

Problemfälle richtig vermitteln

Die Verantwortung gegenüber Partnern und Spendern

DZI-Spendensiegel-Forum 2014

Andreas Lohmann, Misereor



Wo bleibt meine
Spendenquittung?

Wieso kümmern Sie sich
um Agrarpolitik? Das hat
doch mit
Hungerbekämpfung
nichts zu tun!

Warum
schreiben Sie
mich so häufig
an?

Fehler sind Mist

Fehler können...

- ...das Vertrauen eines Spenders in die Organisation erschüttern,
- ...den Eindruck erschüttern, mit einer Spende das Richtige getan zu haben,
- ...die Bindung an die Organisation auflösen,
- ... zum Verlust von Spenderinnen und Spendern führen.

Fehlerkommunikation als Chance

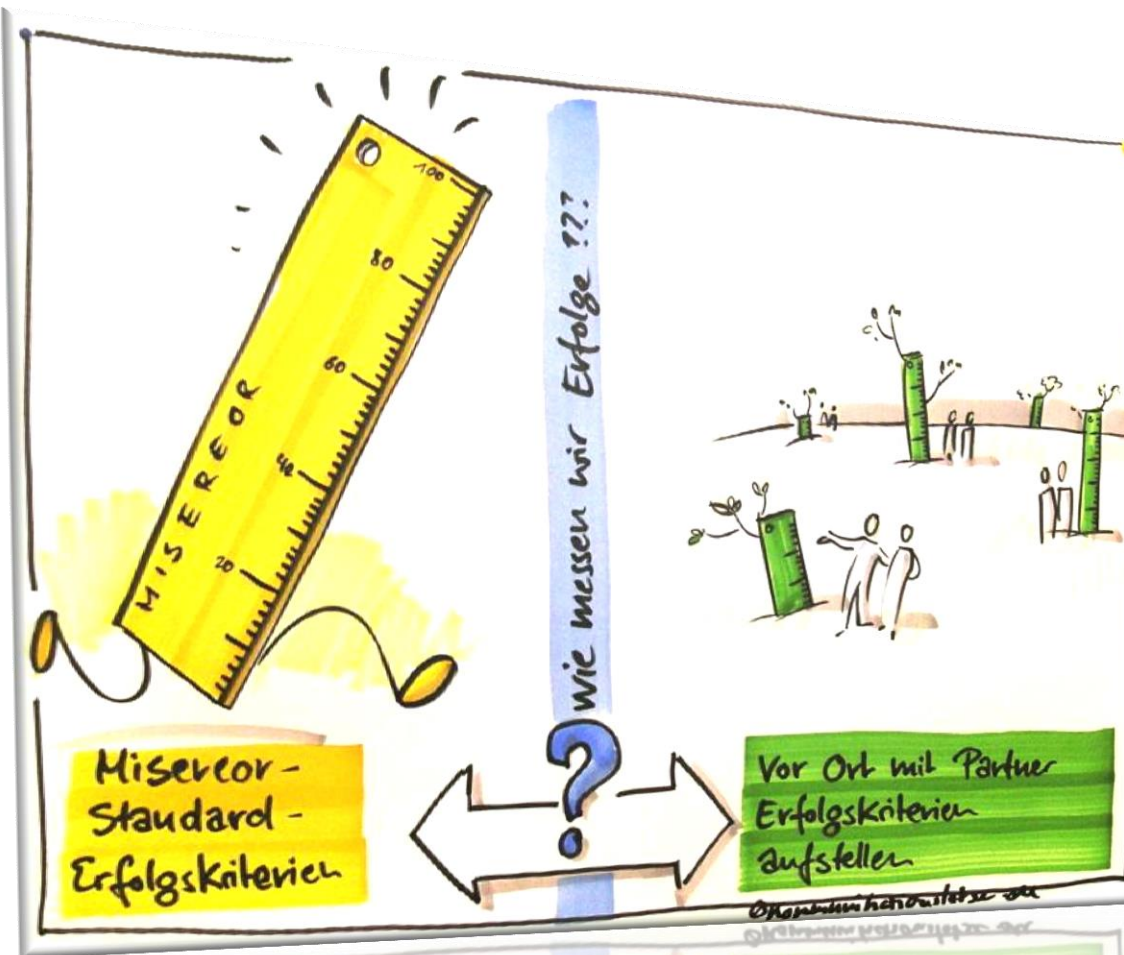
Mit gelingender Fehlerkommunikation können Spender erfahren,

- dass eine Organisation transparent ist,
- dass eine Organisation verantwortungsvoll mit den anvertrauten Mitteln umgeht,
- dass eine Organisation fortlaufend daran arbeitet, die eigene Arbeit noch besser und wirksamer zu gestalten,
- dass Kontrollmechanismen funktionieren,
- dass eine Organisation im Falle von Fehlern und gravierenden Mängeln sich human und im Sinne der Menschen für eine Verbesserung einsetzt.

Fehlentwicklungen erkennen

Ziel: Offener Lernprozess

- von Weiterfinanzierung entkoppeln
- partizipativ gestalten
- auf Verbesserung zielen
- Verbesserungsprozesse unterstützen



Transparent kommunizieren



Transparent kommunizieren



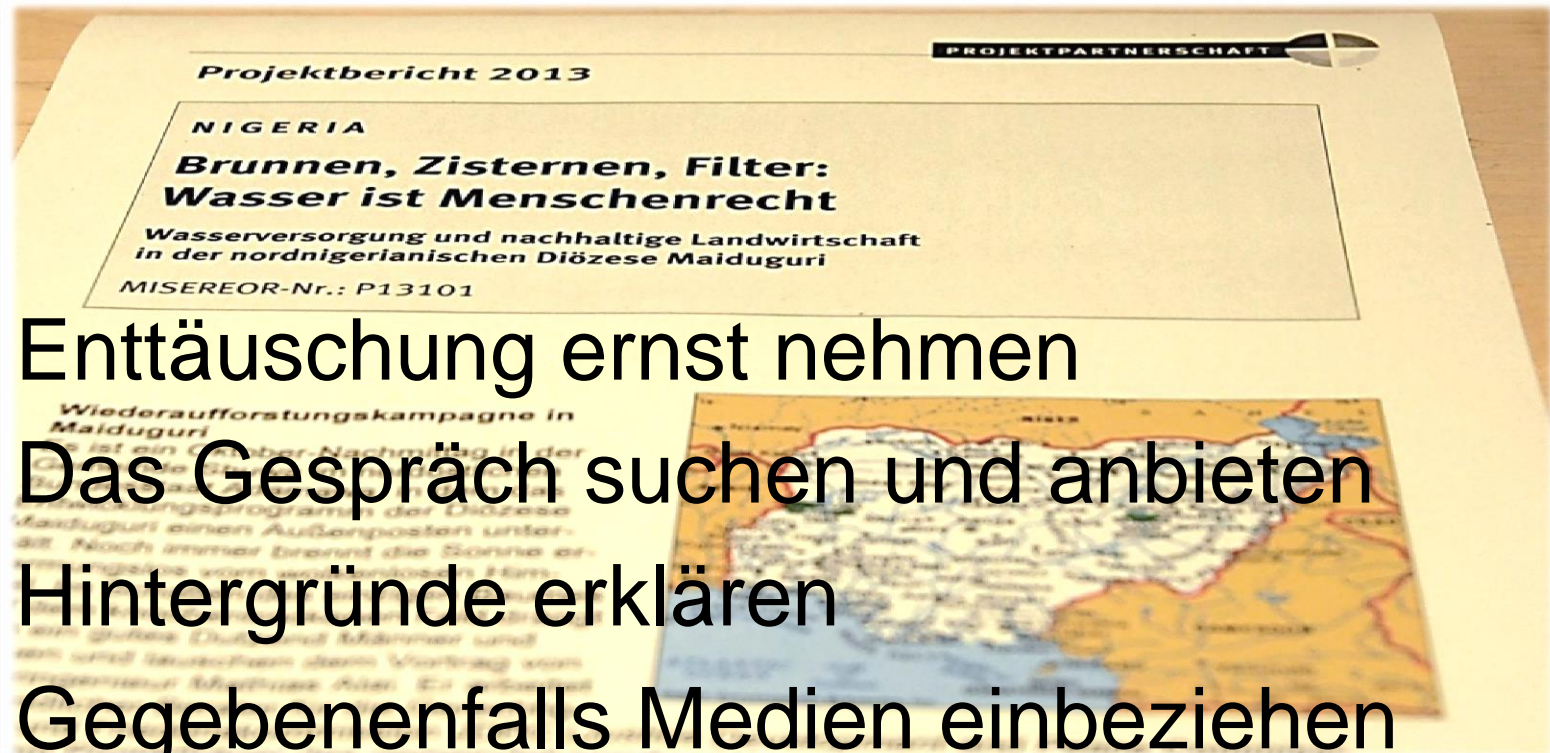
- Darstellung des Projekts
- Zentrale Erkenntnisse
- Empfehlungen
- Follow up

Problemfälle vermitteln im Dialog mit Spendern



- Was wurde erreicht?
- Warum konnten Ziele nicht erreicht werden?
- Was wäre zum Umsteuern notwendig?
- Warum geht es nicht weiter?

Reaktionen



- Enttäuschung ernst nehmen
- Das Gespräch suchen und anbieten
- Hintergründe erklären
- Gegebenenfalls Medien einbeziehen
- Spendenprojekte gezielt evaluieren

Transparenz hilft



Fazit

- 1) Zu Transparenz gibt es keine Alternative.
- 2) Kommunikation muss gut geplant und durchgeführt werden.
- 3) Die beste Kommunikation ist die persönliche.
- 4) Gelungene Fehlerkommunikation kann das Vertrauen und die Bindung an die Organisation durchaus stärken.