



WIE SAG ICH'S IHR?

## Betrieblich korrekt schimpfen

„Morgen, Frau Schultz, schön, dass Sie wenigstens heute pünktlich sind.“ Peinlich, wenn die Chefin einen so im Büro empfängt. Peinlich aber auch für sie, denn mit dem Satz hat sie das Gespräch verbaut, bevor es losging. Die betriebliche Standpauke will gelernt sein. „Viele Führungskräfte sind aber mit Krisengesprächen überfordert, manche haben regelrecht Angst davor, ihren Mitarbeitern mal die Meinung zu sagen“, sagt Christiane Alberternst, Diplompsychologin an der Uni Erlangen-Nürnberg. Doch kneifen gilt nicht. Wenn es Anlass zur Kritik gibt, müssen Chefs darauf reagieren. Und das möglichst schnell (bevor alle Beteiligten genervt sind) und in einem vertraulichen Ge-

spräch. Dabei aber bitte nicht sofort mit der Kritik herausplatzen, sondern erst mal ein paar nette, auch lobende Worte für den Mitarbeiter finden, sonst macht der gleich dicht. „Ein konstruktiver Dialog ist dann nicht mehr möglich“, sagt Alberternst. Zudem sollte auch nur ein Problem angesprochen werden - keine Generalabrechnung a la „Was ich Ihnen immer schon mal sagen wollte“. Weitere Grundregel: Immer ehrlich und fair bleiben! Nur wer sich respektvoll behandelt fühlt, ist einsichtsfähig. Schließlich steckt in einem Krisengespräch auch die Chance, Missverständnisse und Erwartungen zu klären. Sonst wird aus einer Krise vielleicht noch eine Kündigung.

TEXT ■ MARION SCHMIDT