

Kritikgespräche

Die Balance zwischen der Durchsetzung eigener Interessen und der zu vermeidenden Verletzung eines Mitarbeiters ist immer ein Drahtseilakt für Führungskräfte. Hier erhalten Sie einige Tipps, wie Sie mit dem richtigen Feedback schwierige Situationen meistern und Probleme lösen.

1. Achten Sie auf Ihre innere Haltung. Sie sind wütend und reagieren deshalb sehr emotional? Ihr Feedback wird mit Sicherheit nicht sachlich verstanden, sondern als Angriff auf der Beziehungsebene. Versuchen Sie, Ihr inneres Gleichgewicht wiederzuerlangen. Telefonieren Sie mit einem Freund, lachen Sie über die Situation. Sie gewinnen nur, wenn Sie durch Ihr Feedback eine positive Veränderung für die Zukunft erwirken.

2. Sprechen Sie nicht über das Problem, sondern über die Lösung. Wenn Sie das Verhalten eines Mitarbeiters kritisieren, führt das nur zu Rechtfertigungsversuchen und Diskussionen. Sie machen es sich leichter, wenn Sie Ihrem Gegenüber präzise sagen, welches Verhalten Sie stattdessen wünschen.

3. Die gewünschte Lösung muss umsetzbar sein. Feedback demotiviert nur, wenn es Lösungen beinhaltet, von denen der andere glaubt, sie nicht erreichen zu können.

4. Geben Sie möglichst zeitnah Feedback. Wenn das nicht möglich ist, verweisen Sie darauf, dass Sie über die Situation zu einem bestimmten Termin noch einmal sprechen möchten. Ihr Gegenüber kann die Situation dann aktiv abspeichern und sich später daran erinnern.

5. Starten Sie das Feedback mit Wahrnehmungen. Schildern Sie exakt die Situation, was Sie beobachtet haben und was Ihnen dabei aufgefallen ist.

6. Geben Sie Auskunft über sich selbst. Was hat das Feedback mit Ihnen zu tun? Wie- so ist Ihnen etwas an der Situation aufgefallen? Sagen Sie, was die Situation für Sie bedeutet.

7. Bieten Sie eine Lösung an. Benennen Sie Ihren Wunsch. Schildern Sie, wie Sie sich eine Veränderung vorstellen.

8. Bieten Sie Unterstützung an. Eine neue Verhaltensweise schüttelt man nicht aus dem Ärmel. Fragen Sie: „Was kann ich für Sie tun, um Sie zu unterstützen?“ Vielleicht braucht Ihr Mitarbeiter Entlastung oder es fehlt ihm ein Ziel. Sie können auch mentale Unterstützung einfließen lassen, etwa, indem Sie dem Gegenüber deutlich machen, dass die Entwicklung der gewünschten Fähigkeiten eine Herausforderung sein kann.

9. Üben Sie auch positives Feedback!