

Wie sage ich das, ohne zu verletzen?

Vier typische Kritikgespräche und Formulierungen, die klar sind, ohne persönlich zu werden.

Beobachtung → Auswirkung → Verständnis → klare Erwartung → offene Frage

Die Formulierungen sind keine Sätze zum Auswendiglernen. Nutzen Sie sie als Ausgangspunkt und machen Sie daraus Ihre eigenen Worte. Entscheidend ist nicht der perfekte Satz, sondern dass Sie konkret über ein Verhalten sprechen, nicht über den Menschen urteilen.

1 Wiederholte Verspätungen

NICHT

„Sie sind unpünktlich und unzuverlässig.“

SONDERN

„Sie waren diese Woche dreimal zu spät. Immer nur ein paar Minuten, das klingt nicht dramatisch. Aber die Kollegen warten auf Sie und können nicht los. Dann startet der Tag direkt mit schlechter Stimmung. Einmal kann das passieren, aber nicht regelmäßig. Woran liegt es gerade?“

KNIFF

Konkret zählen statt „ständig“. Eine Zahl ist schwerer wegzudiskutieren als ein Etikett.

2 Unfreundlicher Ton gegenüber Kunden

NICHT

„Sie sind unfreundlich am Telefon.“

SONDERN

„Vorhin im Gespräch mit Herrn Berg klangen Sie ziemlich knapp und genervt, als er zum dritten Mal nachgefragt hat. Ich weiß, dass solche Gespräche anstrengend sind, gerade wenn viel gleichzeitig läuft. Aber der Kunde hört nur den Ton, nicht den Stress dahinter. Und genau der bleibt bei ihm hängen. Mir ist wichtig, dass er sich auch beim dritten Mal ernst genommen fühlt. Was ging Ihnen in dem Moment durch den Kopf?“

KNIFF

Person vom Verhalten trennen. Der Kunde hört den Ton, nicht den Stress dahinter.

3 Zu langsame Arbeit

NICHT

„Sie sind zu langsam.“

SONDERN

„Für den Quartalsbericht haben Sie diesmal fast zwei Wochen gebraucht, dadurch lag er erst nach der Sitzung vor, in der wir ihn gebraucht hätten. Mir ist gründlich lieber als schnell und schludrig. Aber hier ist viel Zeit in Details geflossen, auf die es für diesen Bericht gar nicht ankam. Wo verlieren Sie dabei am meisten Zeit?“

KNIFF

Gründlichkeit ehren, dann gut-langsam von unnötig-langsam trennen.

4 Gereizte Reaktion auf Kritik

NICHT

„Sie können einfach keine Kritik annehmen.“

SONDERN

„Als ich vorhin den Fehler in der Auswertung angesprochen habe, haben Sie mich unterbrochen und sofort erklärt, warum die anderen dafür verantwortlich sind. Ich verstehe, dass Kritik erst einmal unangenehm ist. Aber wir müssen solche Dinge besprechen können, ohne direkt in die Verteidigung zu gehen. Mir ist wichtig, dass wir zuerst gemeinsam anschauen, was passiert ist. Was brauchen Sie, damit wir solche Gespräche künftig ruhiger führen können?“

KNIFF

Die eigene Seite mitnehmen und nach vorn fragen, statt den Vorwurf umzuhängen.

Das sind vier von fünfzehn.

Alle 15 Situationen aus dem Arbeitsalltag, jede mit dem Kniff dahinter, stehen im Praxis-Leitfaden „Mitarbeitergespräche führen“: mmsearch.de/wissen/mitarbeitergespraeche-fuehren