

Professionell kritisieren

Ganz reibungslos geht es nie zu, wenn Menschen räumlich und inhaltlich zusammenarbeiten. Toleranz ist hier ein Muss. Manchmal ist es dennoch erforderlich, störendes Verhalten anzusprechen und sich für eine Änderung einzusetzen.

Dies sollte im ersten Schritt nicht beim Vorgesetzten und auch nicht hinter dem Rücken der Betroffenen geschehen. Versuchen Sie zuerst zu einer gütlichen Klärung von Kollege/Kollegin zu Kollege/Kollegin zu gelangen.

- Haben Sie menschlich und fachlich Respekt vor der Person, die Sie ansprechen möchten?
- Möchten Sie gemeinsam eine für alle Beteiligten gute Lösung finden? Sind Sie zu einem Kompromiss bereit?
- Haben Sie ein Anliegen oder eine Bitte an Ihr Gegenüber?
- Stehen Sie zu Ihrer Kritik und zu Ihren Bedürfnissen?
- Können Sie Ihre Kritikpunkte klar formulieren und anhand von beispielhaften Situationen verdeutlichen?
- Können Sie auch erste Lösungsvorschläge machen?
- Möchten Sie die aktuelle Situation für sich verbessern und können Sie darauf verzichten, alles im Griff zu haben?

Dann stehen Ihre Erfolgchancen bereits gut und Sie können zur Tat schreiten. Überlassen Sie es aber nicht dem Zufall, wann und wo Sie Ihre Kritik mitteilen. Denn auch das Setting muss stimmen.

- Wählen Sie eine diskrete Situation.
- Achten Sie auf einen günstigen Zeitrahmen und eine möglichst beidseitig gute Verfassung und Stimmung (z. B. während der Mittagspause in der Kantine).

Kennen Sie das Sprichwort "Der Ton macht die Musik?" Sie sollten es beherzigen. Wenn Sie dann noch glaubhaft vermitteln können, dass Sie Ihr Gegenüber schätzen und Ihnen an einem guten Miteinander gelegen ist, haben Sie fast schon gewonnen. Es geht um Einsicht und Klärung, nicht um Moral und Kleinkrieg(en).

- Fassen Sie sich kurz.
- Beschreiben Sie klar und deutlich, was Sie stört.
- Verwenden Sie Ich-Botschaften.
- Bleiben Sie sachlich: Nur Fakten interessieren.
- Bleiben Sie bei Ihrer Beobachtung und verzichten Sie darauf, andere Personen anzuführen.
- Vermeiden Sie Abwertungen, Unterstellungen und Vorwürfe.
- Formulieren Sie ohne Verallgemeinerungen.
- Offenbaren und entblößen Sie sich auch selbst nicht. Nehmen Sie sich ernst und seien Sie angemessen offen, freundlich und echt.

Natürlich ist es ein langer Weg, so abgeklärt und reflektiert in eine für Sie unsichere Situation gehen zu können. Sie werden jedoch sehen: Übung macht hier tatsächlich den Meister. Wenn Sie heute damit anfangen, die o. a. Schritte zu beherzigen, dann werden Sie morgen gelassener und effektiver mit Kritik umgehen können.