

TEIL 2 VON 2

Kritik annehmen

Im ersten Teil dieses Beitrags wurde darauf hingewiesen, dass Kritik von zwei Seiten betrachtet werden sollte. Sowohl die Sichtweise eines Chefs als auch des Mitarbeiters wurden beleuchtet. Der zweite Teil befasst sich mit den angemessenen Reaktionen.



Machen Sie aus einer Mücke keinen Elefanten. Demontieren Sie nach der Kritik nicht Ihr Selbstwertgefühl mit Gedanken wie: „Bei so einer komplizierten Arbeit kann es nur daneben gehen.“ Wollen Sie nur noch einfache Arbeiten ausführen? Dann werden Sie auch nur noch für leichte Tätigkeiten eingeteilt und sind unterfordert.

VERGLEICHE

Denken Sie an den Fußballer, der einen Elfmeter verschießt oder an einen Super-Spieler in der ersten Liga, der ein Eigentor schießt. Auch Spitzensportler versagen und müssen sich Kritik, sogar aus der Öffentlichkeit, anhören. Zeigen Sie Ehrgeiz und vertrauen Sie sich

selbst, gerade dann, wenn Sie die Anerkennung der Kunden und Kollegen haben. Verschaffen Sie sich Respekt, indem Sie Kritik ertragen, zumindest solange sie sachlich ist. Im negativen Fall können Sie Ihrem Chef am Gesprächsende sagen: „Von der Sache her nehme ich Ihre Kritik an, der Ton Ihrer Kritik hat mir allerdings weniger gefallen.“

Ein Kritikgespräch aus Sicht eines Chefs ist nicht gelungen, wenn...

- ... sich der gleiche Fehler wiederholt, also keine Besserung eintritt.
- ... sich die Leistung nur kurzfristig bessert und dann wieder nachlässt.
- ... der Mitarbeiter guten Willens ist, aber die erwartete Leistung nicht erbringen kann.
- ... der Mitarbeiter sich frustriert zurückzieht und sich das Betriebsklima verschlechtert.
- ... es zu einer Diskussion über den Tatbestand kommt.
- ... der Chef selbst nachtragend oder auch misstrauisch ist.
- ... die Diskretion verletzt wird oder andere, unbeteiligte von diesem Gespräch erfahren.
- ... mit die Kritik erst später erfolgt, der Tatbestand länger zurückliegt.
- ... ein Fehler kritisiert wird, für den der Mitarbeiter nicht verantwortlich ist.
- ... der Chef persönlich wird, weil er sich selbst aufregt.

Forderungen an den kritisierten Monteur:

1. Akzeptanz sachlicher Kritik: „Ja“ und nicht „Ja, aber ...“ sagen
2. Ausreden vermeiden: Sie müssen damit rechnen, dass es herauskommt
3. Verbesserungsvorschläge annehmen: Damit machen Sie den besten Eindruck
4. Dem Kritiker zuvorkommen: Nicht warten, bis der Vorfall aufgedeckt wird
5. Verantwortung für sich übernehmen: Wer soll es denn sonst tun?
6. Sensibilität vermeiden: Sonst wird der Chef Ihnen nichts mehr sagen
7. Keine Revanche planen: Nicht hintenherum negativ über den Chef reden
8. Kritik nicht als Niederlage sehen: Kritik ist die Chance zur Verbesserung
9. Kritik nicht zum Schein annehmen: Einsicht zeigen, dann aber nichts ändern



Verzichten Sie darauf, sich nach dem Kritikgespräch bei den Kollegen abzureagieren, machen Sie Ihren Chef nicht schlecht, indem Sie über ihn schimpfen. Oder haben Sie das nötig? Und wenn das irgendwie herauskommt? Als Leistungsträger in Ihrer Firma müssen Sie die Verantwortung für sich selbst übernehmen. Wenn Sie z. B. unpünktlich sind, dann rechnen Sie schon im Vorfeld mit der Kritik, suchen Sie nicht nach Ausreden, sondern rufen von unterwegs an. Diese Offenheit kostet zwar Überwindung, ist aber die beste Lösung. Bei sehr schwierigen Arbeiten kann man auch schon vorher mit dem Chef darüber reden, wie fehleranfällig die Montage sein kann. Kommt es dann tatsächlich zu Pannen, dann haben Sie schon vorher darauf aufmerksam gemacht, Ihr Chef und Sie selbst sind vorbereitet. Auch der Kunde sollte rechtzeitig informiert werden, denn in diesem Fall ist eine Reklamation eben nicht immer eine Reklamation.

AKZEPTABLE KRITIK

Kritik muss konstruktiv sein, der Chef darf Ihnen nicht nur die Fehler vorhalten, sondern sollte auch Hilfe zur Besserung geben. Wenn Sie mit der Art und Weise der Kritik nicht einverstanden sind, äußern Sie sich höflich, im äußersten Fall können Sie auch mal sagen, dass Ihnen die Akzeptanz leichter fällt, wenn sich der Kritiker zum Beispiel zeitnah äußert und Sie nicht erst nach Tagen auf einen Fehler anspricht. Sollte Ihr Chef unangemessen auf Ihre Fehler reagieren, dann sagen Sie ihm offen, wie Sie seine Worte wahrnehmen: „Ich fühle mich betroffen über die Art, wie Sie meinen Fehler darstellen.“ Nur dann weiß er, wie Sie sich fühlen, und kann sich ändern. Feedback geben heißt für Sie, zu sagen, was Sie verstanden haben, wie Sie die Kritik wahrnehmen. Bei gut vermittelter Kritik würde Sie dann erwidern: „Ich akzeptiere Ihre Kritik und werde mir Mühe geben, den Anforderungen gerecht zu werden.“

Am besten reagiert der Mitarbeiter bei einer Panne so: „Ich bedaure, dass etwas schief gelaufen ist, ich habe gelernt und mache es jetzt richtig.“ Das fällt dem Mitarbeiter nur leicht, wenn die Arbeitskollegen und der Chef hinter dem Betroffenen stehen und ihm deswegen keine Szene machen. Leider kommt manchmal Schadensfreude auf, wenn ein Kollege, den man nicht besonders leiden kann, einen Fehler macht.

PERFEKTIONISTEN HABEN ES SCHWER

Der Perfektionist ist mit 100 % nicht zufrieden, er strebt 120 % an, bringt doppelten Einsatz und steht stark unter Druck. Aber: Muss man die Messlatte der eigenen Leistung immer höher hängen? Man kann auch ohne übermäßige Perfektion ein sehr gutes Ergebnis bringen, und manchmal sind sogar 99 % Einsatz ausreichend, zum Beispiel bei Terminen. Der Perfektionist hat kaum Gelegenheit für Kreativität, weil er sich verkrampft und dadurch den Ideenfluss blockiert. Dem kreativen Menschen ist es viel wichtiger, Ideen zu finden und mal etwas auszuprobieren.



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