



TUN!

ZTN Vertriebsmail Mai 2011



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

Kritikgespräche erfolgreich führen Teil 3

Kritikgespräche sind meist für beide Seiten nicht einfach und häufig wenig angenehm.

Es wäre also schade, wenn wir im Nachgang zu einem solchen Gespräch Fehler machen, die unsere ganze Mühe zunichte machen.

Den ersten Schritt zu einer erfolgreichen Umsetzung der Vereinbarungen aus dem Kritikgespräch haben wir im letzten Mail bereits besprochen:

Fixieren Sie unbedingt, wenn möglich schriftlich, alle wichtigen Vereinbarungen aus dem Gespräch.

W W W + K – Formel: wer macht was bis wann und wann wird kontrolliert?

Dies vermeidet nachträglich Unklarheiten, Unsicherheiten und weitere Diskussionen über Themen, die bereits besprochen sind.

Der Streit, der Konflikt, die Kritik sollte dann auch wirklich „ad acta“ gelegt werden.

Jeder Konfliktpartner hat jetzt die Gelegenheit, die Vereinbarungen umzusetzen.

Hierfür sollte ihm eine ehrliche Chance eingeräumt werden.

Wenn ich meinem Gegenüber hier nicht vertrauen kann oder eine Veränderung ihm eh nicht zutraue, sollte ich mir das Kritikgespräch lieber von Anfang sparen und andere Konsequenzen überlegen.

Sollte ich feststellen, dass mein Gegenüber durch die Kritik betroffen ist, halte ich es für ein Zeichen persönlicher Stärke, jetzt den ersten Schritt der Versöh-

nung zu machen. Gehen Sie auch Ihren Gegenüber zu und reichen ihm die Hand.



Das zeigt diesem, dass Sie sehr wohl zwischen sachlicher Umsetzung und der Person des Kritisierten unterscheiden können. Es gibt ihm Sicherheit und Vertrauen, was gerade jetzt wichtig für ihn sein kann.

Absolut verboten ist es, jetzt Dritte oder Unbeteiligte mit einzubeziehen und die Inhalte des Gespräches weiter zu erzählen.

Unangebracht sind jetzt auch Sticheleien oder auch nachträgliche Rechthabereien:

„Siehst Du, das hab ich Dir doch gleich gesagt..., es geht doch, warum nicht gleich so..., war doch gar nicht so schwer...“

Natürlich sollte man seinem Gesprächspartner hinterher, wie vereinbart, ein Feedback geben.

Dies darf aber nicht überheblich oder arrogant rüberkommen.

Ihrem Gegenüber ist die Veränderung vielleicht sehr schwer gefallen, da braucht er niemanden, der sich darüber lustig macht oder die Bemühungen verniedlicht.

Jetzt stellt sich natürlich die Frage:

„Was tun, wenn das Kritikgespräch erfolglos war und sich keine Veränderung einstellt?“

Oft hören wir dann die etwas entmutigte Aussage von Führungskräften oder Eltern: „Jetzt habe ich Dir das Ganze schon 100 Mal erklärt, ich erklär's Dir ein letztes Mal!“ (Beim 101. Mal wird es dann sicher funktionieren!)

Hier gilt die Devise, dass auch auf jedes Kritikgespräch einmal eine Konsequenz folgen muss:

Wenn ich keine Konsequenzen treffen will, sollte ich mir dann vorher überlegen, ob ich das Kritikgespräch überhaupt durchführe.

Drohungen mit Konsequenzen, die ich dann nicht durchführe, machen unglaubwürdig.

Wie oft wird mit Abmahnungen gedroht, obwohl ich mir die Kündigung des Mitarbeiters gar nicht leisten kann oder völlig überzogene Drohungen ausgesprochen: „Wenn du nicht pflegsam mit deiner Kleidung umgehst, wasche ich sie dir nie wieder...“

Wie lange nimmt uns dann unser Gegenüber noch ernst?

Mir gefällt das sogenannte „Prinzip der logischen Folge“

Dieses besagt: Sanktionen sind dann am leichtesten zu akzeptieren, wenn sie logische Folge des eigenen Handelns sind.

Wer was falsch macht, muss das mit Überstunden nacharbeiten, nicht zur Strafe, sondern weil es notwendig ist.

Wer auf dem Betriebsgelände in der Feuerwehruzufahrt parkt wird abgeschleppt und bekommt keine Abmahnung.

Diese logische Folge ist eine Reaktion auf ein Fehlverhalten, aber keine Strafe ohne wirklichen Bezug.

Denken Sie besser in „logischen Folgen“ statt in „Strafmaßnahmen“

Dabei helfen uns zwei Fragen:

Was sind die natürlichen Folgen des Fehlverhaltens und was kann der Urheber tun, um den Schaden zu beheben, begrenzen oder vermindern?

Der Grundgedanke der dahinter steht besagt, dass **kein Mensch etwas tut, von dem er weiß, dass es ihm schadet.**

Dazu muss er aber die negativen, logischen Folgen kennen.

Zum Schluss schadet es ganz und gar nicht, wenn man von Zeit zu Zeit sein eigenes Kritikverhalten immer wieder selbstkritisch überprüft:

Bin ich immer noch zu weich, spreche ich, mich störende Punkte, zu wenig oder zu umständlich an, ordne ich der Harmonie alles unter oder war ich wieder zu hart, unnachgiebig persönlich verletzend und habe meinen Gesprächspartner als Gegner gesehen?

Hier kann man sich durchaus auch mal Feedback aus seinem Umfeld einholen, denn nicht immer erkennen wir eigene Fehler im Gesprächsverhalten und deren Wirkung auf unsere Gegenüber.

Gehen Sie Ihr nächstes Kritikgespräch mutig, aber rücksichtsvoll an.

Frei nach dem Motto „hart im Inhalt, weich in der Verpackung!“



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz