



Pressestimmen



Ihr Portal für Gebäude- und Fassadentechnik

21.01.2019

Tipps für Ihr Kritikgespräch: Wie kritisieren Sie richtig?

Bei Kritikgesprächen geht es vor allem darum immer sehr sachlich zu bleiben, unter vier Augen und auf Augenhöhe mit Ihrem Mitarbeiter zu sprechen.



© Ingram Publishing/ Thinkstock

Sie sehen, so geht es also gar nicht! Wenn Sie keinen passenden Besprechungstisch zur Verfügung haben, bewegen Sie sich **vor** Ihren Schreibtisch und begeben Sie sich mit Ihrem Mitarbeiter auf Augenhöhe auf den beiden Stühlen, die dort stehen. Drehen Sie die Stühle vorher schon einander gegenüber, damit Sie Ihren Mitarbeiter auch anschauen können.

Sorgen Sie für eine angenehme Gesprächsatmosphäre

Sie wollen ein Mitarbeiterproblem lösen, das Ihnen und Ihrem Unternehmen nicht gut tut. Deshalb sind Sie auch verantwortlich für den Gesprächsverlauf.

Es ist Feierabend, der Mitarbeiter kommt ins Unternehmen: "Hallo Peter, hast Du mal ein paar Minuten Zeit für mich, ich müsste mit Dir etwas besprechen!" Bieten Sie jetzt den besprochenen Platz an.

Sagen Sie Ihrem Mitarbeiter **sachlich**, was gesagt werden muss. Erklären Sie exakt, warum Ihnen sein Verhalten so nicht gefällt und was geändert werden muss. Zur Erklärung gehört auch das Warum, das Wofür, was aus seinem Fehlverhalten im Unternehmen passiert und welche unnötigen Kosten dadurch produziert werden.

Nachdem Sie alles offen auf den Tisch gelegt haben, kommt jetzt Ihr Gold-Satz, der zu jedem Kritikgespräch dazu gehört: "Lieber Peter, was kann ich tun, damit wir beide zusammen dieses Problem lösen!"

Merke: Bieten Sie Ihre Hilfe an!

Das gibt u. U. weiteren Gesprächsbedarf zur Lösung der Kritikaufgabe.

Nach dem Kritikgespräch verabschieden Sie sich bei Ihrem Mitarbeiter: "Peter, ich bin froh, dass wir das klären konnten und ich wünsche mir, dass Dir dieses Gespräch eine nützliche Hilfe war!"

Peter hat es verstanden und das Problem ist für alle Zeiten ausgeräumt. Wenn das nicht so ist, und Peter nach einigen Wochen doch wieder in den alten Trott verfällt, folgt ein zweites Kritikgespräch.

"Lieber Peter, vor zwei Wochen haben wir über das Thema schon einmal gesprochen. Ich habe Dich auf die Wichtigkeit Deiner Problemlösung hingewiesen und Dir erklärt, was es für Folgen hat, wenn Du Dich nicht an die Regeln hältst. Ich habe Dir meine Hilfe dafür angeboten, die Du nicht angenommen hast. Ich erkläre Dir jetzt alles noch einmal, zum besseren Verständnis für Dich und ich biete Dir wieder meine Hilfe an, die Du annehmen solltest, damit wir beide das Problem aus der Welt schaffen!"

Verabschieden Sie Ihren Mitarbeiter mit den Worten: "Lieber Peter, ich hoffe, dass dieses Gespräch für Dich jetzt so verständlich war, dass wir beide das Problem lösen können und wir nie wieder darüber sprechen müssen!"

Von beiden Kritikgesprächen haben Sie eine Aktennotiz oder ein Protokoll für die Personalakte erstellt.

Nach einigen Wochen bemerken Sie, dass Peter schon wieder im alten Fahrwasser unterwegs ist. Jetzt folgt eine **schriftliche Abmahnung**: "Lieber Peter, wir haben zwei Mal darüber gesprochen und Du hast Dich nicht an die Regeln gehalten, die ich Dir aufgezeigt habe. Meine angebotene Hilfestellung hast Du auch nicht angenommen. Jetzt gebe ich es Dir schriftlich, in Form einer Abmahnung und bitte Dich, die Kopie dieser Abmahnung als Empfangsbestätigung zu unterschreiben."

Diese Kopie der Abmahnung kommt in die Personalakte des Mitarbeiters. Besprechen Sie den Text der Abmahnung unbedingt mit Ihrem Rechtsanwalt für Arbeitsrecht, damit diese Abmahnung auch rechtskräftig wird. Beachten Sie alle Punkte, die nach einer Abmahnung zu beachten sind und auch die Dinge, die danach nicht passieren dürfen, damit diese Abmahnung Bestand hat. Auch hier hilft Ihnen Ihr Fachanwalt.

Peter hat es nicht verstanden, auch die Abmahnung hat keinen Erfolg. Ob jetzt eine zweite Abmahnung notwendig ist, wird Ihnen Ihr Rechtsanwalt sagen.

Peter ist einer Ihrer besten Mitarbeiter. Die Kündigung ist fällig! Was machen Sie? Auf den Peter wollen Sie "eigentlich" nicht verzichten.

Der Peter kann, mit seinem Verhalten, gar nicht zu den besten Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen gehören. Ja, vielleicht fachlich, aber das war es dann auch schon: "Lieber Peter, wir beide passen nicht mehr zusammen und deshalb bekommst Du heute die Kündigung unseres Arbeitsverhältnisses von mir. Die Gründe sind Dir bekannt, ich habe sie Dir aber auch noch einmal aufgeschrieben."

Auch die rechtswirksame Kündigung bedarf zwingend der **Unterstützung durch Ihren Rechtsanwalt**.

Merke: Zeigen Sie Ihre Konsequenz im Reden und im Handeln!

Wenn Sie Ihren Mitarbeiter, nach all den Vorkommnissen, nicht entlassen, wird Ihr gesamtes Team unzufrieden: "Bei dem Klaus kannst Du machen, was Du willst, da passiert eh nichts!" Und manchmal wirkt die Entlassung eines vermeintlich guten Mitarbeiters wahre Wunder bei Ihrem Team.