



Regeln für konstruktive Kritik

Die kluge Art, Kritik zu üben

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,

bei konstruktiver Kritik geht es nicht nur darum, ein Problem zu thematisieren: Es geht darum, es gemeinsam zu lösen. Konstruktive Kritik kann sehr hilfreich sein und positive Effekte haben. Doch beim Kritisieren sollten ein paar Regeln beachtet werden.

Unsere Expertin Gerda Bender gibt Ihnen nützliche Tools für Ihre Kommunikation an die Hand, wie Sie erfolgreich zu Ihrem Gesprächspartner durchdringen und etwas bewirken. Darüber hinaus erlernen Sie erfolgsorientierte Gesprächsstrategien - damit Sie in Zukunft konstruktive Kritik üben und Feedback offen annehmen können.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen der Praxistipps für eine gelungene Kommunikation.

Freundliche Grüße



Ines Tribian
Konferenzmanagerin Führung & Assistenz
FORUM · Institut für Management GmbH

Regeln für konstruktive Kritik

Über den Autor



Gerda Bender trainiert, berät und coacht seit 18 Jahren Menschen in Verantwortung. Grundlage ihrer Arbeit ist die gereifte Symbiose zahlreicher Ausbildungen, Lehrämter und Berufsjahre zu einer international anerkannten und gefragten Kommunikationsexpertin. In ihren Trainings begeistert sie durch ihre lösungsorientierte Wissensvermittlung. Sie versteht es, Prozesse in Gang zu bringen, die leicht verstanden, verinnerlicht und sofort in die Praxis umgesetzt werden können.

Bei Kritik- und Feedbackgesprächen bewegt man sich oftmals auf dünnem Eis – das Feedback gekonnt in Worte zu verpacken, damit es auch so, wie es gemeint ist, beim Gegenüber ankommt, ist eine wahre Kunst. Daher will diese Art von Gesprächen gut geübt und vorbereitet sein. Im Folgenden finden Sie einen Leitfaden, mit dessen Hilfe Sie sicher und souverän durch Kritik- und Feedbackgespräche navigieren können.

Wenn Sie kritisieren:

- Sagen Sie beides - was Ihnen gefällt und was Ihnen nicht gefällt.
- Geben Sie kein Urteil ab, sondern schildern Sie den Eindruck, den Sie haben.
- Drücken Sie Ihre Kritik so aus, dass die/der andere sie annehmen kann, d. h. in einem angemessenen Tonfall. Bedenken Sie: Kritik tut immer (etwas) weh. Halten Sie es aus, dass es nicht immer harmonisch zugehen kann.
- Machen Sie deutlich, dass es um einzelne Verhaltensweisen geht, die Sie stören, trennen Sie also Verhalten und Person.
- Drücken Sie sich klar und verständlich aus. Beziehen Sie sich dabei auf konkrete Ereignisse und vermeiden Sie Pauschalvorwürfe.
- Verwenden Sie Ich-Botschaften.

Ich-Botschaften und heikle Gesprächssituationen

Ich-Botschaften sind ein wirksames Mittel, mit dem Sie einen partnerschaftlichen Gesprächsverlauf fördern und schwierige Gesprächssituationen entschärfen können. Im Mittelpunkt einer Ich-Botschaft steht die eigene Meinung oder das eigene Empfinden.

Ich-Botschaften sind auch ein geeignetes Instrument, um den Gesprächspartner auf nicht annehmbare Verhaltensweisen hinzuweisen. Ihr Gesprächspartner erfährt

etwas über Ihre Meinung oder Ihr Gefühl, ohne dass er angegriffen wird.

Eine Ich-Botschaft besteht im Wesentlichen aus drei Teilen:

1. Schritt: Ich ...

Sprechen Sie von Ihren eigenen Werten und Gefühlen. Lassen Sie die andere Person daran teilhaben.

2. Schritt: ... habe etwas beobachtet ...

Teilen Sie mit, was Sie ganz konkret gesehen, beobachtet, gehört, oder gefühlt haben. So weiß die andere Person, wofür sie das Lob bekommt.

3. Schritt: ... und das hat mich sehr gefreut ...

Teilen Sie mit, was das Gehörte oder Gesehene für Sie bedeutet. Dadurch hat der Gelobte die Möglichkeit, die Wichtigkeit und Bedeutung des Lobes einzuschätzen.

Beispiel:

1. „Gestern Abend bemerkte ich, dass der Bericht XY noch nicht vorliegt.“
2. Das beunruhigte mich und ich hatte eine schlaflose Nacht.
3. Ich werde nachher Mühe haben, dem Chef darzustellen, dass wir nicht fertig geworden sind.“

Gegenbeispiel:

„Du hast den Bericht XY nicht fertig gemacht. Wegen Dir bekommen wir jetzt Probleme.“

Der Vorteil bei Ich-Botschaften liegt sicherlich darin, dass der Empfänger sich nicht abgewertet fühlt und dadurch auch nicht in eine Rechtfertigungsposition kommt. Sie liefern dem Gesprächspartner eine aussagekräftige Schilderung der eigenen Situation und gleichzeitig den Schlüssel zu

einer selbstbewussten und dennoch fairen Bewältigung vieler kritischer Gesprächssituationen.

Wenn Sie selbst kritisiert werden:

- Keine Rechtfertigung, sondern hinhören.
- Hören Sie die Kritik und denken Sie darüber nach.
- Sehen Sie konstruktive Kritik als Lernchance nach dem Motto: Was kann ich zukünftig verbessern?
- Denken Sie daran: „Ihr größter Kritiker ist Ihr bester Freund“!

Wie übt man Kritik?

Sachlich

- keine Veränderungen oder Erregung zeigen; die Arbeit - nicht den Mitarbeiter kritisieren
- keine Übertreibungen des Tatbestandes
- sachbezogene Kritik wird in der Regel akzeptiert

Offen

- Kritik möglichst unter vier Augen
- nicht nur Mängel kritisieren, sondern auch das Positive anerkennen
- Mitarbeiter Gelegenheit zur eigenen Stellungnahme geben

- Kritik ohne Verletzung des Selbstwertgefühls ist erfolgreicher

Positiv

- Kritik mit versöhnlichen Worten beenden
- Vertrauen erkennen lassen, dass der Fehler nicht mehr vorkommt, Kritik soll keinen bitteren Nachgeschmack zurücklassen
- ermutigende Kritik verstärkt Leistungsbereitschaft

Konstruktiv

- Fehlerursachen analysieren, überlegen wie weitere Fehler zu verhindern sind
- Mitarbeitern helfen, Fehler zu erkennen und zu vermeiden
- aufbauende Kritik wird als Hilfe empfunden

Die Wirkungsweise des Gesprächsstils

Gespräche und insbesondere Kritikgespräche können zu einer belebenden oder frustrierenden Erfahrung werden. Menschen ziehen es vor, in Gesprächen nicht genau zu sagen, was sie meinen. Indirektheit, bestimmte Formen von Fragestellungen oder von höflichen Absagen, sind Aspekte des Gesprächsstils.

Während Worte Informationen übermitteln, erzählt die Art und Weise, wie wir diese Worte aussprechen – wie laut, wie schnell, mit welcher Intonation und welchem Nachdruck – was wir zu tun glauben, wenn wir sprechen: ob wir necken, flirten, erklären oder kritisieren wollen und ob wir gut gelaunt, wütend oder unglücklich sind. Mit anderen Worten, wie wir etwas sagen, vermittelt soziale Bedeutungen.

Prägen Sie sich deshalb ein, dass es oft weniger und manchmal gar nicht darauf ankommt, was man einem anderen sagt, sondern:

4. Wie man es sagt.
5. Wer es sagt.
6. Zu wem man es sagt.
7. Ob man es mit Respekt sagt.
8. Mit welchem Gesicht man es sagt.
9. Mit welchen Augen man es sagt (kalt oder warm).
10. Mit welcher Stimme man es sagt.
11. Mit welchen Gefühlen (mit oder ohne Herz) man es sagt.
12. Wo und in welcher Situation man es sagt.
13. Zu welchem Zeitpunkt man es sagt.

Weitere Angebote finden Sie hier:

Kommunikation und Rhetorik als Geheimwaffe für Ihren beruflichen Erfolg!

Erfahren Sie in unseren Seminaren, wie Sie Ihren Führungsstil dank rhetorischer Hilfsmittel verbessern und somit Ihre Kommunikation präzise einsetzen können. [Jetzt informieren.](#)

e-Learning – Klicken und Lernen

Das FORUM Institut bietet mit hochwertigen e-Learning-Programmen eine flexible Weiterbildungsform. Entscheiden Sie selbst, wann und wo Sie lernen. [Jetzt gratis testen.](#)

Inhouse-Seminare – Maßgeschneiderte Lösungen

Alle unsere Seminare eignen sich auch hervorragend als [Inhouse-Training](#). Jetzt individuelles [Angebot anfordern](#).

