

Beschwerdegespräche

Mit Kaffee und Klarheit – dem Groll auf der Spur

Kritik mögen wir eigentlich nicht. Und doch ist sie Quelle für verheißungsvolle Entwicklungen. Wie Sie ein Beschwerdegespräche führen und was zu einer entspannten Atmosphäre gehört, lesen Sie hier.

Vorbereitung

- 1 **Vereinbarung:** Treffen Sie eine Gesprächsvereinbarung, die Termin und Zeitdauer und die Namen der am Gespräch Beteiligten enthält.
- 2 **Gesprächssituation:** Wählen Sie einen Ort, an dem Sie ungestört miteinander sprechen können. Kaffee oder Tee können helfen, eine entspannte Atmosphäre zu schaffen.
- 3 **Sitzordnung:** Augenhöhe im wörtlichen Sinne ist wichtig. Bedenken Sie auch, ob Sie nebeneinander oder sich gegenüber sitzen möchten, am Tisch oder ohne Tisch.

Gespräch

- 1 **Begrüßung:** Begrüßen Sie die Beschwerdeführenden einladend.
- 2 **Beschwerde hören:** Geben Sie den Beschwerdeführenden Zeit, ihr Problem darzustellen. Dadurch baut sich Ärger ab. Unterbrechen Sie möglichst nicht. Hören Sie aktiv zu.
- 3 **Konflikt verstehen:** Versuchen Sie, die Beschwerde mit Ihren eigenen Worten wiederzugeben, bevor Sie Ihre eigene Sichtweise darstellen. Geben Sie den Beschwerdeführenden Gelegenheit, auch Ihre Sichtweise zu verstehen.
- 4 **Lösung entwickeln:** Entwickeln Sie möglichst gemeinsam eine Lösung. Diese kann vorübergehenden oder dauerhaften Charakter haben, das vollständige Akzeptieren eines Wunsches oder auch eine Kompromisslösung sein.

Gesprächsabschluss

- 1 **Ergebnis festhalten:** Fassen Sie das Gesprächsergebnis zusammen, eventuell auch schriftlich.
- 2 **Verabschieden:** Verabschieden Sie sich freundlich. Bedanken Sie sich für das Vertrauen. Dazu kann es gehören, ein Folgegespräch zu vereinbaren.