

Das Kritikgespräch

Die professionelle Gestaltung eines herausfordernden Führungsinstruments

Teilnehmer/innen

Führungskräfte, die lernen wollen, kritische Rückmeldungen professionell und wirksam zu geben

Ziele

Kritikgespräche sollten immer dann geführt werden, wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf mögliches Fehlverhalten oder mangelnde Arbeitsleistung hinzuweisen sind. In einem sachlich geführten Austausch wird der betroffenen Person aufgezeigt, welche Erwartungen an sie gesetzt werden und inwieweit ihre Leistung oder ihr Verhalten davon abweicht.

Führungskräfte machen immer wieder den Fehler, zu lange mit ihrer Kritik zu warten. Sie sammeln Fehler und holen dann zum großen Rundumschlag aus oder wählen verletzende Worte.

Kritikgespräche arten daher gerne in Streitgespräche aus. Das muss nicht sein. Richtig angesprochen, sehen die meisten MitarbeiterInnen in der Regel ihren Fehler ein und sind bereit, an einer konstruktiven Lösung mitzuarbeiten. So unangenehm sie sein mögen, Kritikgespräche sind die einzige Chance, blockierte Ressourcen in der Organisation zu reaktivieren. Deshalb lohnt sich ein Blick auf dieses Thema in jedem Fall. Bei Beachtung einiger Regeln wird aus der unangenehmen Kritik ein fruchtbarer Dialog.

Inhalte

- Die Psychologie der speziellen Kritik-Gesprächssituation
- Kritikgespräche vorbereiten – das Vorgehen klar haben
- Den Anlass des Kritikgesprächs erklären
- Kritik konkret formulieren – wie finde ich die richtigen Worte?
- Raum für konstruktive Antworten lassen
- Vereinbaren Sie ein konkretes Ziel
- Einigen Sie sich auf einen Lösungsweg für das Problem
- Sachlich und fair bleiben – der professionelle Umgang mit eigenen Emotionen
- Wie gehe ich mit emotionalen Verhaltensweisen, Rechtfertigungen, Ausflüchten und Gegenangriffen um?
- Was kann ich tun, um der "ja-ja-Haltung", dem Abnicken und Abwinken konstruktiv begegnen zu können?
- Aufbau von Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit
- Gestaltung von Folgegesprächen – wie stelle ich sicher, dass sich Schritt für Schritt wirklich etwas ändert

Methoden

Impulsreferate der Trainerin / des Trainers, Brainstormings, Einzelarbeiten, Kleingruppenarbeiten, Präsentation von Kleingruppenergebnissen, Gesprächsübungen mit Videoauswertungen.

Dauer

Zwei Tage