

## Kritikgespräche - (k)ein heikles Thema



Es wird immer wieder vorkommen, dass das Verhalten und/oder die Leistungen eines Mitarbeiters nicht Ihren Erwartungen entsprechen. Dann ist es Zeit für ein Kritikgespräch, um den Mitarbeiter auf das Fehlverhalten hinzuweisen, Ihre eigenen Erwartungen nochmals klar zu stellen und ihm die Chance zu geben, sein Verhalten anzupassen.

Das Geheimnis positiver Beziehungen zu Mitarbeitern liegt in einer klaren, sachlichen Kommunikation. Dazu gehört ein positives Feedback, wenn Sie besonders zufrieden sind, aber auch Kritik, wenn Sie unzufrieden sind. Das Kritikgespräch ist daher ein legitimes und wertvolles Führungsinstrument. Das Ausbleiben von Kritik birgt nicht nur die Gefahr, dass Sie sich beim betroffenen Mitarbeiter unglaublich machen und weiteres Fehlverhalten provozieren, auch das gesamte Betriebsklima kann gefährdet werden, wenn Sie die Dinge auf sich beruhen lassen.

### 9 Tipps zum Thema Kritikgespräche:

1. **Ermahnen Sie nicht, wenn Sie gerade ärgerlich sind.** Beruhigen Sie sich zunächst und bitten Sie dann möglichst zeitnah zu einem Gespräch.
2. Wählen Sie einen **positiven Gesprächseinstieg**, aber reden Sie nicht um den heißen Brei herum.
3. **Bleiben Sie sachlich.** Sie wollen den Mitarbeiter nicht entlassen, sondern eine Verhaltensänderung herbeiführen.
4. Vermeiden Sie eine Generalabrechnung, sondern verweisen Sie auf die **konkreten, aktuellen** Vorfälle.
5. Geben Sie dem Mitarbeiter die Chance, die Situation aus seiner **Perspektive** zu schildern.
6. Zeigen Sie die **Folgen** des Fehlverhalten für Kunden, Kollegen und das Unternehmen auf, damit der Mitarbeiter versteht, warum es so nicht weitergehen kann.
7. Suchen Sie gemeinsam nach **Schritten zur Lösung** des Problems und legen Sie Ziele fest.
8. **Dokumentieren** Sie das Gespräch.
9. **Kontrollieren** Sie die Einhaltung der vereinbarten Schritte und loben Sie, wenn dies der Fall ist.

Egal, ob sie sich zu einer Ermahnung oder zu einer Abmahnung entscheiden, in Ihrem eigenen Interesse sollten Sie sich stets eine Notiz in der Personalakte machen. Datum, Uhrzeit, Ort, Auslöser des Problems, die vereinbarten Lösungsschritte, und Kommentare des Mitarbeiters sollten dabei festgehalten werden. Das kostet Zeit, kann Ihnen aber (wenn es hart auf hart kommt) sehr viel Ärger ersparen.

**Eines ist wichtig:** Das Gespräch sollte bei aller Kritik konstruktiv und motivierend sein. Suchen Sie gemeinsam mit dem Mitarbeiter nach Lösungen, um das Problem in den Griff zu bekommen. Am Ende des Gesprächs sollten konkrete Schritte und Ziele festgelegt sein. So wird ein positiver Ausklang des Gesprächs möglich.

Achten Sie in der Folgezeit genau darauf, dass die vereinbarten Schritte auch eingehalten werden und loben Sie, wenn dies der Fall ist. Auf diese Weise kommen Sie wieder in die Rolle des Motivators und Mentors.

### Zitat des Monats:

„Wenn Kritik Erfolg haben soll, serviere sie auf weichen Kissen.“

Willy Meurer

### BEITRAINING® verstärkt Präsenz in Mittelfranken

BEITRAINING® eröffnet einen weiteren Standort im Raum Nürnberg, wo auch das Headquarter des Franchiseunternehmens angesiedelt ist. Der Sitz des neuen Trainingscenters BEITRAINING® Nürnberg Ost liegt in Altdorf.



Ralph U. Müller, der Inhaber des neuen Trainingscenters, verfügt über langjährige Erfahrung in Beratung und Coaching von Unternehmen, Mitarbeitern und Projekten. Nach seinem Studium der Betriebswirtschaft war der 50jährige als Trainer und Berater in internationalen IT-Unternehmen tätig. Er kennt die strategische Herausforderung, Veränderungen zu erkennen und die Prozesse und Strukturen daran anzupassen. Sein Werdegang ist daher eng mit der These verknüpft: „Ohne Strategie kein Wandel, ohne Wandel kein Erfolg.“



**BEITRAINING**  
BUSINESS EDUCATION INTERNATIONAL

Kleinreuther Weg 87  
90408 Nürnberg  
Tel.: 0911/20 600-0  
Fax: 0911/20 600-14  
info@bei-group.com  
www.bei-germany.com

Foto: www.aboutpixel.de

Wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen wollen, dann besuchen Sie unser Seminar **LYT (Leading Your Team®) - Erfolgreiche Mitarbeiterführung** und **ASM (Advanced Sales Management®) - Professionelles Vertriebsmanagement**.