

KOALA-Prinzip: Kritische Gespräche erfolgreich meistern

Im KOALA-Prinzip wird davon ausgegangen, dass wir in jeder Gesprächsphase den Kontakt verlieren können zum Gegenüber. Das KOALA-Prinzip eignet sich insbesondere für Kritikgespräche und bietet eine Struktur sowie Orientierung in schwierigen kommunikativen Situationen. Wers erfunden hat? Meinen Recherchen zufolge nicht eindeutig zu klären. Verbunden mit dem KOALA-Prinzip ist, dass es in jeder Phase des Gesprächs möglich ist, dieses abubrechen bzw. zu vertagen: Wir dürfen uns erlauben, auszusteigen. Dies sollten wir jedoch immer wertschätzend tun. Der Abbruch bzw. das Vertragen des Gesprächs sind angeraten, wenn

- *ich emotional aufgewühlt oder gestresst bin, unter Zeitdruck stehe oder „keinen Kopf“ für das Thema, das Gegenüber oder große Angst vor der Situation habe*
- *ich zu müde und kraftlos für das Gespräch bin*
- *sich das Gespräch im Kreis dreht und ein Kompromiss bzw. die Erreichung des Ziels unmöglich scheint*
- *das Gegenüber nicht in der geeigneten Verfassung ist, hier und heute Kritik aufzufassen (vgl. dazu das Feedback-Empfangskomitee in Stahl 2016, S.106)¹*
- *Zeit und Rahmen nicht stimmig sind*
- *wir im Gespräch viele andere Themen „aufmachen“, die hier und heute keinen geeigneten Ort finden*
- *ich/das Gegenüber/wir noch Informationen benötigen, um das Problem zu lösen*
- *im Gespräch sichtbar wird, dass jemand Drittes/Neutrales das Gespräch begleiten sollte*

Die hier angeführten Gründe sind eine Auswahl, es können auch andere Ursachen zum „im Kreis drehen“ bzw. Gesprächsabbruch führen. Folgen Sie hier ggf. Ihrem Bauchgefühl und seien Sie sich bewusst, dass die Lösung nicht immer schnell und unmittelbar heute gefunden werden muss. Manchmal ist es angeraten, sich und dem Gegenüber Hausaufgaben zu erteilen und sich einen neuen Termin zu setzen. Wichtig ist dabei häufig: Datieren Sie den neuen Termin sofort, berücksichtigen Sie dabei eine angemessene Zeitspanne zur Reflexion, für Hausaufgaben bzw. zur Einholung von Informationen. Es ist immer auch möglich, in nachfolgenden Phasen noch einmal zur Orientierungsphase zurückzukehren und Rahmen sowie Anliegen neu zu klären (s. Darstellung auf der nachfolgenden Seite).

Dem KOALA-Gesprächsprinzip geht immer eine Terminvereinbarung und die Annahme voraus, dass das Gegenüber weiß, dass Gesprächsbedarf besteht. Inwieweit das Thema bereits bekannt war, unterliegt den Beteiligten. Im Gespräch wird auf Basis von eigenen Wahrnehmungen mit Ich-Formulierungen gearbeitet (Ich möchte über XY mit dir sprechen. Ich wünsche mir..., Ich bin unzufrieden mit...). Diese Form der Gesprächsführung bedarf kommunikationspsychologischer Grundlagen wie z.B. dem aktiven Zuhören, Paraphrasieren, Fragen stellen. Beim Erlernen & Trainieren dieser Techniken stehe ich Teams und Institutionen bei Bedarf gerne zur Verfügung, fragen Sie mich hierzu gerne an.

¹ Der Artikel „Das ideale Feedback-Empfangskomitee – zur Psychodynamik des Feedback-Empfangs“ ist erschienen in: Schulz von Thun/Kumbier (Hrsg.) (2016): Impulse für Führung und Training. Kommunikationspsychologische Miniaturen 2. 2. Auflage. Rowohlt, S.105-126

Zum Ablauf des KOALA-Prinzips

