dem Verhalten nicht einverstanden, dass...“</p>
3	Stellungnahme des Kritisierten	<ul style="list-style-type: none"> • Bedenkzeit geben • Ermuntern, die eigene Sichtweise zu schildern 	<p>→ „So sehe ich es. Und jetzt würde mich Ihre Sichtweise interessieren...“</p> <p>→ „Können Sie das nachvollziehen?“</p> <p>→ „Was waren Ihre Beweggründe?“</p>
4	Bewertung des Sachverhalts	<ul style="list-style-type: none"> • Lösung finden • Konsequenzen ausloten 	<p>→ „Wie können Sie die Sache anders angehen?“</p> <p>→ „Welche anderen Möglichkeiten sehen Sie in dieser Sache?“</p> <p>→ „Wenn es jetzt so ist, wie es ist, wie wollen wir in Zukunft unsere Zusammenarbeit gestalten?“</p>

5	Vereinbarungen treffen	<ul style="list-style-type: none"> • Konkrete Ergebnisse formulieren 	<ul style="list-style-type: none"> → „Wir vereinbaren also, dass...“ → „Wir verfolgen also Ihren Vorschlag, in Zukunft...“ → „Sie kommen in vergleichbaren Situationen auf mich zu und ...“
6	Beendigung des Gesprächs	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Fazit ziehen • Zu einem positiven Abschluss kommen 	<ul style="list-style-type: none"> → „Ich habe das Gespräch als äusserst konstruktiv erlebt...“ → „Waren alle Themen auf dem Tisch?“ → „Für mich ist die Lösung zufriedenstellend. Wie geht es Ihnen?“
7	Kontrolltermin	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitrahmen für Erfolgskontrolle abstimmen 	<ul style="list-style-type: none"> → „Wir sollten uns über das Besprochene in x Wochen nochmals austauschen, was meinen Sie?“