

Suchbegriff eingeben

- str. Strategie
- ma Marketing
- ver Veranstaltungen
- ste stefan.in.motion
- mil Mitarbeiterführung
- ho Honorargestaltung
- blc Blog
- ste stefan.on.air

Suche

# STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Themen](#) » [Mitarbeiterführung](#)

## Freuen Sie sich auf Ihr nächstes Kritikgespräch!

### Kritik als ein permanenter Prozess des korrigierenden Feed-Back

Wir alle kennen die Situationen aus unserem täglichen Berufsleben leider nur allzu gut. Wieder einmal mehr hat ein und derselbe Mitarbeiter, ein und denselben Arbeitsfehler gemacht, eine Arbeit nicht oder nur mangelhaft erledigt oder kommt, wie schon bekannt, auch diese Woche nicht das erste Mal zu spät zur Arbeit.

Sie wollen diesem uneinsichtigen Verhalten auf keinen Fall mehr länger zusehen, und Sie sollen es vor allem auch nicht tun. Wenn Sie als Chef nämlich erst einmal damit begonnen haben, einen Ihrer Mitarbeiter als Primadonna zu behandeln – vielleicht deshalb, weil der Mitarbeiter einerseits von Ihnen besonders geschätzte Qualitäten besitzt – Verhalten zu tolerieren, das den allgemeingültigen Regeln Ihrer Ihres Unternehmens nicht nur widerspricht, sondern regelrecht Schaden zufügt, geben Sie praktisch jedem Ihrer Mitarbeiter die Erlaubnis, seine Arbeit auf seine jeweilige Art und Weise zu erledigen. Wollen Sie das wirklich? Wenn dem nicht so ist und Sie vielmehr die Früchte konstruktiver Teamarbeit ernten wollen, dann sollten Sie sich solche Ausnahmen nicht leisten. Und spätestens jetzt ist es an der Zeit ein konstruktives Kritikgespräch mit dem betroffenen Mitarbeiter zu führen.

Nun sagen wir Menschen anderen Menschen nicht gerade gern, dass Sie einen Fehler gemacht haben und noch viel weniger gern, hören wir selbst, dass wir etwas falsch gemacht haben. Erstaunlicherweise haben aber selbst stressgeplagte Menschen eher Zeit negative Kritik anzubringen, als sich ein positives Feedback zu überlegen. Entscheidend für den Erfolg der Kritik ist aber, wie bei sehr vielen anderen Dingen auch, das „WIE“ vermitteln wir unserem Gegenüber, dass wir mit seinem Verhalten nicht einverstanden sind.

Denken Sie ganz einfach an einen Ihnen lieb gewordenen Menschen, Ihre Lebenspartnerin zum Beispiel. Welche Bemühungen würden Sie bei einem Gespräch ihr gegenüber machen, um sie einerseits auf keinen Fall zu verletzen, andererseits aber doch mit Bestimmtheit, die Ihnen unangenehmen Dinge zur Sprache zu bringen? Wie könnte in diesem Fall Ihre Strategie aussehen? Übernehmen Sie Ihre persönlichen Überlegungen ruhig für den Fall eines Kritikgespräches mit einem Mitarbeiter. Ich bin sicher, dass Sie für einen Ihnen lieb gewordenen Menschen eine Strategie auswählen werden, die Ihnen verlässlich auch im Umgang mit Ihren Mitarbeitern sehr hilfreich sein wird.

„**Nobody is perfect**“. Wir alle machen von Zeit zu Zeit Fehler. Gerade deshalb sind Kritikgespräche ein wichtiges Führungsinstrument für Führungskräfte. Wir möchten Ihnen mit unserem Leitfaden eine Hilfestellung geben, der für Sie daraus ein jederzeit brauchbares Werkzeug macht.

Negative Dinge im Besonderen, sind meist mit heftigen Emotionen beladen. Umso wichtiger für den Erfolg eines

Kritikgesprächs ist daher seine sorgfältige Vorbereitung. Es gibt Ihnen zum einen die Gelegenheit schon vorher etwas Dampf ab zu lassen und damit entspannter an das Gespräch heran zu gehen. Zum Zweiten haben Sie Zeit Ihre persönliche Einstellung zu verändern. Versuchen sie einmal eine völlig neue Perspektive: Kritik an sich ist nichts Negatives. Kritik ist ein Prozess des Förderns! Ein Kritikgespräch ist damit der Beginn eines Förderprozesses.

**„Wenn mich jemand kritisiert, will er mir helfen, mehr Erfolg zu haben, eine bessere Leistung zu bringen oder ganz einfach, dass es mir besser geht.“**

Bereiten Sie Ihr nächstes Kritikgespräch einmal konsequent mit dieser Einstellung vor. Sie werden erstaunt sein über die Wirkung. Vermeiden Sie aber einen der häufigsten Fehler: Kritik darf nicht zu lange hinausgeschoben werden. Stauen Sie Ihren Ärger keineswegs auf „bis das Fass voll ist“. Sprechen Sie Ihre Mitarbeiter, wenn möglich, immer sofort auf das an, was Ihnen nicht passt oder wenn etwas schief gelaufen ist. Beschreiben Sie klar und präzise Ihre Wahrnehmung. Vermeiden Sie Floskeln wie „immer“ und „jedemal“, sondern beziehen Sie sich auf exakte Sachverhalte. Gestehen Sie Ihrem Gegenüber ruhig, dass Sie sich geärgert haben. Fragen Sie auch nach, ob der Kritisierte Ihre Gefühle nachvollziehen kann. Wenn ja, dann sind Sie im Gespräch. Erarbeiten Sie gemeinsam mit dem Mitarbeiter Lösungswege. Machen Sie dabei nicht allzu viele Vorgaben, fragen Sie den Mitarbeiter, wie er sich vorstellen kann, das Ziel zu erreichen. Wichtig hierbei ist, dass Sie die Zielformulierung machen und, dass diese so konkret wie möglich ist. Bleiben Sie dabei realistisch, verlangen Sie nichts Unmögliches. Formulieren Sie kleine Zwischenschritte, an denen der Erfolg schon nach kürzerer Zeit abgelesen werden kann.

Bedenken Sie bei jedem Gespräch, und das nicht nur bei Kritikgesprächen, dass es zwei unterschiedliche Ebenen besitzt. Zum einen gibt es eine Sachebene und zum anderen eine Beziehungsebene. Sie als Chef müssen Ihren Job auf beiden Ebenen gut machen. Ihre Investition in die Beziehungsebene wird sich verlässlich auf die Motivation Ihres Mitarbeiters auswirken. Wenn es Ihnen gelingt Ihren Mitarbeiter auch auf der Ebene der Emotionen zu erreichen, können Sie davon ausgehen, dass es dem Mitarbeiter von sich aus ein Bedürfnis sein wird, sein Verhalten in Zukunft zum Besseren zu verändern.

Dale Carnegie hat dazu in seinem Buch: **„Wie man Freunde gewinnt. Die Kunst beliebt und einflussreich zu werden“** einige sehr interessante Möglichkeiten im Umgang mit Menschen dazu formuliert:

Neun Möglichkeiten, die Menschen zu ändern, ohne sie zu beleidigen oder zu verstimmen

1. Beginnen Sie mit Lob und aufrichtiger Anerkennung.
2. Machen Sie den andern nur indirekt auf seine Fehler aufmerksam.
3. Sprechen Sie zuerst von Ihren eigenen Fehlern, ehe Sie den andern kritisieren.
4. Machen Sie Vorschläge, anstatt Befehle zu erteilen.
5. Geben Sie dem andern die Möglichkeit, das Gesicht zu wahren.
6. Loben Sie jeden Erfolg, auch den geringsten. Seien Sie herzlich in Ihrer Anerkennung und großzügig mit Lob
7. Zeigen Sie dem andern, dass Sie eine gute Meinung von ihm haben, und er wird sich entsprechend benehmen.
8. Ermutigen Sie den andern! Geben Sie ihm das Gefühl, dass er seine Fehler spielend leicht verbessern kann.
9. Es muss dem andern ein Vergnügen sein, Ihre Wünsche zu erfüllen.

Fassen Sie am Ende des Gesprächs die gemeinsam formulierten Schritte noch einmal zusammen. Sie stellen damit wiederholt gemeinsames Verständnis sicher.

Und eben so wichtig: Bereiten Sie Ihre Kritikgespräche konsequent nach. Sie vermitteln damit, dass Sie es ernst meinen. Geben Sie Ihrem Mitarbeiter regelmäßig Feedback darüber, ob er sich auf dem richtigen Weg befindet. Bestärken Sie ihn durch Positive Rückmeldungen, wenn es dazu Gelegenheit gibt.

Lesen Sie dazu auch ["Wirkungslose Mitarbeitergespräche?"](#)

[mobile Version](#)

**Stefan Lami** Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24