

Checkliste: Kritikgespräch

Die Checkliste stellt die wesentlichen Punkte im Ablauf der Vorbereitung und Durchführung eines Kritikgespräches dar. Sie ergänzt damit die Checkliste „Planung und Ablauf von Mitarbeitergesprächen“.

Ein offizielles Kritikgespräch ist dann angemessen, wenn andere Maßnahmen vorher nicht erfolgreich waren. Gründe für ein Kritikgespräch sind in der Regel Probleme in der Leistung eines Mitarbeiters über einen längeren Zeitraum hinweg, sowie deutliches Fehlverhalten des Mitarbeiters.

Vorbereitung des Kritikgespräches	Kommentar
<p><u>Grundsätzliches definieren:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Was soll mit dem Gespräch erreicht werden? - Wie soll der Mitarbeiter das Gespräch verlassen (motiviert/frustriert)? - Welche konkreten Maßnahmen sollen am Ende des Gespräches stehen? 	
<p><u>Belege für das Verhalten zusammenstellen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Daten und Fakten über mögliches Fehlverhalten aufzeichnen. - Konkrete Zahlen zum Nachweis zusammenstellen. - Mögliche Zeugen benennen. 	
Eröffnung / Anbringen der Kritik	Kommentar
<p>Kritik klar und sachlich äußern, nicht durch einen positiven Einstieg oder ein Lob verschleiern.</p>	
<p>Zügig zum Punkt kommen.</p>	
<p>Offene Fragen stellen.</p>	
<p>Dem Mitarbeiter Raum geben, den Vorgang aus seiner Sicht zu schildern, z. B. „Wie ist Ihre Meinung dazu?“; „Wie können wir dies in Zukunft vermeiden?“; „Wie stellt sich das Problem aus Ihrer Sicht dar?“</p>	

Checkliste: Kritikgespräch, Seite 2	
Zustimmung/Einigkeit erzielen	Kommentar
<p>Der Mitarbeiter soll dahingehend motiviert werden, Fehlverhalten oder Leistungsschwäche künftig zu vermeiden, durch Anmerkungen wie z. B.: „Das ist ein guter Vorschlag, wie kann ich Sie dabei unterstützen?“ - „Ich kann Ihr Verhalten bis zu einem bestimmten Punkt verstehen, aber...“ - „Können wir uns darauf einigen?“</p>	
Konstruktive Kritik üben	Kommentar
<p>Kritik soll beim Mitarbeiter ankommen, er soll sie verstehen.</p>	
<p>Der Mitarbeiter soll die Kritik einsehen.</p>	
<p>Der Mitarbeiter soll motiviert werden, es künftig besser machen zu wollen.</p>	
<p>Der Mitarbeiter soll seine Verhaltensänderung als ehrliches Ziel und nicht nur gut als gemeinte Absicht verstehen.</p>	
Maßnahmen vereinbaren	Kommentar
<p>Ziele und Maßnahmen zur Änderung des Verhaltens klar formulieren.</p>	
<p>Hilfestellung anbieten.</p>	
<p>Zeitraumen für die Umsetzung der Maßnahmen festlegen.</p>	
<p>Termin für Folgegespräch vereinbaren.</p>	

Auszug aus dem Buch „[Mitarbeitergespräche – Anleitungen, Checklisten, Beispiele aus der Praxis](#)“

Checkliste: Kritikgespräch, Seite 3	
Wenn das Gespräch negativ verläuft...	Kommentar
Wenn der Mitarbeiter nicht an einer Verbesserung der Situation interessiert ist bzw. wenn er kein Einsehen zeigt, ist der Mitarbeiter auf mögliche Konsequenzen hinzuweisen. Dabei ist zu verdeutlichen, dass die Konsequenzen für das Verhalten nicht verhandelbar sind.	
Abschluss	Kommentar
Klare und eindeutige Formulierung der getroffenen Vereinbarungen z. B.: „Wenn Sie Ihr Verhalten nicht ändern, müssen Sie mit einer Abmahnung rechnen!“ Oder: „Schön, dass wir uns einig sind. Ich erwarte nun also, dass Sie künftig immer pünktlich sind.“	
Freundlicher und respektvoller Abschluss des Gespräches und Verabschiedung. Auch wenn der Mitarbeiter emotionale Reaktionen zeigt, sollte Vorgesetzte immer versuchen, gelassen und respektvoll zu bleiben.	