



KRITIKGESPRÄCH

6 SCHRITTE

1. BEGRÜSSUNG
2. KRITIK (kurz / sachlich / beschreibend)
3. AKTIV ZUHÖREN (Sichtweise des MA, nachfragen)
4. LÖSUNGSVORSCHLÄGE vom MA
5. ZIELVEREINBARUNGEN (Brücken bauen, lösungsorientiert, Termin)
6. ABSCHLUSS (positive Beendigung)

MERKSÄTZE

- Nicht der MA soll verändert, sondern BESSERE RESULTATE sollen erzielt werden!
- LÖSUNGSORIENTIERT kritisieren (dem/der Anderen gute Gründe bzw. eine positive Absicht unterstellen)!
- Wer RICHTIG FRAGT, der FÜHRT! (offene Fragen, keine geschlossenen, Suggestiv- oder Kettenfragen!)
- Nicht WAS man fragt, sondern WIE man fragt ist entscheidend!
- ZEIT nehmen und gut VORBEREITEN

MA = Mitarbeiter



nach: Schmitz/Billen - Mitarbeitergespräche

KRITIKGESPRÄCH

2

		1	2	3	4
ERSTKONTAKT	Sichtbare Begrüßung und Blickkontakt				
	Situation angepasster Gesichtsausdruck				
	Ruhige, angemessene Stimme				
	Entspannte, offene Sitzhaltung				
GESPRÄCHSFÜHRUNG	Gesprächsinhalt wird deutlich gemacht				
	Aktives Zuhören erkennbar/MA kommt zu Wort				
	Gesprächssführung bleibt sachlich				
	Stimm- und Emotion sind angemessen				
	Lösungsorientierte Kritik sichtbar				
	MA wird zu reflektierender Haltung hingeführt				
	Unterschiedliche Meinungen werden akzeptiert				
	Kritik wird akzeptiert/als Chance gesehen				
	Zielvorstellungen werden eingebracht				
	MA macht Lösungsvorschläge				
	Es werden keine faulen Kompromisse gemacht				
	Macht wird nicht missbraucht				
	Gesprächskonzept ist deutlich erkennbar				
Konzentration auf Weniges sichtbar					
Ziele und Wünsche werden formuliert					
BEENDIGUNG	Zuversicht, dass MA Lösung findet, sichtbar				
	Sachlichkeit und Anbieten von Hilfe erkennbar				
	Positiver Abschluss = Konsens				
	Zielvereinbarungen werden festgelegt				
	Weitere Verbindlichkeiten werden abgemacht				
	Händeschütteln/Blickkontakt				
<p>1 = Ausgezeichnet</p> <p>2 = Gut</p> <p>3 = Ausreichend</p> <p>4 = Schwach</p>					