

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Wie Sie mit Fehlern, Tratsch und Kritik umgehen können

Jetzt muss ich zu Barbara und ihr sagen, dass sie da einen Fehler gemacht hat. Wenn ich das jetzt mache, unterbricht sie mich wieder. Und labert mir zehn Minuten die Ohren voll, warum das so-und-so war ... dabei will ich ihr doch nur kurz zeigen, was sie verkehrt gemacht hat und wie es sein sollte. Auf dass es beim nächsten Mal alles klappt. Aber diese ewigen Rechtfertigungstiraden ... ich kann's echt nicht mehr hören.

Gibt so Leute, die bei dem kleinsten Hinweis auf einen Fehler oder Kritik sofort in die Defensive gehen und sich verteidigen ohne Ende. Nervig. Und doch auch verständlich. Kritik hört keiner wirklich gerne, weil da ja dann irgendwas ist, was einen anderen nicht so zufrieden mit einem macht. Und da will man dann halt erklären, wieso man das und das gemacht oder gedacht hat, es gehört so. Geht ja auch, aber in Maßen. Es kommt ja darauf an, eine Lösung zu finden. Und Fehler macht jeder mal.

Aber wenn mir jemand einen Fehler richtiggehend vorhält? Oder jemand anderem petzt? Dann ist es wichtig, diese Person zur Rede zu stellen. Zu sagen, dass ein Teil der Inhalt ist, aber der andere auch wie's gesagt wird. Es ist gut, diese beiden Punkte auch getrennt zu klären. Also ruhig in einem Gespräch, aber einzeln besprechen. Sonst wird's leicht ein Kuddelmuddel und dann lässt sich's nicht gut lösen, weil der eine über A und der andere über B redet.

Wann ist Kritik "berechtigt"?

Sind wir ja schon mitten in der Kritik drin. Die ist, für sich gesehen, sehr wichtig. Denn dadurch erfährt man, was nicht so gut läuft, und was bekannt ist, lässt sich auch in den Griff bekommen. Es gibt manchmal die Unterscheidung von berechtigter und unberechtigter Kritik. So nach dem Motto: Wenn die Kritik berechtigt ist, nehme ich sie an und tue was. Aber wenn sie unberechtigt ist, dann nicht.

Nur: Wer ist denn der Maßstab dafür, ob die Kritik berechtigt ist? Für den, der sie vorbringt, ist es ein Thema. Sonst würde er ja nichts sagen. Also ist auf jeden Fall ernst nehmen angesagt. Wäre umgekehrt ja auch nicht schön: Da stört einen was, man sagt es dem Kollegen und der beschließt: Ist aber ungerechtfertigt, also vergess ich's gleich wieder.

Häufig gibt es – sowohl beruflich als auch privat – allgemeine Konflikte. Irgendwer hat ein Problem mit irgendwas. Näher besehen, stellt sich häufig raus, dass der eigentliche Inhalt leicht zu lösen wäre. Wenn man nicht menschlich aneinander krachen würde. Da gibt es ein Missverständnis, dort gibt ein Wort das andere – und schon ist man im schönsten Streit. Das merkt man dann entweder gleich oder im nachhinein, beim Drübernachdenken. Dann ist es auch gut, sich zu entschuldigen, wenn man sich im Ton vergriffen hat. Deshalb bleibt der Inhalt, um den es ging, ja nach wie vor wichtig und bestehen.

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Tratsch

Bei uns brodelt die Gerüchteküche. Besonders der Meier aus der Fertigung weiß alles über jeden. Der tratscht, dass es nicht mehr schön ist. Ich traue mich schon gar nichts Privates mehr zu erzählen. Und dann will er einen immer mit reinziehen.

Tratsch im Büro ist in irgendeiner Form immer vorhanden. Man spricht mit Kollegen über Kollegen. Da gibt es natürlich den Unterschied – normal über andere sprechen. Oder böse über einen herziehen. Am Ende gar Front machen. Tratsch ist eine ganz gefährliche Sache – deshalb ist auf jeden Fall anzuraten nicht mitzumachen. Wenn jemand gehört hat, dass jemand gesagt oder gemacht hat, dann nicht einfach mit spekulieren oder die Gerüchte weiterverbreiten. Egal, worum es geht. Vor allen Dingen Vorsicht bei: "Ich sag das jetzt wirklich nur dir ..." Das ist ein deutlicher Hinweis auf ein Gerücht in voller Blüte.

Schon mal selbst so gegangen? Ein Kollege kommt und fängt an, über einen anderen total herzuziehen. Oh, denkt man sich, was sagt der denn über mich, sobald ich zur Tür rausgehe? Kein gutes Gefühl, nicht wahr? Also raushalten. Aber nicht nur mäuschenmäßig anderer Wege gehen, sondern - vor allen Dingen, wenn es böse ist - deutlich sagen, dass es nicht fair ist, diese Äußerungen in Abwesenheit eines anderen zu machen. Oder dass Spekulationen immer nur geraten sind. Und deshalb ist ein "Das hat er bestimmt gemacht, um ..." praktisch sinnlos. Da kommt dann eine Unterstellung, die sich jemand ausgedacht hat. Dann lieber bei dem Betroffenen nachfragen. Dann hat man's aus erster Hand.

Wenn Fehler passieren

Ich hab einem Kunden von mir einen Preis genannt, der nicht stimmt. Der hat aber schon den Auftrag bestätigt – über ein Drittel weniger, als es eigentlich kostet. Was soll ich denn jetzt bloß machen? Einfach den günstigeren Preis berechnen und hoffen, dass es niemand merkt? Oder den eigentlichen Preis in Rechnung stellen und hoffen, dass der Kunde nicht reklamiert? Mann! Dass ausgerechnet mir das passieren muss. Und nur, weil ich den Preis gleich am Telefon gesagt hab. Meinem Chef kann ich das gar nicht sagen, der hat nämlich ausdrücklich gesagt, wir sollen Angebote nicht telefonisch durchgeben.

Fehler passieren jedem. Egal in welcher Position, egal ob man neu oder schon ein alter Hase ist. Meistens lässt sich ein Fehler auch lösen – und je schneller man was macht, desto einfacher geht es. Wer versucht, einen Fehler unter den Tisch zu kehren und hofft, dass niemand ihm drauf kommt, kann nur verlieren. Denn erstens ist die Befürchtung, dass jemand drauf kommen könnte, immer da und kann einem buchstäblich den Schlaf rauben. Je mehr Zeit vergeht, desto schwieriger ist eine einfache Lösung. Außerdem ist es für das eigene Image und die Zuverlässigkeit mehr als schlecht, wenn man merkt, dass da jemand seine Fehler zu vertuschen versucht. Es kommt darauf an, die Verantwortung für sein Tun

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

zu übernehmen. Gut und geschätzt ist, wer zu seiner Arbeit steht. Zu allem, was er gut macht. Aber auch zu dem, was daneben geht.

Also: Sobald klar ist, dass ein Fehler passiert ist, an die Lösung gehen. In dem genannten Beispiel gibt es mehrere Möglichkeiten: Man kann den Kunden sofort anrufen und auf das Missgeschick aufmerksam machen. Also nicht verkünden oder am Ende schriftlich mitteilen, dass der Preis doch höher ist, nämlich DM xyz, sondern den Kunden anrufen und beichten, dass man falsch kalkuliert hat. Bitte auch bei dieser Beichte drauf aufpassen, die Schuld nicht abzuwälzen. Da ist nicht der Computer schuld oder der Kollege oder irgend jemand sonst, sondern mir selbst ist der Fehler unterlaufen. Wer offen an seinen Kunden rantritt und die Misere klar macht, kann auf Verständnis hoffen. Und nicht selten ist damit die Sache bereits gelöst. Die zweite Möglichkeit ist, zu seinem Teamleiter zu gehen und den Fehler zuzugeben. Am besten gleich mit einem Lösungsvorschlag. Nicht erwarten, dass der Chef vor Freude auf dem Tisch tanzt. Noch dazu, wenn er, wie im Beispiel angesprochen, extra darauf hingewiesen hat, dass niemand telefonische Angebote durchgeben soll. Beim Eingestehen des Fehlers geht es dann auch um diese Einsicht. Wieder in die Offensive gehen und direkt zum Chef sagen, dass man seine Bitte missachtet hat und dass es einem leid tut. Und das aber auch so meinen.

Wer von sich selbst weiß, dass ihn Kritik total umwirft und ihm regelrecht den Boden unter den Füßen wegzieht, muss sich auf jeden Fall damit auseinandersetzen. Warum ist das so? Was befürchte ich? Was ist das Schlimmste, was passieren kann?

Wer selbst Kritik üben möchte oder muss, kann sich selbst als Maßstab nehmen: Wie würde ich wollen, dass sich jemand in der Situation verhält? Und dann ganz klar die Inhalte überbringen. Immer dran denken: Wer Kritik übt, um die Situation zu verbessern, tut allen einen Gefallen – er arbeitet auf eine Lösung hin und gibt sich und dem anderen die Möglichkeit sich weiterzuentwickeln.

Also ruhig schlucken, aber ernst nehmen, drüber nachdenken, die positive Seite sehen und vor allen Dingen, was damit machen.