

Häufige Fehler bei Kritikgesprächen

Kritikgespräche ist für die meisten Führungskraft unangenehm. Doch werden sie immer wieder nötig sein. Bestenfalls ist dem Mitarbeiter anschließend sein Fehlverhalten klar geworden und er wird es abstellen. Doch oft ist der Kritisierte gekränkt – vor allem, wenn er sich Mühe gegeben hat, wenn er erwischt wurde oder sich bloß gestellt fühlt. Wenn Sie einer solchen Reaktion vorbeugen wollen, achten Sie bei Ihren Kritikgesprächen darauf, die neun häufigsten Fehler zu vermeiden:

1. **Negative Gefühle:** Gehen Sie nicht mit Vorurteilen gegenüber Ihrem Mitarbeiter in das Kritikgespräch, auch wenn dies nach manchen Vorkommnissen vielleicht schwer fällt. Negative Gefühle stören nur die Beziehungsebene – Ihr Gegenüber wird dies spüren. Finden Sie sich vielmehr zuerst Eigenschaften oder Verhaltensweisen, die Sie an Ihrem Gegenüber schätzen.
2. **Zu großer zeitlicher Abstand:** Suchen Sie nach der zu kritisierenden Situation so schnell wie möglich das Gespräch. Manche Führungskräfte machen den Fehler, zu lange mit ihrer Kritik zu warten. Sie sammeln Fehler oder Fehlverhalten und holen irgendwann – wenn ihnen der Kragen platzt – zum großen Rundumschlag aus. Derart in die Ecke gedrängt, muss sich der Mitarbeiter einfach verteidigen. Halten Sie mit Ihrer Kritik nicht zu lange hinter dem Berg und geben Sie dem Mitarbeiter die Chance, in kleineren Schritten sein Verhalten zu verändern.
3. **Emotionale Vorwürfe:** Warten Sie immer so lange, bis Sie sich beruhigt haben. Damit ermöglichen Sie die sachliche Schilderung des eigentlichen Problems und vermeiden die sonst fällige Eskalation – mit der keinem geholfen wäre.
4. **Kritik vor anderen:** Sie erreichen in der Regel mit einem solchen Verhalten nichts, denn Ihr Mitarbeiter fühlt sich dadurch gedemütigt und wird innerlich auf Konfrontationskurs gehen.
5. **Handeln auf Grund von Vermutungen oder Hinweisen Dritter:** Kritisieren Sie nur, wenn Sie auch konkrete Fakten besitzen.
6. **Unkonkretes Feedback:** Ihr Mitarbeiter kann sein Verhalten nur dann ändern oder verbessern, wenn er auch genau weiß, was daran falsch war.
7. **Ungenau Darstellung der Fehlerwirkung:** Nur wenn Sie genau beschreiben, was die (Aus-) Wirkungen des Fehlers sind – vorausgesetzt, diese waren für Ihren Mitarbeiter nicht erkennbar – wird er Ihre Kritik auch verstehen und annehmen.
8. **Keine Gelegenheit zur Gegenrede:** Geben Sie Ihrem Mitarbeiter immer ausreichend Gelegenheit, seinen eigenen Standpunkt darzulegen.
9. **Offener Gesprächsausgang:** Schließen Sie jedes Kritikgespräch mit einer klaren Zielvereinbarung ab. Halten Sie das Ergebnis in einer kurzen schriftlichen Notiz fest, so dass Ihr Mitarbeiter und Sie für die Zukunft eine Orientierungshilfe haben.