

## Unternehmenskommunikation: Das Kritikgespräch

12.03.2007, 10:56 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Platinum-News.De*

Presseagentur: *Platinum-News.De*

---



Stéphane Etrillard, Management Institute SECS, Düsseldorf

Stéphane Etrillard, Management Institute SECS, Düsseldorf: Einem Kritikgespräch geht immer ein unerfreulicher Anlass voraus: Meist ist einem Mitarbeiter ein schwer wiegender Fehler, vielleicht sogar eine ganze Kette von Patzern unterlaufen, die sich dann summieren und zu negativen Folgeeffekten führen; oder es hat ein Fehlverhalten gegeben, das Sie als Führungskraft nicht dulden können. – Wo nun gearbeitet wird, unterlaufen große und kleine Fehler, gerade in Stresssituationen. Vor notwendig gewordenen Kritikgesprächen gilt es daher zunächst immer, die jeweils gegebene Situation gründlich zu analysieren. Es macht durchaus einen Unterschied, unter welchen Umständen und Rahmenbedingungen etwas schief gelaufen ist, ob es sich bei einem Fehler um eine seltene Ausnahme oder um ein wiederholtes Auftreten handelt.

Auch ist zu berücksichtigen, ob ein Fehler oder ein Fehlverhalten auf kontinuierlicher Nachlässigkeit beruht oder einem ansonsten sehr zuverlässigen Mitarbeiter, der extrem viel um die Ohren hat, unterlaufen ist. Einige Fehler können ganz einfach passieren und sind in bestimmten Situationen auch kaum zu vermeiden, andere wiederum können durchaus als

echtes Ärgernis angesehen werden.

Ein Kritikgespräch hat die Aufgabe, die entsprechenden Relationen herzustellen, die Sachlage und auch die Rahmenbedingungen offen beim Namen zu nennen und entweder eine Korrektur herbeizuführen oder eine Fehlerprophylaxe für die Zukunft zu erreichen. Ein effektives Kritikgespräch erfordert dabei immer etwas Geschick, denn niemand lässt sich gerne kritisieren.

Bei Kritikgesprächen geht es vor allem darum, eine vertrauensvolle, konstruktive, offene und sachliche Atmosphäre zu schaffen. Der oberste Grundsatz heißt dabei: Es geht um die Sache, nicht um den Menschen! Der Fehler, der konkrete Vorfall steht im Vordergrund des Gesprächs, nicht aber der Mensch, der ihn verursacht hat. Es gilt, objektiv und mit Sachverstand über die Angelegenheit selbst zu sprechen und nicht den Menschen anzugreifen und in die Defensive zu drängen (auch dann nicht, wenn er Ihnen unsympathisch sein sollte!). Sieht sich ein Mitarbeiter als Person infrage gestellt, wird er dies als persönlichen Angriff interpretieren und mit Widerstand, Abweigelungen oder auch Gegenangriffen reagieren. Damit wäre das eigentliche Ziel des Gesprächs, die Korrektur und / oder Vermeidung von Fehlern, verfehlt.

Grundsätze von Kritikgesprächen:

Sprechen Sie über die Sache, nicht über den Menschen.

Sprechen Sie den Fehler direkt und offen an und nicht über drei Ecken.

Vergewissern Sie sich vor dem Gespräch, dass Sie den Sachverhalt tatsächlich kennen.

Geben Sie dem Kritisierten Gelegenheit zur eigenen Stellungnahme zur Sache.

Bieten Sie Auswege und Lösungen an, versuchen Sie, gemeinsam mit dem Mitarbeiter Korrekturvorschläge und

Möglichkeiten zur Fehlervermeidung zu finden.

Kritikgespräche finden immer unter vier Augen und niemals vor Dritten statt.

Aktuelle Seminare mit Stéphane Etrillard finden Sie unter:

<http://www.etrillard.com/offeneseminare.html>

Literaturtipp:

Stéphane Etrillard

Rhetorik für Professionals I

Souveräne Gesprächsführung in Gesprächen,

Diskussionen und Verhandlungen

6 CDs, ca. 330 Minuten Laufzeit

4 seitige Begleitbroschüre

Format 14 x 12,5 cm, Jewelbox

ISBN: 978-3-937864-85-3

Verlag: Breuer & Wardin Verlagskontor 2006

<http://www.etrillard.com/index.php?file=shop&mode=details&number=49>

Stéphane Etrillard

Rhetorik für Professionals II

Souverän auftreten in Präsentationen,

Diskussionen und Interviews

6 CDs, ca. 334 Minuten Laufzeit

4 seitige Begleitbroschüre

Format 14 x 12,5 cm, Jewelbox

ISBN 978-3-937864-86-0

Verlag: Breuer & Wardin Verlagskontor 2006

<http://www.etrillard.com/index.php?file=shop&mode=details&number=50>

Über den Autor:

Stéphane Etrillard, gilt als führender europäischer Experte zum Thema „persönliche Souveränität“. Bei Entscheidern und Führungskräften ist er als Ratgeber und „Trainer der neuen Generation“ gesucht und bekannt. Als Coach und Autor genießt er einen hervorragenden Ruf. Mit seinen offenen Seminaren im Bereich Rhetorik und Dialektik sowie Selbst-PR, verhilft er seinen Teilnehmern zu mehr Souveränität in allen Lebenslagen. Stéphane Etrillard vermittelt Kompetenz aus der Praxis für die Praxis. Sein bewährtes Know-how entstand in der Beobachtung und Begleitung von mehreren Tausend Führungskräften und Verkäufern aus unterschiedlichsten Branchen. Zu seinen Privatklienten zählen Manager aus Top-Unternehmen, mittelständische Unternehmer und Politiker sowie viele Menschen, die sich bei ihm neue Impulse holen, um ihre Kommunikation zielführender zu gestalten. Durch zahlreiche Vorträge und Publikationen ist er einem breiten Publikum bekannt geworden. Seine Bücher und Audio-Coaching-Programme zählen zu den Business-Topsellern. Weitere Infos: <http://www.etrillard.com>

Kontakt:

Management Institute S E C S  
Stéphane Etrillard Communication & Sales  
Ein Unternehmen der Top Performance Group GmbH  
Schloss Elbroich  
Am Falder 4  
D-40589 Düsseldorf

Tel: 0049 - 0211 - 757 07 40

Fax: 0049 - 0211 - 75 00 53

[info@etrillard.com](mailto:info@etrillard.com)  
<http://www.etrillard.com>

Pressekontakt:

Platinum-News.De  
Ein Unternehmen der  
Top Performance Group GmbH  
Grafenberger Allee 38  
40237 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 211 6 999 07 50

Mobil: +49 (0) 172 2 127 746

[info@platinum-news.de](mailto:info@platinum-news.de)  
<http://www.platinum-news.de>

Über Platinum-News.De:

Die Leser finden hier fundiertes Expertenwissen zu Spezialgebieten und topaktuelle Meldungen, die unterhaltsam und zugleich informativ sind. Das Angebot umfasst ein interdisziplinäres Kompendium, das die neuesten Nachrichten aus Wirtschaft, Karriere, Public Relations, Management und Marketing mit den Trends aus Gesellschaft, Kommunikation, Wissenschaft, Kultur und Bildung vereint. Platinum-News.De offeriert Ihnen eine ungewöhnliche Themenvielfalt, und es sind ausschließlich renommierte Experten, die Sie hier kostenfrei auf dem Laufenden halten.

## Portrait

<http://www.platinum-news.de/news-6-newsletter.html>

---

News-ID: 124489 • Views: 2759 (Stand: 31.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/124489/Unternehmenskommunikation-Das-Kritikgesprach.html>