

Kritikgespräch: die WWW-Methode

Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch. Drei Schritte, die ein schwieriges Gespräch fair und lösungsorientiert halten.

Mitarbeiter:in		Datum	
Anlass			

Vor dem Gespräch: die 48-Stunden-Regel

Sprechen Sie Kritik zeitnah an. Je länger Sie warten, desto mehr verblasst der Vorfall, desto strittiger werden Details — und desto größer wird die Hürde, das Thema überhaupt anzusprechen.

1. Wahrnehmung — was ist konkret passiert?

Nur beobachtbare Fakten, keine Deutungen. Datum, Uhrzeit, Situation. Kein „immer“, kein „ständig“, keine Charaktereigenschaften.

„Mir ist aufgefallen, dass Sie am [Datum] und am [Datum] jeweils rund 20 Minuten nach Arbeitsbeginn erschienen sind, ohne vorher Bescheid zu geben.“

MEINE BEOBACHTUNG IN FAKTEN

2. Wirkung — was löst das aus?

Beschreiben Sie die Konsequenz für Team, Projekt oder Sie selbst. In der Ich-Form, nicht als Vorwurf. Die Wirkung ist der Teil, den Ihr Gegenüber nicht sehen kann — deshalb müssen Sie ihn benennen.

„Das führt dazu, dass wir das Morgenmeeting verschieben müssen und die Kolleg:innen ihre eigene Planung anpassen. Auf mich wirkt es, als hätte der gemeinsame Start keine Priorität.“

KONKRETE AUSWIRKUNG

3. Wunsch — wie soll es künftig laufen?

Eine klare, überprüfbare Bitte statt einer vagen Erwartung. Formulieren Sie sie als Frage, damit Ihr Gegenüber zustimmen oder einen eigenen Vorschlag machen kann.

„Ich wünsche mir, dass Sie pünktlich um 8 Uhr da sind — und wenn das mal nicht klappt, dass Sie mir vorher kurz schreiben. Ist das für Sie machbar?“

MEINE BITTE / GEMEINSAME VEREINBARUNG

Nach dem Gespräch

Vereinbarung	
Überprüfung am	
Ergebnis der Überprüfung	

Drei häufige Fehler

Fehler	Besser
Verallgemeinern („Sie kommen ständig zu spät“)	Einzelne Vorfälle mit Datum benennen
Charakter bewerten („Sie sind unzuverlässig“)	Verhalten beschreiben, nicht die Person
Sandwich-Technik (Lob – Kritik – Lob)	Anliegen direkt ansprechen; die Verpackung entwertet beides