

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Ob man es will oder nicht, Kritik kommt in den besten Betrieben vor. Mal teilt man sie aus, mal steckt man sie ein.

Hart, aber fair: Kritik geben und nehmen



*Text: Dr. Doris Martin
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. www.dorismaertin.de*

Eigentlich ist Kritik besser als ihr Ruf. Denn kritische Hinweise können dem Fortkommen durchaus zugutekommen. Sehen Sie es doch einmal so: Ein Lob bestätigt die erbrachte Leistung lediglich. Aus einem Vorwurf kann man dagegen lernen und sich entwickeln. Mit diesem Gedanken im Kopf fällt es leichter, Kritik zu formulieren und anzuhören.

Kritik äußern

Kritisieren Sie klar, aber fair – schließlich wollen Sie keinen Gegendruck aufbauen, sondern auf Einsicht und Verbesserung hinwirken.

Unter vier Augen: Egal, ob die Leistung einer Mitarbeiterin zu wünschen übrig lässt oder ein Azubi einen Arbeitsauftrag schlampig ausgeführt hat – beherrschen Sie Ihren Ärger. Äußern Sie Ihre Kritik grundsätzlich im Zweiergespräch.

Direkt: Kommen Sie ohne Vorreden zum Punkt:

„Frau Meier, ich habe Sie hergegeben, weil ...“
„Thorsten, mir ist aufgefallen, dass ...“

Sachlich: Vermeiden Sie es, ein Verhalten zu werten: Ein Satz wie „Thorsten, ich habe den Eindruck, du machst es dir zu leicht.“ Ruft nur Widerspruch oder Trotz hervor.

Konkret: Benennen Sie präzise und in neutralen Worten, was Sie stört. So formulieren Sie richtig:

Sachlich-neutral: „Thorsten, mir ist aufgefallen, dass du in den letzten zwei Wochen dreimal zu spät dran warst.“

Motivierend: „Thorsten, es gefällt mir, dass du im Maschinenkurs so gut abgeschnitten hast. Mir fällt aber auch auf, dass du in den letzten drei Wochen dreimal zu spät gekommen bist.“

Zukunftsorientiert: Benennen Sie klipp und klar Ihre Erwartungen: „Dann einigen wir uns also darauf, dass du künftig ...“. Einen fähigen Mitarbeiter können Sie auch einladen, selbst eine Lösung vorzuschlagen: „Haben Sie eine Idee, wie Sie in Zukunft ...?“

Versöhnlich: Enden Sie möglichst positiv:

„Das schaffst du, da bin ich sicher.“
„Ich freue mich, dass wir das geklärt haben.“

Kritik annehmen

Natürlich hört man lieber Lob als Tadel. Sollte ein Kunde oder der Chef dennoch eine Leistung anzweifeln, reagieren Sie am besten so:

Ohne Wenn und Aber: Wer Verantwortung abstreitet, wirkt uneinsichtig. Sagen Sie also nicht: „Das kann doch mal passieren.“ Besser: Nehmen Sie eine berechtigte Kritik als Ansporn und ändern Sie, was beanstandet wurde: „Es tut mir Leid, ich kümmere mich gleich darum.“

Verbindlich: Viele Entscheidungen sind Chefsache. Deshalb können Mitarbeiter vor Ort zwar kleine Fehler gleich ausbügeln. Anderes muss dagegen der Vorgesetzte beurteilen. In diesem Fall reagieren Mitarbeiter am besten mit einer Antwort wie „Ich rufe im Büro an und kläre das.“ Wichtig: Widersprechen Sie einem kritisierenden Kunden nicht und achten Sie auf eine freundliche Körpersprache.

Ohne Emotion: Vergreift ein Kritiker sich im Ton („Das ist doch alles Pfusch!“), können Sie dem sehr einfach begegnen: Wiederholen Sie einfach das Wort, das Sie unangemessen finden: „Pfusch?“ Wenn Sie Glück haben, kehrt Ihr Kritiker von sich aus zu einem sachlichen Ton zurück: „Ich habe mir die Abstände viel enger vorgestellt.“

**Dies ist ein Service Ihrer
Handwerkskammer Lübeck**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an
0451 1506-191**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

Impressum
Herausgeber:
Handwerkskammer.de
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295
info@hwk-muenchen.de · www.hwk-muenchen.de
Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer
Stand: Februar 2014