

Kritikgespräche führen

Kritikgespräche arten oft in Streitgespräche aus. Das muss aber nicht sein. Richtig angesprochen, sehen die meisten Mitarbeitenden in der Regel ihren Fehler ein und sind bereit, an einer konstruktiven Lösung mitzuarbeiten.

Kritisieren Sie andere Menschen so, dass sie die Kritik nicht nur akzeptieren, sondern auch tatsächlich ihr Verhalten ändern.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie bereiten Sie sich auf ein Kritikgespräch vor?
- Wie kritisieren Sie richtig?
- Wie strukturieren Sie das Gespräch?
- Wie finden Sie gemeinsam mit dem, der Mitarbeitenden eine alltagstaugliche Lösung?



Welche Erfahrungen haben Sie mit Gesprächen gemacht, in denen Sie das Verhalten oder die Leistung anderer kritisieren mussten?

Was hat gut funktioniert? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Abschluss Auswirkungen Einstieg Gesprächsanlass Ich-Botschaften
Sandwich Schuldzuweisungen Wahrnehmung Wirkung

Überprüfen Sie Ihr Verhalten beim Kritisieren

Wer sagt einem Mitmenschen schon gern, dass dieser einen Fehler gemacht hat? Negative Dinge bei einem anderen anzusprechen, ist in unserem Arbeitsalltag und nicht nur dort immer spannungsgeladen. Die kritisierte Person fühlt sich oft gekränkt – vor allem dann, wenn sie sich Mühe gegeben hat oder erwischt und bloßgestellt fühlt, wenn sie nachlässig und ohne großes Engagement gearbeitet hat.

Die Folgen sind meist eine **Verteidigungshaltung**: Sie wird sich rechtfertigen, alles abstreiten, Entschuldigungen suchen. Das Problem dabei: So lässt sich kein gutes Gesprächsergebnis und erst recht keine Änderung des Verhaltens erreichen.

Aber auch der oder die Kritik Äußernde tut sich oft schwer. Der zaghafte Typ hat meistens Angst, er könne sein Gegenüber brüskieren. So spricht er Fehlverhalten entweder gar nicht oder sehr sanft und unbestimmt an. Er will dem anderen nicht wehtun, was dazu führt, dass der Mitarbeiter oder die Mitarbeitende nicht motiviert wird, das eigene Verhalten abzustellen. Der offensive Typ dagegen poltert gerne los, überzieht, verletzt, schüchtert ein. Dadurch erreicht er meist nicht das, was er beabsichtigt: die gewünschten Verhaltensänderungen. Im Gegenteil: Die Fronten verhärten sich oft so stark, dass sich die andere am Gespräch beteiligte Person mehr oder weniger offen verweigert. Innere Kündigung, hohe Krankheitsstände und geringe Kreativität sind mögliche Folgen.



**Prüfen Sie sich selbst:
Welcher Kritiker-Typ sind Sie?**

		stimmt	stimmt zum Teil	stimmt nicht
		3	2	1
1.	Mir fällt es schwer, Kritik offen auszusprechen.			
2.	Meine Mitarbeitenden scheuen sich, mich auf Fehler aufmerksam zu machen.			
3.	Vor einem Kritikgespräch habe ich immer feuchte Hände oder andere körperliche Anzeichen von Nervosität.			
4.	Ich schiebe Kritikgespräche gern hinaus, manchmal erübrigen sie sich dann.			