

KRITIK ALS CHANCE BEGREIFEN

The background of the page features a light-colored, textured surface. Overlaid on this are the dark silhouettes of a man and a child. The man, on the right, is leaning forward and pointing his right index finger towards the child. The child, on the left, is standing upright and pointing their right index finger back towards the man. The overall scene suggests a moment of mutual critique or discussion.

**...gut, wenn  
der Boss mal  
meckert!?**

Wenn Big Boss mal meckert,  
hat das seinen Grund: Etwas  
soll für alle Beteiligten  
künftig besser laufen

**Wo gehobelt wird, da fallen Späne – und wo gearbeitet wird, passieren Fehler. Wo Fehler passieren, gibt's auch so dann und wann mal eine Ansage vom Chef. Aber die kann man durchaus auch positiv auffassen.**

Was soll daran positiv sein, wenn man sich beim Chef einen Anschiss abholen – oder auf gutbürgerlich – Kritik anhören muss? Schon der Begriff „Kritik“ lässt ja eigentlich nichts Gutes vermuten: Kritik heißt für viele: Zurechtweisen, zusammenstauchen, an jemanden etwas aussetzen, reklamieren, über jemanden meckern, nörgeln, schimpfen. Außerdem gibt es noch Redewendungen mit ähnlicher Bedeutung: jemanden ins Gebet nehmen, über ihn den Stab brechen, ihm den Marsch blasen, die Leviten lesen, eine Predigt halten, den Kopf waschen oder eine Zigarre verpassen. Die Fülle dieser Ausdrücke macht deutlich, wie das Wort Kritik verstanden wird. Und dabei geht es bei Kritik um Leistungsbeurteilung.

#### **OFFEN SEIN UND ANNEHMEN**

Die Wirklichkeit sieht manchmal anders aus. Der Monteur fühlt sich durch kritische Worte seines Chefs provoziert. Er fühlt sich persönlich getroffen und fängt an, zu diskutieren. Wenn der Chef dann noch etwas laut wird, dann eskaliert ein Gespräch schnell, aus einer Maus wird ein Elefant. Dabei ist die Ursache der Kritik ja etwas, das tatsächlich in die Hose gegangen ist. Selbst wenn der Chef die Sache mit eigenen Augen (und somit dramatischer als wie sie ist) sieht, heißt die erste Regel: Zuhören! Falls nötig kann man um Details bitten. „Könnten Sie mir das genauer erklären?“, ist eine gute Frage. Bei der Suche nach einer Lösung, fragt man am besten gleich nach. Kritik, die berechtigt ist, wird so akzeptiert: „Sie haben Recht – ich sehe es ein. Ich werde es ändern.“ Gemeinsam werden dann die nötigen Voraussetzungen, unter denen Änderungen möglich sind, besprochen. Auf diese Weise wird der Fehler, der zur Kritisierung führte, in Zukunft vermieden. Die Arbeit läuft dann also wieder ein Stückchen runder als zuvor. Und das ist ja für alle Beteiligten gut. Keinesfalls darf

man Kritik nur zum Schein annehmen („Der Chef kann viel sagen. Ich halte meinen Mund und mache weiter wie bisher.“) Frei nach dem Motto „ich nicke das jetzt ab und habe meine Ruhe“ ist der nächste Fehler der gleichen Art nur eine Frage der Zeit – und wieder wird sich dann der Boss aufregen und dem Monteur Stress machen.

#### **BLEIB SACHLICH, MANN!**

Während eines Kritikgesprächs gilt – wie bereits gesagt: Auch wenn einem die Reaktion auf der Zunge liegt, man muss den Boss zuerst ausreden lassen. Auf diese Weise erfährt man sehr viel über das Problem, um das es geht. Wenn man dann selbst zu Wort kommt, kann man auf die vollständige Sachlage reagieren. Und die Wahrscheinlichkeit, dass der Gesprächspartner noch weitere Argumente zur Untermauerung seines Standpunktes aus dem Ärmel zieht, ist gering – denn er hat ja sein Pulver schon verschossen. Ganz wichtig ist es, dass das Gespräch sachlich bleibt und nicht persönlich wird. Sätze wie „das müssen Sie gerade sagen“ oder „reden Sie doch nicht von Sachen, von denen Sie keine Ahnung haben“, fordern zum verbalen Zweikampf auf – der Sache und damit einer Lösungsfindung – dienen sie ganz sicher nicht. Auch Sprüche wie „Sind Sie aber empfindlich“ oder „Ihnen kann man nichts recht machen“ sind Gegenreaktionen, die Schärfe ins Gespräch bringen. Sie machen einem für Sekunden Luft, die gleich danach aber wieder ordentlich dick wird.

Saubere Kritik dient immer der Sache. Ziel ist es, zu erreichen, dass die Arbeit für alle Beteiligten besser klappt. Und dazu muss man miteinander reden. Wer Kritik so versteht – nämlich als Chance, besser zu werden – empfindet den einen oder anderen Wink vom Chef durchaus als berechtigt und willkommen.



**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](mailto:rolf.leicher@t-online.de)**