

Wie führe ich ein Kritikgespräch?

Übung: Erkennen Sie den Unterschied zwischen persönlicher und sachlicher Kritik?

Folgende kleine Übung soll Ihnen den Unterschied zwischen einer persönlichen und einer sachlichen Kritik vor Augen führen. Vielleicht entdecken Sie dabei, dass diese Unterscheidung keinesfalls so selbstverständlich und einfach ist, wie Sie vielleicht gedacht haben. Dazu ein kleiner Hinweis: Eine Kritik zur Sache oder zur Leistung transportiert immer eine Information, das heißt, sie macht den Kritisierten ein wenig klüger. Er weiß danach, was für ein Verhalten von ihm in Zukunft erwartet wird. Wenn ich jemanden beispielsweise einfach nur als „unfähig“ bezeichne, ist das für ihn wenig hilfreich, selbst (und erst recht) wenn es stimmt. Analysieren Sie bitte die folgenden Aussagen danach, ob Sie eher die Person oder die Leistung kritisieren:

| Aussage | Person | Leistung |
|--|--------|----------|
| 1. „Bei Ihrer Einstellung zur Arbeit habe ich nichts Besseres erwartet ...“ | | |
| 2. „Sie verstehen auch rein gar nichts. So jedenfalls geht es nicht weiter!“ | | |
| 3. „Der Fehler ist aufgetreten, weil Sie diese Maschine zwei Minuten zu früh abgeschaltet haben.“ | | |
| 4. „Wenn Sie sich ein bisschen mehr anstrengen würden, könnte aus Ihnen vielleicht doch ein brauchbarer Mitarbeiter werden.“ | | |
| 5. „Sie Trottel, können Sie sich nicht wie ein vernünftiger Mensch benehmen?!“ | | |
| 6. „Die Abstimmung zwischen diesen Teilen weist noch zu großen Spielraum auf. Sie sollten das besser so machen.“ | | |
| 7. „Ich gebe es auf. Sie lernen es wohl nie!“ | | |
| 8. „Sie sind einfach zu ungeschickt.“ | | |
| 9. „Sie hätten den Ölstand besser bei betriebswarmem und stehendem Motor prüfen sollen.“ | | |
| 10. „Dieser Fehler geht eindeutig auf Ihre Schlamperei zurück!“ | | |
| 11. „Sie haben in diesem Fall folgende Gesichtspunkte übersehen.“ | | |

Lösung

1. Zielt zweifellos auf die Person des Kritisierten.
2. Teilt dem Kritisierten zu wenig darüber mit, wie es denn nun geht. Da diese Kritik den Kritisierten nicht klüger macht, kann er sie nur persönlich nehmen.
3. Bezieht sich auf die Leistung bzw. den aufgetretenen Fehler und teilt zugleich mit, wie dieser in Zukunft zu vermeiden ist.
4. Kann mit dem Nachsatz „doch noch ein brauchbarer Mitarbeiter“ nur persönlich genommen werden. Aber auch der erste Halbsatz mit „ein bisschen mehr anstrengen“ ist als Kritik zur Leistung ungeeignet. Generationen hilfloser Eltern haben einen solchen Hinweis vonseiten des Lehrers in Bezug auf die schulischen Leistungen ihrer Kinder verdauen müssen, und die wenigsten wussten danach, was sie konkret zu tun hatten. Ein angestregtes Gesicht machen? Den Kindern Nachtisch oder Fernsehen verbieten? Hätte der Lehrer gesagt „Fragen Sie Ihr Kind jeden Tag eine halbe Stunde lang Englischvokabeln ab“, wäre die Sache klar gewesen. Aber so versinkt die Kritik im Schwammigen.
5. Zielt auf geradezu beleidigende Weise auf die Person des Kritisierten.
6. Kann man mit viel Empfindlichkeit zwar auch persönlich nehmen, zielt aber auf die Verbesserung der Leistung und teilt auch mit, wie diese zu erbringen ist.
7. Ist eine persönliche Kritik nach dem Motto „hoffnungsloser Fall“!
8. Teilt dem Kritisierten nicht mit, wie er diesen Zustand ändern kann. Es bleibt ihm also nichts anderes übrig, als diese Kritik nach dem Motto „Sie haben zehn Daumen“ persönlich zu nehmen.
9. Sagt ganz klar, wie eine Verbesserung in der Sache möglich ist.
10. „Diesen Fehler“ mag man ja noch auf die Sache beziehen, spätestens bei „Schlamperei“ wird der so Angesprochene die Kritik jedoch persönlich nehmen. Dabei spielt es übrigens keine Rolle, ob diese Bezeichnung sachlich gerechtfertigt ist oder nicht. Versetzen Sie sich einfach mal in die Rolle des Kritisierten, das ist immer hilfreich!
11. Ist sachlich. Die „Gesichtspunkte“ mögen zwar Ansichtssache sein, man kann aber sachlich darüber sprechen. Natürlich müssen die fraglichen Punkte jetzt genannt werden!