

Regeln für ein Kritikgespräch

- Überprüfen Sie, bevor Sie kritisieren. Stellen Sie in unklaren Situationen zunächst fest, was sich genau überhaupt ereignet hat. Geben Sie Feedback immer nur auf der Basis eigener Beobachtungen. Verlassen Sie sich nicht auf Mutmaßungen anderer oder auf Hörensagen; diese können allenfalls Anlass für eigene Nachforschungen oder gezieltes Beobachten sein.
- Beginnen Sie das Gespräch positiv.
- Benennen Sie zu Anfang den Anlass des Gesprächs.
- Beschreiben Sie das Fehlverhalten so konkret wie möglich und dabei sachlich; begründen Sie Ihre Kritik stichhaltig und nachvollziehbar. Finden Sie deutliche Worte, beziehen Sie Stellung, aber immer in angemessenem Ton.
- Sprechen Sie in eigenem Namen, vermeiden Sie Formulierungen wie: „wir“ oder „man“. Senden Sie „Ich-Botschaften“.
- Kritisieren Sie immer nur das Fehlverhalten, das im Zusammenhang mit der Arbeit steht; kritisieren Sie niemals Verhaltensweisen, die keine Auswirkung auf die Arbeit oder die Person des Mitarbeiters haben.
- Benennen Sie Ihre eigenen Empfindungen und Reaktionen im Zusammenhang mit dem Verhalten Ihres Gesprächspartners.
- Hören Sie sich unvoreingenommen den Standpunkt des Mitarbeiters an und wägen Sie diesen ab; seien Sie offen und unterstellen Sie nichts.
- Regen Sie ihn durch gezielte Fragen zu anderen Sichtweisen an.
- Fragen Sie ihn nach Ursachen für das Fehlverhalten.
- Lassen Sie ihn mögliche Konsequenzen, also die Tragweite seines Fehlverhaltens, benennen.
- Fordern Sie den Mitarbeiter auf, eigene Lösungen für künftiges Verhalten und Vorgehensweise zu entwickeln, um erneute Fehler zu vermeiden.
- Respektieren Sie, wenn der Mitarbeiter zunächst über die Kritik nachdenken will und vereinbaren Sie in diesem Fall einen zeitnahen Folgetermin.
- Vereinbaren Sie im Gespräch gemeinsam das künftige Verhalten.
- Fragen Sie ihn, welche Unterstützung er von Ihnen erwartet.
- Weisen Sie auf die Überprüfung des vereinbarten Verhaltens hin, und benennen Sie die Maßstäbe Ihrer Kontrolle.
- Reagieren Sie bei wiederholtem Fehlverhalten mit entsprechenden Konsequenzen.
- Fördern Sie Eigenverantwortung und Selbstkontrolle.
- Beenden Sie das Gespräch positiv, seien Sie nicht nachtragend und suchen Sie nicht bewusst nach weiteren Fehlern.
- Seien Sie ein gutes Vorbild beim Umgang mit Kritik, indem Sie selbst offen für konstruktive Kritik aus den Reihen Ihrer Mitarbeiter sind.

**VERHALTEN SIE SICH SO, WIE SIE ES VON IHREM MITARBEITER ERWARTEN,
WENN SIE SELBST KRITISIERT WERDEN!**