

Klare Kommunikation bei diskriminierenden Äußerungen

Sprachmuster und Handlungsanweisungen für Führende

Diskriminierende, abfällige oder intolerante Äußerungen im Arbeitsumfeld sind nicht nur ein Verstoß gegen Menschenwürde und manch formulierte Unternehmenswerte, sondern gefährden auch das Betriebsklima und die Unternehmenskultur. Du als Führungskraft spielst eine entscheidende Rolle dabei, ob und in welche Richtung sich Eure Kommunikation entwickelt. Dieses Handout bietet Dir praxisnahe Sprachmuster und Reaktionsmöglichkeiten, in unterschiedliche Situationen klare Signale gegen Diskriminierung zu setzen.

Tipps für alle aufgeführten Sprachmuster:

- Halte Augenkontakt.
- Sprich ruhig und deutlich.
- Gehe mit der Stimme (Tonhöhe) am Ende der Sätze nach unten.
- Nimm eine symmetrische Körperhaltung ein.
- Formuliere Deine Werte und gegebenenfalls auch Deine Emotionen.
- Bleib dran und eskaliere bei Wiederholungen.
- Beziehe Dich immer wieder auf Deine oder die Werte Deines Unternehmens.
- Vermeide Diskussionen im ersten Moment – setze einen klaren Punkt.

Sprachmuster für die erste Intervention:

- „Stopp. Solche Äußerungen akzeptieren wir in unserem Unternehmen nicht.“
- „Nehmen Sie diese Aussage bitte zurück. Wir legen hier großen Wert auf Respekt und Toleranz.“
- „Das überschreitet eine Grenze. Achte bitte darauf, dass wir hier einen wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander pflegen. Derartige Diskriminierungen dulde ich nicht. Merk Dir das bitte. Ich möchte sowas kein zweites Mal hören.“

Sprachmuster, wenn Dein Gegenüber sich rechtfertigt:

- „Es ist alles gesagt, merk Dir bitte meine Worte.“
- „Unser Unternehmen steht für Vielfalt und Respekt. Du hast mit Deinem Arbeitsvertrag unterschrieben, diese Werte zu leben. Das ist weder relativierbar noch diskutierbar und das gilt auch für Dich.“

- „Ich verstehe, dass Meinungsfreiheit wichtig ist. Und – in diesem Unternehmen setzen wir auf Diversität und Respekt. Daher dulde ich derartige Aussagen nicht. Ich empfehle Dir, zukünftig darauf zu achten. ICH werde das jedenfalls tun, das solltest Du wissen.“
- „Das ist nicht einfach nur eine Meinung – es ist eine Diskriminierung. Dass Du jetzt versuchst, es kleinzureden, schürt meinen Ärger nur. Mir ist Wertschätzung und Anstand wichtig, das weißt Du. Das erwarte ich von jedem und jeder hier im Team. Solltest Du Dich nicht daran halten, wird es zwischen uns unangenehm.“

Eskalierende Sprachmuster im Falle von wiederholten Diskriminierungen:

- „Offensichtlich ist meine Botschaft letzten Freitag nicht bei Dir gelandet. Ich meine es ernst. Ich möchte das nicht noch einmal hören. Andernfalls möchte ich Dich nicht mehr in diesem Team haben. Das ist meine letzte Aufforderung an Dich, meine Hinweise ernst zu nehmen.“
- „Ich habe Dich bereits mehrfach darauf hingewiesen, dass ich derartige Aussagen nicht toleriere. Inzwischen bin ich stinksauer, dass Du unsere Werte Vielfalt und wertschätzendes Miteinander derart mit Füßen trittst. Wenn ich mitbekomme, dass Du erneut solche Äußerungen von Dir gibst, werde ich arbeitsrechtliche Schritte einleiten.“
- „Das reicht jetzt. Du verletzt unsere Unternehmenswerte massiv und das zum wiederholten Male. Ich leite das jetzt an die Personalabteilung weiter.“

Sprachmuster für betroffene Kolleg*innen:

- „Ich kriege mit, dass Dich das trifft. Das tut mir aufrichtig leid, und ich möchte klarstellen, dass ich voll hinter Dir stehe. Ich dulde derartiges Verhalten nicht und werde Dich dabei unterstützen, aktiv dagegen vorzugehen.“
- „Danke, dass Du mich darauf aufmerksam gemacht hast. Es ist wichtig, dass Du Dich/jeder sich hier sicher fühlst/fühlt.“

Präventive Sprachmuster für Teammeetings oder Workshops:

- „Ich möchte betonen, wie wichtig Respekt und Vielfalt in unserem Unternehmen sind. Jede*r trägt die Verantwortung, diese Werte zu leben.“
- „Falls Ihr diskriminierende Äußerungen hört oder erlebt, zögert bitte nicht, einzuschreiten.“
- „Wir alle machen Fehler – das Entscheidende ist, dass wir daraus lernen und unsere Haltung weiterentwickeln.“
- „Lasst uns bitte offen austauschen, was bereits verletzend Aussagen oder Verhaltensweisen sein können, ich möchte, dass wir uns dazu regelmäßig gegenseitig sensibilisieren.“ (Sammeln)
- „Mir ist wichtig, dass wir alle lernen, in derartigen Situationen mit einem Kunden oder Kollegen mutig und angemessen zu intervenieren.“ (Sammeln)