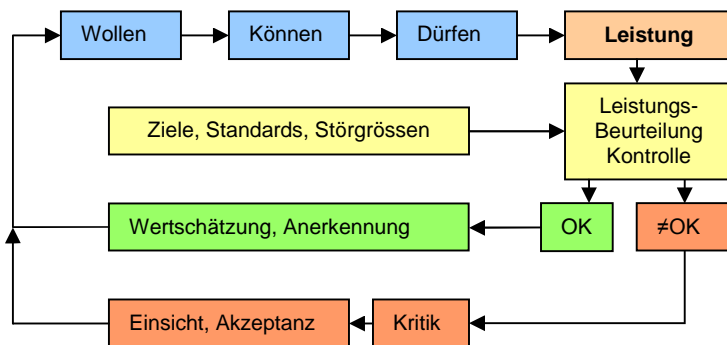


Leistungssteigerung durch Leistungsbeurteilung

Wertschätzung und konstruktive Kritik sind zwei wichtige Instrumente in der Führung. In den Ergebnissen meiner Teamverstärkerumfragen ist der Umgang mit Kritik die grösste Schwachstelle. Woher kommt das?

Sie alle kennen den Leistungskreislauf. Er bildet die Basis für jede Entwicklung. Wer diese „Mechanik“ anzuwenden weiss, kann mit dem Potenzial und der Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter viel erreichen: zBsp.

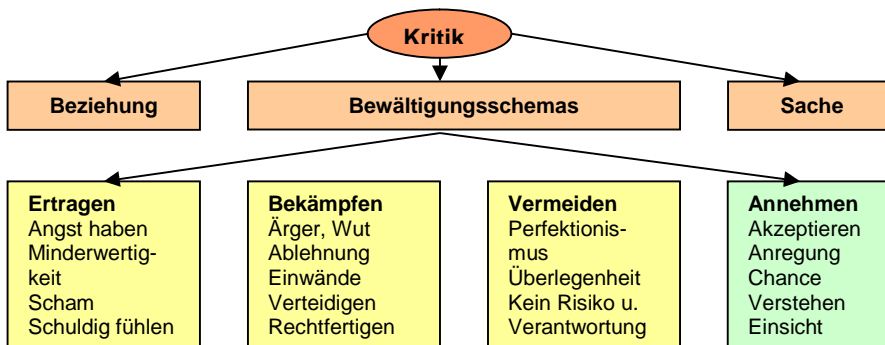
- Hohe innere Motivation bzw. wenig Demotivation
- Gesundes Klima von Leistung, Offenheit, Fehlertoleranz, Lernen
- Verbindlichkeit und Klarheit in der Zielvereinbarung und Leistungsbeurteilung
- Steigerung von Selbstwert, Selbstvertrauen und Selbstverantwortung



Was braucht es, damit dieser Regelkreis funktioniert?

Kritikfähigkeit	Lern- und Veränderungsfähigkeit
Klare Erwartungen und Ziele	Keine Angst vor Kritik haben
Mut und Selbstsicherheit	Kritik und Fehler als Chance sehen
Emotionale Intelligenz	Nicht als persönlichen Angriff werten
Nachlässigkeiten und Low-Performance nicht akzeptieren	Selbstdisziplin und Leistungswille, Bereitschaft für Veränderung
Sachliche und ruhige Kritik	Ehrlichkeit und Offenheit für Neues
Das Gute verstärken wollen	Positive Lebenseinstellung

Warum tun wir uns so schwer mit Kritik? Wir verteidigen unsern Selbstwert!



Konzentrieren Sie sich auf die Sache bzw. Tatsachen und Ergebnisse. Finden Sie die Balance zwischen der Durchsetzung vereinbarter Standards/Ziele oder eigener Interessen und der zu vermeidenden Verletzung des Mitarbeiters.

Ich wünsche Ihnen bei Ihren Feedbackgesprächen viel Mut und Erfolg!

Ihr

Marcel Zünd

*„Glücklich sind, die erfahren haben, was man an ihnen aussetzt und die sich danach bessern können“
(Shakespeare)*

Konstruktive Regeln für Kritik

- Guter Kontakt und Facts**
Kritisieren Sie nur, wenn Sie einen guten persönlichen Kontakt haben sowie einen klaren Tatbestand, den Sie auch beweisen können.
- Nie durchs Telefon kritisieren**
- Zur Wahrheit ermutigen**
Machen Sie es dem Kritisierten leicht, Fehler und Versäumnisse einzugestehen. Angst blockiert und ist der falsche Wegweiser.
- Selbstkritik üben**
Wir tun das am liebsten, was wir selbst einsehen. Zwingen Sie niemanden sonder wecken Sie seine Einsicht u. Selbstkritik. Lassen Sie ihn die Lösung suchen und finden!
- Bauen Sie Brücken**
Nach der Kritik suchen Sie bewusst den Kontakt zum Mitarbeiter. Zeigen Sie niemals eine ablehnende Haltung und tragen Sie keine Fehler nach.
- Es geht um die Sache**
Wenn Sie das Verhalten des Mitarbeiters kritisieren, führt das meistens zu Angriffen und Rechtfertigung. Seien Sie hart in der Sache.
- Gespräch nur unter vier Augen**
Stellen Sie niemanden bloss. Verurteilen Sie nicht, sondern beurteilen Sie Fakten. Lassen Sie den Mitarbeiter seine Sicht erläutern.
- Ironische Bemerkungen lassen**
Vermeiden Sie Verletzungen und Spott. Das fällt alles doppelt auf Sie zurück.
- Schliessen Sie positiv ab**
„Gut, wenn wir so vorgehen, wird alles besser werden. Ich bin sicher und vertraue auf Ihren Einsatz und Ihre Fachkenntnisse, danke“
- Keinen Rückzug antreten**
Tragen Sie die Situation mit Kraft. Legen Sie gemeinsam einen Aktionsplan für Veränderungen fest und kontrollieren Sie dessen Einhaltung.

Wollen Sie mehr darüber erfahren?

markettraining
Zürcherstrasse 12
8400 Winterthur
052 262 70 60
www.markettraining.ch
zuend@markettraining.ch