

FORCHSTRASSE 136
8032 ZÜRICH

TELEFON (+41) 043 497 99 44
TELEFAX (+41) 043 497 99 46
WWW.CLICKJOB.CH

INFO@CLICKJOB.CH

Konstruktive Kritik macht aus Problemen Chancen

Jemanden kritisieren und kritisiert werden ist unangenehm, häufig jedoch notwendig. Dies kann für die Beteiligten zum Frust werden, aber auch eine Chance sein – wenn man weiss, wies richtig geht.

Petra* ist Führungskraft in einem grossen nationalen Unternehmen. Zu ihren beruflichen Aufgaben gehören immer wieder Kritikgespräche. Um ihr kommunikatives Fundament zu erweitern, absolvierte sie kürzlich die Weiterbildung „Konflikt Kommunikation“, an der sie auch ihre Kenntnisse in Kritikfähigkeit vertiefte.

Zu einem umfassenden Feedback gehört laut Christian van Heijningen, von clickjob, Management & Consulting in Zürich die Rückmeldung, was am Verhalten oder an der Leistung des Gegenübers gefällt, aber auch was man als störend erlebt. Ziel der Kritik sei es, den Kritisierten zu wertschätzen, die positiven Verhaltensweisen zu verstärken und die negativen, unerwünschten anzusprechen.

Kritisieren beisst sich oft mit den Bedürfnis, gemocht zu werden. Wer andere kritisiert, läuft nämlich Gefahr, sich unbeliebt zu machen. Und für den Kritisierten besteht das Risiko, eines Gesichtsverlustes. Die Fähigkeit konstruktiv kritisieren zu können, ist deshalb sowohl beruflich als auch privat ein Schlüssel zum Erfolg.

Auch das entsprechende Reagieren als kritisierte Person gehört zur Kritikfähigkeit. „Eine vorschnelle Verteidigungshaltung ist und Kommunikationskönnern verpönt“ sagt Christian van Heijningen. Zuerst gelte es, konzentriert zuzuhören und das Gesagte auszuwerten. Kritikfähigkeit sei keine vererbte Eigenschaft, sagt Herr van Heijningen. Mit Training, Kommunikationskursen, Selbststudium und Beobachtungen sei es möglich, sich dies anzueignen. Seit ihrer Weiterbildung wendet Petra in Kritikgesprächen wieder viel bewusster Ich-Botschaften an. „Verletzende Du-Botschaften werden bei mir immer seltener.“

*Name geändert