

Kritikfälle aus der Praxis

1. Ihr Bereich wurde umorganisiert. Mitarbeiter J. Meyer (49) war jahrelang ein Leistungsträger und Spitzenkünstler, der seine Kollegen richtig mitgerissen hat. Nun wirkt er seit einiger Zeit deprimiert und unmotiviert. Auch seine Leistung hat stark nachgelassen. Aus versprengten Äußerungen haben Sie entnommen, dass ihn die neue Richtung und das Tempo der Veränderungen nicht passen. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
2. Der Mitarbeiter Marc Zünder (40) ist eine wahre Leistungsrakete. Allerdings mag die Monotonie der Routinearbeit nicht. Wegen personeller Engpässe muss nun aber auch Herr Zünder viele "monotone" Routinearbeiten übernehmen. Sie wollen ihn, der die Herausforderung und das Neue sucht, aber nicht vergraulen und demotivieren. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
3. Ihre MA Janine S. (31) scheint jede noch so gut gemeinte Kritik sehr persönlich zu nehmen. Das letzte Mal musste Sie schon weinen, als Sie in Ihr Büro kam – obgleich Sie sie loben wollten. Jetzt häufen sich aber die Fehler in Ihrer Arbeit. Sie müssen mit ihr darüber reden, möchten Sie aber nicht verletzen oder demotivieren. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
4. MA Karl-Bernd Dall (57) arbeitet seit über 40 Jahren in der Verwaltung. Im Laufe der Jahre hat er sehr viel Erfahrung, Sachverstand und Routine erworben. Er ist aber nicht mehr bereit, dieses Wissen (z.B. über Fortbildungen) weiter zu aktualisieren. Sein Fach-Wissen kann also als leicht veraltet/defizitär bezeichnet werden. Auch lässt seine Entschlusskraft zu wünschen übrig. Insgesamt wirkt Karl-Bernd auf Sie wie ein Mitarbeiter, der sich schon in den Ruhestand verabschiedet hat. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
5. Bachelor-Azubine Janine Meyer erzählt Ihnen im Einführungsgespräch, dass Zahlen Ihre Sache nicht sind. Sie habe eine anerkannte Zahlenphobie. Darauf sollten Sie in Ausbildung und Praxismodulabschlussprüfung bitte schön Rücksicht nehmen. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
6. Bei MA Heinz I. (35), mit dem Sie seit Jahren befreundet sind, haben sich Fehler und Nachlässigkeiten gehäuft. Kunden und Kollegen haben sich über ihn beschwert. Ein Kritikgespräch mit ihm hat dazu geführt, dass er Ihnen seine Freundschaft gekündigt hat. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
7. MA Carla P. (41) kommt immer häufiger zu spät und hält sich nicht an Vereinbarungen. In dem Kritik-Gespräch mit ihr sagt sie Ihnen, sie fühle sich durch Kollegen gemobbt. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
8. MA Bernd C. (44) kommt immer häufiger zu spät und hält sich nicht an Vereinbarungen. In dem Kritik-Gespräch mit ihm sagt er Ihnen, er fühle sich durch Sie gemobbt. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
9. MA Torsten K. (32) arbeitet seit einiger Zeit im Homeoffice, scheint hier aber gar nicht zurechtzukommen. Seine Leistungen lassen deutlich nach: Für Kollegen bedeutet das Mehrarbeit und Kunden haben sich schon beschwert. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?
10. MA Lara Ch. (33) rastet bei Kundengesprächen und gegenüber Kollegen immer wieder aus. Vor der Coronakrise war sie eine sehr zuverlässige und ausgeglichene MA. Was wollen Sie konkret tun und wie ansprechen?