



# HILFE EIN KRITIKGESPRÄCH

## “ DAS KOALA-PRINZIP

### Vorab: Klar, geht es bei dem Prinzip nicht um die niedlichen Koalas.

Es ist ein Akronym, also ein Kurzwort, welches aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter gebildet wird.

### Literatur

In der Literatur finden sich unzählige Tipps und Modelle mit vielen Schrittabfolgen, wie ein solches Gespräch stattfinden kann/soll. In den diversen Sparten der Betriebswirtschaftslehre gibt es sehr viele Schrittabfolgen, wie dieses und jenes zu planen, zu steuern und zu bearbeiten sei. Von drei bis neuen Stufen, den 8 Grundsätzen des Qualitätsmanagements, 4 Phasen des Projektmanagements und so weiter.

### Alles überfrachtet?

Ist das alles überfrachtet? Das ist sicher auch Geschmackssache. Der Vorteil ist, dass solche Schrittabfolgen uns Sicherheit geben. Sie geben uns eine Struktur und helfen, an „alles“ zu denken und es scheinbar richtig zu machen.

### Scheinbar?

Da genau ist gleichzeitig der Haken. Ich bin eine grosse Freundin solcher Hilfestellungen, wenn du es locker siehst. Insbesondere in der Kommunikation erlebe ich es häufig, dass Personaler:innen oder Chef:innen sich an vorgegebene Schrittabfolgen halten.

### Ergebnisse

Oftmals weil ein Coach vor Ort war und eines der Modelle vorgestellt hat. „Arbeitet“ man diese nun ab, erreicht man häufig nicht das gewünschte Ergebnis. Denn gerade in der Kommunikation kommt es auf den Zusammenhang, die Umgebung und den Rahmen an.

# HILFE KRITIK

## MODELLE

Nicht jedes Modell lässt sich auf jeden Menschen und jedes Unternehmen übertragen. Unser Gegenüber merkt sofort, dass hier ein Gespräch stattfindet, welches nach einer „Schnur“ abgearbeitet wird. Der Mensch, um den es geht, bleibt auf der Strecke.

## S truktur

Gleichwohl ist eine Struktur gut. Es hilft dir, an alles zu denken und dein Zeitmanagement im Blick zu haben. Und ich stelle dir heute eines von vielen Modellen einfach mal vor. Das Wichtigste ist, schau, ob es zu dir, deinem Unternehmen und deinem Gesprächspartner passt. Nutze es zur gedanklichen Vorbereitung. Dein Gespräch führe bitte immer offen, ohne Zettel (wenn möglich) und der Situation angemessen. Löse dich wieder etwas von den Schritten. Damit ist gemeint, arbeite die Schritte nicht krampfhaft ab. Bleibe authentisch.



## FAKT IST:

Ein Kritikgespräch kann für viele Menschen eine unangenehme Erfahrung sein. Was ist der positive Aspekt? Es kann eine Gelegenheit für persönliches Wachstum und Verbesserung bieten. Ein nützlicher Leitfaden für ein erfolgreiches Kritikgespräch ist das sogenannte KOALA-Prinzip. Dabei steht KOALA für konkret, offen, akzeptierend, lösungsorientiert und aktiv.



**Keine allgemeine Vorwürfe:** Zunächst soll die Kritik konkret sein und sich auf bestimmte Verhaltensweisen oder Handlungen beziehen, anstatt allgemeine Vorwürfe zu machen. Es ist auch wichtig, offen zu sein und sowohl die Perspektive des Kritikers, als auch des Kritisierten anzuerkennen. Eine akzeptierende Haltung kann helfen, eine offene und ehrliche Diskussion zu fördern.

**Blick in die Zukunft:** Weiterhin sollte das Gespräch lösungsorientiert sein und sich darauf konzentrieren, wie das Verhalten verbessert werden kann. Schließlich ist es wichtig, aktiv zu bleiben und Maßnahmen zu ergreifen, um die Situation zu verbessern.



# KOALA PRINZIP

## DER LEITFADEN

Das KOALA-Prinzip kann ein Leitfaden sein und dir dabei helfen, dein Gespräch konstruktiv zu gestalten und positive Ergebnisse zu erzielen.

## Schema

### Das Schema ist immer gleich:

- K** die Kontaktphase (kurz)
- O** die Orientierungsphase
- A** die Analysephase
- L** die Lösungsphase
- A** die Abschlussphase

**Konkret heißt das:** Vorab: es ist tatsächlich nicht so einfach, Beispiele zu schreiben, da Gespräche von unfassbar vielen Faktoren abhängen. Jedes Beispiel könnte ich selbst in der Luft zerreißen und in der Hinterhand habe ich gleichzeitig viele Praxisbeispiele, die scheinbar „unmöglich“ waren und gute Ergebnisse erzielt haben.



## KONTAKTPHASE:

Begrüßung zum Gespräch, hier kann ein Danke für die Zeit und Bereitschaft angemessen sein, je nach Anlass ist hier auch Raum für ein bisschen Small-Talk. Achtung: Bitte kurzhalten, dein Gegenüber weiß, dass es ein Kritikgespräch ist und sitzt in der Regel etwas „auf Kohlen“. Daher ziehe den Teil nicht in die Länge zum Beispiel, weil man sich selbst möglicherweise etwas unwohl fühlt. Gegen das eigene Unwohlsein hilft, im Vorfeld Klarheit über die eigene Haltung zu haben und mit positiven Gedanken in das Gespräch zu gehen.

**Orientierungsphase:** Hier geht es um das WAS, WIE, WARUM und den Ablauf des Gesprächs. Was ist dein positives und konstruktives Ziel des Gesprächs. So nimmst du die Angst vor einer Abmahnung oder Kündigung und hast mehr Aufmerksamkeit.

**Analysephase:** Erst hier wird geschaut, wie es zu der Situation kommen konnte. Sachlich, objektiv und ohne zu bewerten. Du sprichst aus deiner Sicht und deiner Wahrnehmung. Keine Generalisierung, keine pauschalen Aussagen. Klassische Formulierungen sind hier: „Mir ist aufgefallen, dass...“, „Mir kam es so vor, als...“. Gib nun deinem Gegenüber ausreichend Zeit und Raum, sich zu äußern. Interessiere dich für die andere Seite. Aktives Zuhören ist hier eine wichtige Methode. Dein Redeanteil ist hier deutlich geringer. Du kannst auch zu einem Perspektivwechsel anregen: „Wenn wir die Plätze/Positionen tauschen, wie würdest du das wahrnehmen?“.

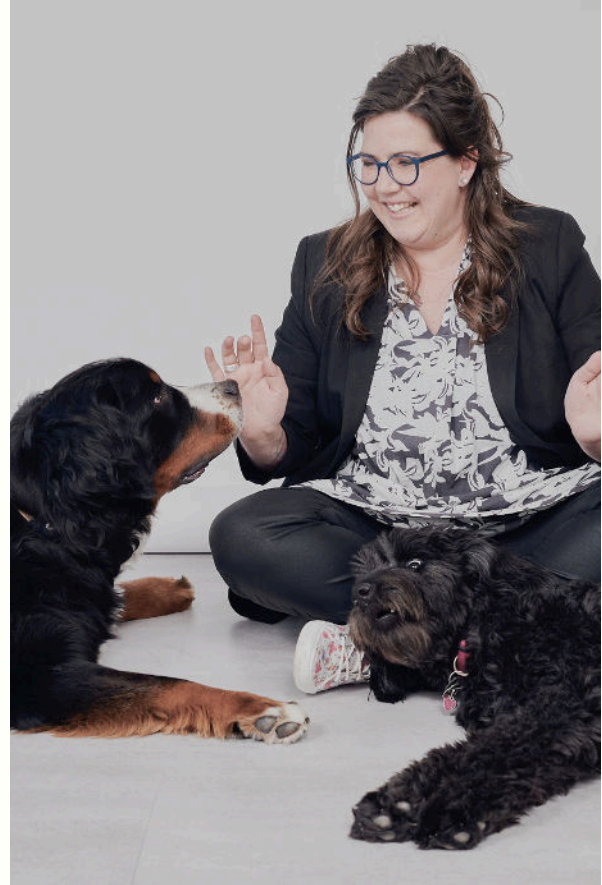
# KOALA PRINZIP

## LÖSUNGSPHASE

Zusammen schaut ihr, wie soll es in Zukunft laufen. Du kannst hier deinen Wunsch formulieren. Insgesamt ist dein Redeanteil geringer, dein Gegenüber soll aktiv seine Lösung einbringen. Gemeinsam bringt ihr diese auf den Punkt. Ihr definiert ein Ziel. Je mehr das von deinem Gegenüber kommt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass dieses Ziel auch umgesetzt und erreicht wird. Alles andere erinnert eher an den Sandkasten, wo man sich gezwungenermaßen die Hände schüttelt und einfach „macht“, was gesagt wurde. Das hält meist nicht lange.

## Abschlussphase

Hier fasst du die Eckpunkte zusammen. Ihr vereinbart einen neuen Termin zur Reflektion. Hier kann auch ein Feintuning des Ziels zum Tragen kommen. Dann kannst du dich für das Gespräch und die gute Lösung bedanken, einen optimistischen Ausblick in die Zukunft geben. Eine freundliche Verabschiedung mit guten Wünschen beendet das Gespräch.



## KOALA-PRINZIP IM ANWENDEN

Ob ein Gespräch erfolgreich ist oder nicht, hängt von vielen Faktoren ab. Neben einer Gesprächsstruktur ist nach meiner Auffassung die innere Haltung entscheidend. Deswegen heißt Koala auch:

- **Wo kann ich das KOALA-Prinzip anwenden?**  
Mitarbeitergespräche
- Teamgespräche
- Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen
- Partnerschaft
- Grundsätzlich für alle Gespräche, bei denen es um Verhalten geht, was geändert werden möchte, als „schwierig“ empfunden wird und bei denen du Eskalation befürchtest und verhindern möchtest.

**Stolperstelle KOALA-Prinzip:** Fast nix ohne ein „aufgepasst“. Superschnell kann es bei diesen Gesprächen dazu kommen, dass dein Gegenüber auch direkt „Angestautes“ loswerden möchte. Hier gilt es stark zu bleiben. Heute geht es um DEIN Thema. Alle weiteren Themen bekommen einen neuen Termin.

Wenn du so ein Gespräch einmal üben möchtest, oder mehr Input dazu möchtest, dann melde dich gern bei mir.