

Nr. 338, August 2008

Leser fragen - Experten antworten

Leserfrage vom Udo A. aus Berlin: Ich habe einen Mitarbeiter, mit dem ich eigentlich sehr zufrieden bin. Gewisse Kleinigkeiten stören mich jedoch immer wieder. Das würde ich ihm gern sagen. Ich habe aber Angst, dass er dann denkt: Der mischt sich in alles ein. Soll ich das, was mich stört, trotzdem ansprechen?

Rainer Flake: Das hängt davon ab, wozu es sich handelt. Wenn es tatsächlich Bagatellessachen sind, die Sie stören, dann sollten Sie Ihre Kritik nicht unmittelbar äußern. Sonst entsteht bei dem Mitarbeiter schnell der Eindruck: Der/Die mäkelndet dauernd an mir herum. Das senkt seine Arbeitsmotivation. Setzen Sie sich vielmehr - zum Beispiel alle zwei Monate - mit Ihrem Mitarbeiter zusammen und fragen Sie ihn, wie ihm die Arbeit gefällt und was man seines Erachtens besser machen könnte. Notieren Sie sich diese Vorschläge und sagen Sie dem Mitarbeiter zu, dass Sie ihm binnen zwei Wochen oder beim nächsten „Meeting“ eine Rückmeldung geben, ob seine Vorschläge realisierbar sind. Geben Sie dem Mitarbeiter dann ein positives Feedback über seine Arbeit. Nicht allgemein, sondern indem Sie konkrete Punkte nennen, die Ihnen gefallen. Erwähnen Sie erst dann die Kleinigkeiten, die Sie stören. So ist Ihre Kritik in einen umfassenden Kontext eingebettet, der es Ihrem Mitarbeiter erleichtert, Ihre Kritik anzunehmen und mit Ihnen über Verbesserungsmöglichkeiten zu sprechen. Ansprechen sollte Sie die Dinge, die Sie stören, aber auf jeden Fall - denn die Tatsache, dass Sie sich darüber ärgern, zeigt, dass sie zumindest für Sie keine Kleinigkeiten sind. Deshalb

würden sie sich, wenn Sie sie nicht thematisieren, langfristig auf Ihre Beziehung zu dem Mitarbeiter auswirken.



Rainer Flake, WSFB-Beratergruppe, Wiesbaden. Foto: Flake

Leserfrage von Clemens D. aus Köln: Ein Bekannter von mir, mit dem ich seit Jahren im Chor singe, hat mich gebeten, die Halle seines Betriebs zu erweitern. Ich habe ihm ein sehr gutes Angebot unterbreitet. Aber jetzt versucht mein Gesangsbruder den Preis weiter zu drücken - unter permanentem Hinweis auf unsere gute Freundschaft. Wie vermittele ich ihm, dass ich ihm preislich nicht weiter entgegenkommen kann und will?

Rainer Flake: Ganz einfach: Sagen Sie ihm, dass auch Sie ein Unternehmer sind, der darauf achten muss, dass er seine Mitarbeiter bezahlen kann und etwas zu beißen hat. Außerdem, dass Ihre Leistung ebenso wie seine Leistung ihren Preis hat. Des Weiteren, dass Sie ihn gerne nach dem Kegeln zu einem Bier einladen, aber ansonsten gilt: Bier ist Bier, und Schnaps

ist Schnaps. Wenn er das nicht einsieht, sagen Sie ihm einfach, dass Sie den Auftrag nicht haben möchten. Und überreichen Sie ihm zugleich die Adresse eines Mitbewerbers. Doch seien Sie gewiss: Spätestens wenn er sich bei diesem nach dessen Preis erkundigt hat, wird er Sie abends beim Bier zur Seite nehmen und sagen: „Franz, kannst Du nicht ...“ Denn weil er Sie kennt, weiß er auch, dass Sie ihm eine gute Arbeit abliefern. Und die hat eben ihren Preis.