

TEIL 1 VON 2

Kritik annehmen



Bild: Don Purcell / iStock / thinkstock

Wenn ein Fußballer durch einen Lauffehler einen Ball nicht annimmt, gibt es in der Pause Kritik vom Trainer. Wenn der Monteur einen Fehler bei der Arbeit macht, wird er von seinem Chef kritisiert.

Kritik bezieht sich meist auf die Person und wer kritisiert wird, fühlt sich angegriffen, fürchtet Konsequenzen und geht in eine Verteidigungsposition. Jedem Monteur ist es in gewisser Weise peinlich, wenn er einen Fehler gemacht hat. Er will ihn am liebsten vertuschen, sich verstecken, denn schließlich leidet sein Selbstbewusstsein, wenn er etwas falsch gemacht hat. Fehler verunsichern den Betroffenen und überraschen auch das Arbeitsteam.

ERSTE REAKTIONEN

Wenn Sie nicht gleich nach Ausreden suchen und die Kritik Ihres Chefs annehmen können, zeigen Sie Größe und verschaffen sich Respekt. Auch Ihrem

Chef macht es keine Freude, wenn er Sie kritisieren muss, vor allem weil mit Fehlern auch Reklamationen und Kosten verbunden sind. Im Kritikgespräch entsteht schnell eine Spirale von Rede und Gegenrede. Im schlimmsten Fall eskaliert das Gespräch, es entsteht Frust und es bleiben Narben.

Ziel der Kritik:

- ➔ Fehler und Fehlerquellen aufdecken
- ➔ Verbesserungsmöglichkeiten diskutieren
- ➔ Verhaltensänderung verbindlich festlegen
- ➔ Kontrollen besprechen

„Kleinere Fehler gibt man gerne zu, um den Eindruck zu erwecken, man hätte keine größeren Fehler.“
(Oscar Wilde, Schriftsteller)

Betrachten Sie Kritik als ein Echo auf Ihre Leistung und Ihr Verhalten mit der Möglichkeit der Verbesserung. Dabei ist das Wort Kritik negativ und wird oft gleichgesetzt mit „nörgeln, meckern, schimpfen, tadeln, ermahnen, beanstanden“. Unter diesem Aspekt ist es sogar verständlich, dass Sie sich in der „Opferrolle“ fühlen und sich auf Abwehr und Verteidigung einstellen. Wenn Sie mit diesem Gedanken reagieren, werden Sie bald keine Kritiker mehr haben und können sich nicht weiterentwickeln. Versuchen Sie Ihre Reaktion bei Kritik zu kontrollieren, stoppen oder verschieben Sie Ihr Bedürfnis nach Verteidigung. Befassen Sie sich mit Ihrem Gefühl und sagen Sie sich: „Aha, so fühlt sich Kritik an“. Dann schieben Sie diesen Gedanken sanft beiseite und denken: „O.K., aber ich will doch erst mal genau wissen, um was es geht“. Beschäftigen Sie sich also erst mit Ihren eigenen Gefühlen und dann überlegen Sie eine sachliche Antwort.

Kritik ist zu Ihrem Vorteil. Und deshalb sollten Sie darauf reagieren, ohne die Ruhe zu verlieren, und sich nicht verletzt fühlen. Nicht über alles lässt sich urteilen. Mangelnde Fachkenntnisse können Anlass zu berechtigter Kritik sein. Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Chefs, übernehmen Sie seine Rolle und fragen Sie sich dabei: Wie würde ich an seiner Stelle reagieren, wenn einer meiner Mitarbeiter einen Fehler macht? Wie würde ich kritisieren? Welche Erwartungen hätte ich als Chef an einen Mitarbeiter?

VORSCHLÄGE ANNEHMEN

Wie entsteht ein Fehler? Waren Sie unkonzentriert oder überfordert? Wenn Sie nicht warten, bis der Chef Sie auf Ihren Fehler anspricht, sondern ihm zuvorkommen, entwickelt sich die Kritik zu Ihren Gunsten. Es zeigt, dass Sie sich selbst darüber ärgern und zum Chef gehen, bevor er zu Ihnen kommt. Das spricht zunächst für Sie. Meist versucht man einen eigenen Fehler zu vertuschen, zu verniedlichen oder anderen in die Schuhe zu schieben. Kleinere Pannen ohne Auswirkung bringt man natürlich selbst in Ordnung, ohne mit jemandem darüber zu reden. Man kritisiert sich selbst, lässt Dampf ab

und erklärt dem Kollegen den eigenen Ärger über den Tatbestand. Gute Arbeitskollegen zeigen Verständnis und helfen einem über den Ärger hinweg. Das ist wichtig, denn bei Fehlern haben auch die Kollegen oft das Nachsehen, sie müssen mit dem Betreffenden nacharbeiten, wenn der Fehler alleine nicht zu beheben ist. Für die Hilfe sollte sich der Betreffende bei seinen Kollegen bedanken.

Im Gespräch mit dem Chef kommt es meist zu Vorschlägen, wie Sie zukünftig Fehler ausschließen. Nehmen Sie realistische Vorschläge an, versprechen Sie Besserung und bemühen sich darum. Wenn Sie schon während der Kritik wissen, dass eine Änderung für Sie nicht oder nur unter bestimmten Voraussetzungen möglich ist, dann sollten Sie gleich darüber sprechen. Beispiel: Sie haben in letzter Zeit Überstunden gemacht, dabei haben Sie das Arbeitstempo erhöht, den Überblick verloren und es kam zu einem Montagefehler. Bitten Sie um Vorschläge oder Hilfe bei der Suche nach einer Lösung:

„Jeder Fehler erscheint unglaublich groß, sofern ihn ein anderer macht.“
(Autor unbekannt)

„Was raten Sie mir, wenn ich überfordert bin?“ Bei einer berechtigten Kritik stimmen Sie offen zu: „Sie haben Recht – ich sehe es ein. Ich werde es ändern.“ Besprechen Sie mit dem Chef gemeinsam die nötigen Voraussetzungen, unter denen eine Änderung möglich ist.

Auch wenn Sie als temperamentvoll bekannt sind und Ihnen das Zuhören schwerfällt, lassen Sie den Kritiker zuerst ausreden. Lesen Sie im zweiten Teil über weitere angemessene und wirkungsvolle Reaktionen auf Kritik.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon (0 62 21) 80 48 82
Telefax (0 62 21) 80 93 41
E-Mail rolf.leicher@t-online.de