

Kritikgespräche führen

Viele Führungskräfte erleben das Kritikgespräch als unangenehme Aufgabe. Doch wer seinen Mitarbeitern berechnete Kritik vorenthält, nimmt ihnen die Chance, sich zu verbessern. Feedback ist ein Geschenk! Dennoch ist hier viel Fingerspitzengefühl gefragt, damit Führungskraft und Mitarbeiter danach gestärkt aus dem Gespräch gehen. Die Gründe für ein Kritikgespräch können vielfältig sein:

- schlechte Leistungen
- Motivationstief
- fehlerhafte Resultate
- nachlassende Verkaufsqualität
- auffälliges Verhalten
- anstehende organisationale Veränderungen: Hat sich der Mitarbeiter falsch verhalten? Oder machen zukünftige Veränderungen eine Anpassung seines Verhaltens notwendig?
- etc.

Regeln für das Kritikgespräch

- Definieren Sie das Gesprächsziel, zum Beispiel, dass der Mitarbeiter sein Fehlverhalten zur Kenntnis genommen hat und einen genauen Plan hat, wie er sich bessern kann.
- Führen Sie Kritikgespräche unbedingt nur unter vier Augen und möglichst nicht am Telefon, sondern an einem passenden Ort. Vermeiden Sie Ihr Büro als Besprechungsraum, denn Ihr Mitarbeiter könnte sich dadurch herabgewürdigt fühlen. Wählen Sie einen Platz, an dem Sie über Eck auf Augenhöhe sitzen.
- Führen Sie das Kritikgespräch möglichst zeitnah. Sammeln Sie die Fehler nicht wie Coupons und machen dann einen Rundumschlag. Nehmen Sie sich genügend Zeit und besprechen Sie den Termin mit dem betreffenden Mitarbeiter, damit er sich darauf einstellen kann.
- Suchen Sie nicht einen Schuldigen, sondern forschen Sie nach den Ursachen, die den Mitarbeiter zu seinem Fehlverhalten gebracht haben. Suchen Sie nach einer konstruktiven Lösung. Bleiben Sie ernst, beschreiben Sie das Fehlverhalten und machen Sie die Konsequenzen sichtbar. Vermeiden Sie dabei Wertungen, Verurteilungen und drohen Sie dem Mitarbeiter nicht.
- Gehen Sie positiv aus dem Gespräch. Bedanken Sie sich fürs Hinhören und die Lösungsfindung. Reflektieren Sie das Gespräch gemeinsam.

LIMBECK.
VERTRIEBS
FÜHRUNG.**GABAL**

© 2019 GABAL Verlag GmbH, Offenbach
Auszug aus »Limbeck. Vertriebsführung.«
ISBN 978-3-86936-931-0
Kopie oder Weitergabe nicht erlaubt

www.limbeckgroup.com
www.gabal-verlag.de