

# 7 Tipps, wie man Mitarbeiter fair kritisiert

Fällt Ihnen auf, dass ein Mitarbeiter manipuliert, sollten Sie als Führungskraft rasch eingreifen. Je konsequenter Sie das Fehlverhalten kritisieren, umso eher wird der Mitarbeiter erkennen, dass er damit keinen Erfolg hat. Folgende Tipps<sup>1,2,3</sup> können dazu beitragen, dass das Kritikgespräch für alle Seiten ein Gewinn wird: für Ihren Mitarbeiter, für Sie als Führungskraft und für Ihre Klinik.

- 1. Nehmen Sie sich Zeit**  
Für das Kritikgespräch sollten Sie sich mindestens 30 Minuten Zeit nehmen. Teilen Sie die geplante Dauer Ihrem Mitarbeiter mit, wenn Sie den Gesprächstermin vereinbaren. Legen Sie den Termin am besten so, dass Sie ungestört sind und nicht unter Zeitdruck geraten.
- 2. Bleiben Sie sachlich und fair**  
Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Notieren Sie sich, wann und bei welchen Gelegenheiten Ihnen das Verhalten des Mitarbeiters negativ aufgefallen ist. Schildern Sie ruhig und sachlich die Fakten. Ein absolutes No-go sind Pauschalierungen, Mutmassungen und Anschuldigungen Dritter.
- 3. Üben Sie motivierende Kritik**  
Eröffnen Sie ein Kritikgespräch immer mit einem Lob, z. B. «*Ich bin mit Ihrer Arbeit als Operateur sehr zufrieden*». Beschreiben Sie konkret, welches störende Verhalten Sie wahrgenommen haben und welches Verhalten Sie sich für eine gute Zusammenarbeit wünschen. Bieten Sie Unterstützung an.
- 4. Formulieren Sie Ich-Botschaften**  
Mit Ich-Botschaften, z. B. «*Aus meiner Sicht ...*», «*Mich hat überrascht, dass ...*», geben Sie Ihren persönlichen Eindruck wider. So kann Ihr Mitarbeiter sein Gesicht wahren und sich dazu äussern. Sie-Botschaften sind konfrontativ und provozieren eine Abwehrhaltung.
- 5. Führen Sie einen Dialog**  
Lassen Sie den Mitarbeiter seine Sicht der Dinge schildern. Fragen Sie nach «*Wie kam es, dass ...*». Stoppen Sie endlose Rechtfertigungen und Ausflüchte «*Darum geht es hier nicht, kommen wir wieder zu ...*». Weisen Sie ggf. auf Unterschiede zu Ihrer eigenen Sichtweise hin.
- 6. Zeigen Sie Grenzen auf**  
Machen Sie ruhig, aber unmissverständlich klar, dass Sie das kritisierte Verhalten nicht dulden. Vermeiden Sie persönliche Schuldzuweisungen, sondern zeigen Sie auf, welche Konsequenzen es haben wird, wenn der Mitarbeiter sein Verhalten nicht ändert.
- 7. Schliessen Sie das Gespräch positiv ab**  
Beenden Sie das Gespräch, wie Sie es begonnen haben: mit einem Lob. Treffen Sie eine gemeinsame Zielvereinbarung, die der Mitarbeiter stichpunktartig formuliert und an Sie weiterleitet. Beim nächsten Termin können Sie die Entwicklung damit abgleichen.

<sup>1</sup> <https://www.onpulsion.de/1287/14-tipps-wie-sie-ein-konstruktives-kritikgesprach-fuehren/> Zugriff am 16.10.2018

<sup>2</sup> <http://www.lorenzen-vertrieb.de/verkauftipps/fuehrung/kritikgesprach/> Zugriff am 16.10.2018.

<sup>3</sup> <https://www.monster.de/karriereberatung/artikel/kritik-ublen-wie-sag-ichs-am-besten>. Zugriff am 16.10.2018