

2. Verzichten Sie auf spontane Erklärungen und Rechtfertigungen. Hören Sie aufmerksam zu, bedanken Sie sich. Legen Sie sich aber nicht auf eine endgültige Antwort fest! Sagen Sie lieber: „Ich werde darüber nachdenken.“
3. Um Zeit zu gewinnen, bitten Sie Ihr Gegenüber, seine Vorwürfe zu wiederholen. Willkommener Nebeneffekt: Beim zweiten Mal werden diese in der Regel sachlicher vorgetragen.
4. Lassen Sie die Kritik einwirken. Sie müssen Ihre eigene Meinung/Sichtweise nicht aufgeben. Häufig genügt es, die Sichtweise des anderen erst einmal zu akzeptieren.

EXTRA:**Kritik annehmen wie ein Profi****Experten-Interview mit Sandra Heinzelmann**

Business-Coach, Trainerin und Autorin des Buches „Regie im eigenen Leben?! 7 Strategien für effektvolles Selbst-Coaching“. Ihr Schwerpunkt: Einzel-Coachings von Führungskräften und Selbstständigen.

Bitte ergänzen Sie folgenden Satz: Der Unterschied zwischen konstruktiver und niederschmetternder Kritik liegt für mich ...

... ganz klar in der Verpackung. Tatsächlich bietet jede Kritik eine Chance, über das eigene Handeln und Auftreten nachzudenken. Sie ist so gesehen ein Geschenk. Je unprofessioneller die Kritik verpackt ist, umso größer ist allerdings die Herausforderung, damit umzugehen und das

Körnchen Wahrheit darin zu finden, das einen persönlich weiterbringen kann.

Warum fällt es vielen Menschen so schwer, anderen ein konstruktives Feedback zu geben?

Leider haben sie meistens selbst viel negative Kritik erfahren. Wer andere Menschen vernichtend und destruktiv kritisiert, sagt damit aber in erster Linie etwas über sich selbst und seinen Mangel an sozialer Kompetenz aus. Sich das klar vor Augen zu führen kann für den Kritisierten schon eine erste Entlastung bringen.

Wie zeigt sich mangelnde Sozialkompetenz im Alltag?

Ich mache es an einem Beispiel deutlich: „Herr Müller, Sie reden bei Ihren Präsentationen immer viel zu schnell. Man kommt ja gar nicht hinterher. Sie hängen ja jeden Zuhörer ab. Und dann sind Sie auch immer so schlampig angezogen!“ Peng! Wie geht es wohl Herrn Müller nach dieser Kritik?

Lassen sich solche Vorwürfe überhaupt in ein konstruktives Feedback verwandeln?

Ein konstruktives Feedback zur selben Präsentation kann so klingen: „Danke für Ihren Vortrag, Herr Müller. Mir hat sehr gut gefallen, dass Sie Ihr Thema so engagiert und ganz ohne Manuskript vorgetragen haben. Auffgefallen ist mir, dass Sie phasenweise sehr schnell gesprochen haben. Da hatte ich Probleme, Ihnen inhaltlich zu folgen. Ich wünsche mir für künftige Präsentationen, dass Sie langsamer sprechen. Wichtig ist mir auch, dass Sie einen von Ihren schicken dunklen Anzügen tragen, wenn Kunden anwesend sind.“

Konstruktive Kritik vermittelt, was künftig anders laufen soll oder muss. Destruktive Kritik leistet dies nicht und dreht sich stattdessen in mehr oder weniger verletzenden Worten nur um das, was falsch war.

Mangel an Sozialkompetenz



Wie würden Sie auf unsachliche Kritik – z. B.: „So einen Blödsinn habe ich noch nie gehört!“ – reagieren?

Nachfrage-Taktik

Unbedingt nachfragen, da auch destruktiv geäußerte Kritik im Kern wichtige Erkenntnisse enthalten kann: „*Was genau ist daran für Sie Blödsinn?*“ Geht es nur darum, einen anderen abzukanzeln, kommt auf diese Nachfrage heiße Luft. Hat der Kritisierende tatsächlich ein sachliches Problem mit einer Aussage, wird er es ausdrücken.

Seite R 65/11

Ist es angemessen, die Kritik an sich zu kritisieren?

Ja, ich finde es auch wichtig, „Abkanzeln“ eine klare Rückmeldung zu ihrer Kritik zu geben. „*Haben Sie auch einen konstruktiven Beitrag zum Sachthema für mich?*“ Das erfordert anfangs Mut, lässt sich jedoch trainieren. Auch denkbar: „*Ich bin für konstruktive Kritik offen. Die ist ganz klar lösungsorientiert. Welche Lösung schlagen Sie vor?*“ Es geht dabei darum, sich zu behaupten und unfairen Kritikern selbstbewusst Paroli zu bieten.

Oft fällt es schwer, dabei ruhig zu bleiben. Gibt es Tricks, mit denen man seine eigene Kritikfähigkeit verbessern kann?

Kritik als Geschenk

Begegnen Sie der Kritik neugierig und auf der Sachebene. Das Bild von der Kritik als Geschenk kann hier wertvolle Dienste leisten: Auch wenn die Verpackung hässlich und nachlässig ist, empfiehlt es sich, „das Geschenk“ erst einmal auszupacken und aus der Nähe zu betrachten.

Haben Sie einen persönlichen Erfolgs-Tipp im Umgang mit Kritik?



Ja, mein Tipp lautet: selbst so oft wie möglich ein fairer und konstruktiver Kritiker sein. Das ist ein gutes Trainingsfeld und macht auch fitter im Umgang mit der Kritik anderer. Kritik ist wertvoll. Wenn sie konstruktiv und fair verpackt ist, ist sie besonders wertvoll.