

Wie kritisieren Sie Mitarbeiter richtig?

Machen Sie es mündlich und in höchstens 10 Minuten

Kritik übt keiner gern. Und erst recht mag sie keiner. Mitarbeiter, die Fehler gemacht haben, können Sie per Kritik motivieren – oder Sie maßregeln. Die Wucht bestimmen Sie.

Ob bei Beschwerden von Kunden über unfreundliches Verhalten. Oder bei Terminchaos – wenn Sie das Verhalten eines Mitarbeiters ändern wollen, hilft nur eines: **Kritisieren Sie sofort.**

Bereiten Sie sich genau vor, damit Ihre Kritik sitzt!

Die 4 Schritte:

1. Legen Sie die Ziele, wieso Sie Kritik üben, und damit Ihre Strenge fest!
2. Terminieren Sie das Kritikgespräch umgehend.
3. Bereiten Sie sich so objektiv wie möglich vor.
4. Stellen Sie sich mental auf das Gespräch ein. Schalten Sie Erregung und Wut aus.

Kritisieren Sie nie vor anderen!

Ansonst demoralisieren Sie Ihr gesamtes Team! Führen Sie Ihr Kritikgespräch nur unter 4 Augen. Wenn nicht, erniedrigen Sie den Kritisierten vor dem ganzen Team und als Folge zittert jeder Ihres Teams: „Bin ich der Nächste, der vor der ganzen Mannschaft abgestraft wird?“

Die 5 Phasen Ihres Kritik-Gesprächs

1. Begrüßen Sie Ihren Mitarbeiter

Signalisieren Sie, dass es fair und offen abläuft. Kommen Sie sofort zum Thema: „Herr /Frau Muster, ich habe Sie um diesen Termin gebeten, weil ich mit Ihrer Leistung unzufrieden bin. Lassen Sie mich erklären ...“

2. Nennen Sie alles beim Namen

Den Anlass, den Tag, die Uhrzeit, das Thema, den Fehler – beschreiben Sie es so detailliert wie möglich, als ob es mit einer Filmkamera festgehalten wurde. Lassen Sie Emotionen und Spekulationen draussen: „Herr/Frau Muster, mir ist gestern in unserer Sitzung mit der Geschäftsleitung aufgefallen ...“

3. Geben Sie Ihrem Mitarbeiter die Chance, darauf zu antworten

Zeigen Sie dem Mitarbeiter, dass Sie an dem was er/sie sagt, interessiert sind. Fragen Sie ihn/sie, ob es auch anders gehen kann und bieten Sie Ihre Hilfe an. „Wie kann ich Sie dabei unterstützen, damit Sie?“

4. Nennen Sie klipp und klar, was Sie erwarten

Seien sie deutlich, was sie erwarten und zeigen auch auf, wie Sie den Erfolg der Änderung messen. „Ich erwarte von Ihnen, dass Sie sofort Wenn, habe ich die Rückmeldung, dass es sich geändert hat.“

5. Fassen Sie alles unmissverständlich zusammen

Ziehen Sie dabei die Daumenschrauben an: Beenden Sie das Gespräch mit einem motivierenden Wort und bestätigen nochmals, dass Sie an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert sind. „Das kriegen wir schon wieder hin!“

Wenn nötig, kündigen Sie eine schriftliche Zusammenfassung dieser Kritik an. Ihr Mitarbeiter weiss damit sofort: Jetzt drohen ernsthafte Folgen bis hin zur Abmahnung.

Kurzcheckliste für das Kritikgespräch

- Erläutern Sie Ihre Ziele?
- Haben Sie sich in Ruhe und mit Sorgfalt mit dem Mitarbeiter und seiner Performance beschäftigt und genügend Beispiele gesammelt?
- Ist Ihre Bewertung des Mitarbeiters objektiv, auch im Vergleich zur Leistung seiner Kollegen?
- Liegt der Gesprächstermin zeitnah zum auslösenden Vorfall? *(Falls nein: Verzichten Sie möglichst auf das Gespräch und warten Sie auf den nächsten Vorfall.)*

Sind Ihnen die Schritte unklar oder stehen Sie vor einem schwierigen Gespräch, das Sie gerne im Vorfeld durchsprechen wollen? Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung und freuen uns auf Ihre Kontaktnahme unter contact@bechtig.ch oder 043 268 56 60.