

Umgang mit Beschwerden und Kritik

Dauer: 2 Tage

Bei einem Kritikgespräch passiert es leicht, dass sich Mitarbeitende in die Ecke gedrängt fühlen und „negativ“ reagieren. Eine Positivreaktion ist dann erreicht, wenn alle Gesprächspartner die Perspektiven und Gedanken des Gegenübers nachvollziehen können und sich einvernehmlich in der Mitte treffen können.

Seminarziele:

Die Teilnehmenden lernen einen Raum für konstruktive Kritik zu schaffen und vermitteln ihren Mitarbeitenden und Kunden das Gefühl, verstanden worden zu sein. Sie lernen Kritikinhalte produktiv zu verstehen und gemeinsam zu identifizieren, sodass Kritik und Beschwerden zu fairen und guten Lösungen führen können.

Inhalte:

- Vereinbarung über Thema, Ort und Zeit
- Die Kritik genau anhören und eventuell strukturieren
- „Was konkret stört Sie?“
- Wie behindert dieser Konflikt die interne Zusammenarbeit?
- „Wie sehe eine gute Lösung aus?“
- Kritikinhalt in eigenen Worten wiedergeben
- Anerkennenswerte Aspekte benennen

Zielgruppe:

Fach- und Führungskräfte, die sich für eine gute Konfliktkultur in Unternehmen einsetzen und ihren eigenen Umgang mit Konflikten weiter professionalisieren möchten.