

Kritik kann ein Geschenk sein

Die Alarmzeichen stehen auf Rot, wenn wir mit negativem Feedback konfrontiert werden. Es gibt zum Glück ein paar Strategien, gelassener damit umzugehen. Und gute Gründe, persönlichen Erfolgen genauso viel Bedeutung beizumessen.



Rahel Lüönd

Kritik bleibt den meisten Menschen deutlich länger in Erinnerung als eine positive Rückmeldung. Der Grund dafür liegt in der Intensität der Emotion, die damit einhergeht. Kritik prägt sich dann ein, wenn ein starkes Gefühl mit ihr verbunden ist. Genauso anhaltend wäre ein Lob, wenn wir es innerlich himmelhochjauchzend feiern würden.

So erklärt es Elisabeth Mlasko. Sie hat sich als Coach mit ihrer Firma Sinnvoll erfolgreich im Bereich der beruflichen Entwicklung intensiv mit dem Thema Kritik auseinandergesetzt und findet: «Eine gute Feedbackkultur ist das Herzstück einer konstruktiv weiterbringenden Kommunikation und ist Teil jeder fortschrittlichen Firma.» Kritik gehöre dazu – auch wenn sie manch-

mal wehtue. Mlasko sagt: «Statt sie zu fürchten, können wir Kritik als Geschenk betrachten. Sie ist eine Möglichkeit, uns persönlich weiterzuentwickeln.» Vorausgesetzt natürlich, dass sie annehmbar formuliert und in einem Setting ausgesprochen wird, das niemanden blossstellt.

NICHT SOFORT REAGIEREN

Aber wie gelingt es, Kritik als Geschenk anzunehmen, daraus zu lernen – und nicht einfach abzuwarten, bis sich das flau Gefühl im Magen endlich verflüchtigt hat? Negatives Feedback kommt zwar manchmal überraschend und ist auch nicht immer nach Lehrbuch formuliert. Wie wir darauf reagieren, liegt aber immer noch in unserer Hand und damit können wir von der



«Ich darf zu allem stehen»

Chantal Hediger (47),
bildende Künstlerin und Kunsttherapeutin im Raum Zürich

«Als Künstlerin bin ich oft mit Kritik konfrontiert. Meine Bilder sind wie meine eigenen Babys, da kann eine negative Rückmeldung schon verletzend sein. Wenn ich selber kritisiere, formuliere ich dies deshalb achtsam und wohlwollend. Für mich habe ich einen guten Umgang mit Kritik gefunden und empfinde sie heute als positiv. Ich kann an ihr wachsen.

Ich hatte einmal eine Vernissage, als ich mich mit meinem künstlerischen Stil in einer Übergangsphase befand und mich auch entsprechend unsicher fühlte. Da war eine Frau, die in voller Lautstärke sagte: «Was soll das? Da erkennt man ja nichts!» Ich wäre am liebsten im Erdboden versunken. Nachdem ich mich gefasst hatte, ging ich aber auf die Kritikerin zu und hatte schliesslich ein gutes Gespräch mit ihr. Aus dieser Erfahrung habe ich gelernt, dass ich zu allem stehen darf – zu dem, was war, was ist und was noch kommt.»

ACHTUNG KRITIK!

So nehmen Sie Negativfeedback locker entgegen

- › Geben Sie dem Reflex, sich zu verteidigen, nicht sofort nach. Sie müssen die Rückmeldung auch nicht bejahen, sondern können Sie einfach mal mit einem neutraleren «ok» oder «mhm» entgegennehmen.
- › Haben Sie den Inhalt verstanden? Fragen Sie nach, wenn es nicht klar ist. Es lohnt sich auch, die Wahrnehmungen abzugleichen. Vielleicht steht der Vorwurf im Raum, dass Sie häufig zu spät kommen – aber was ist denn häufig für den Kritiker, die Kritikerin? Und was ist häufig für Sie?
- › Reagieren Sie ruhig und sachlich, auch wenn Sie vielleicht aufgewühlt sind. Insbesondere, wenn das Gegenüber emotional ist, hebt das dessen Wirkung ein Stück weit aus.

WIE SAG ICH ES BLOSS?

Tipps, wie Sie Kritik formulieren

- › Überlegen Sie sich im Vorfeld, wie Sie Ihre Rückmeldung formulieren und reagieren nicht aus einer Emotion heraus. Kritik sollte sachlich, distanziert und nicht verallgemeinernd sein.
- › Kritisieren Sie das Verhalten von jemandem – nicht aber seinen oder ihren Charakter. Denn die kritisierte Person muss immer die Möglichkeit haben, ihre Handlungen zu ändern.
- › Achten Sie darauf, dass Sie die Kritik im 1:1-Gespräch und nicht vor anderen anbringen. Ein natürlicher Rahmen wiegt weniger schwer als ein separat terminiertes Gespräch. Regelmässige Feedbackgespräche eignen sich ebenfalls gut.

passiven zurück in eine aktive, selbstbestimmte Rolle kommen (siehe Tipps). Wichtig ist dabei insbesondere, nichts zu überstürzen. Wir können Kritik in Ruhe annehmen und müssen – vor allem wenn wir gekränkt sind – nicht sofort reagieren.

«Kritik braucht Zeit», sagt Elisabeth Mlasko. Und das von beiden Seiten: Einerseits sollte sie nicht zwischen Tür und Angel ausgesprochen werden, wenn einer der Gesprächspartner gerade auf dem Sprung ist. Die Person, die Kritik anbringt, muss sich überlegen, wo, wann und wie sie diese gut formulieren kann. Andererseits braucht aber auch die Verarbeitung Zeit: Nach empfangener Kritik müssen wir uns erst mal beruhigen und darüber nachdenken können. Sobald wir es schaffen, den Inhalt von unseren Gefühlen zu trennen, können wir aus der Kritik lernen. «Ein Körnchen Wahrheit steckt in jeder Kritik», ist die Kommunikationsfachfrau überzeugt.

ART UND WEISE SCHWINGT MIT

Das Setting ist entscheidend dafür, wie Kritik ankommt. So ist es beispielsweise unangebracht, jemanden vor anderen zu kritisieren. Wer aber gleich einen Termin vereinbart und das Sitzungszimmer reserviert, muss sich ebenfalls bewusst sein: Dieses Gespräch wiegt allein durch die Aufmachung sehr schwer. Einen guten Moment abpassen und möglichst natürlich den Kontakt suchen, ist da schon besser.

Doch was, wenn sich das Gegenüber gerade total im Ton vergreift? «Dem treten Sie am besten entgegen, wenn Sie sachlich reagieren und ein anständiges Gespräch einfordern», rät Elisabeth Mlasko. «Damit grenzen Sie sich nicht nur von der unangebrachten Art und Weise ab, sondern haben die Situation auch gleich besser unter Kontrolle.» ✕

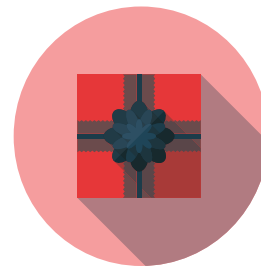


«Oft warten Menschen, bis ihnen der Kragen platzt»

André Herger (41),
Fotograf in Seewen SZ

«Kritik ist eigentlich etwas sehr Wertvolles. Ein Signal vom Gegenüber, das mir zeigt, wie eine Handlungsweise von mir wahrgenommen wird. Das grosse Problem an der Sache ist, dass viele Menschen nie wirklich gelernt haben, mit Kritik umzugehen. Wenn man die Tendenz hat, sich nur dann wohl, selbstbewusst und gut zu fühlen, wenn einen andere Menschen gut finden, dann wird man von Kritik stark erschüttert. Oft warten Menschen auch mit Kritik, bis ihnen der Kragen platzt, dann kommt die Kritik mit ihren aufgebrauchten Gefühlen vermischt geflogen, was die Sache verkompliziert.

Ich versuche, Kritik konkret und mit Anstand zu äussern. Oft frage ich zuerst, ob ich ein Feedback geben darf. Ich finde es unverfänglicher, wenn ich meine Empfindungen mitteile, als wenn ich scheinbare Tatsachen kritisiere. Denn ich kann mich ja auch irren. Natürlich ist es immer gut, auch Positives zu erwähnen. Je genauer ich meine Kritik äussere, umso besser versteht eine auf Kritik empfindliche Person, dass sie nicht als Ganzes abgelehnt wird.»



«In meinem Job herrscht eine offene Feedbackkultur»

Maria Fiechter (34),
Office Manager CARIFY in Zürich

«Sachlich geäusserte Kritik empfinde ich als sehr wertvoll und hilfreich, mich persönlich weiterzuentwickeln. Im beruflichen Umfeld fällt es mir leicht, Kritik anzunehmen und daraus Verbesserungsvorschläge für mein Verhalten oder meine Arbeit abzuleiten. Im privaten Umgang hingegen schliesse ich oft sehr schnell auf subjektive Ursachen bei mir persönlich und kann Kritik dann nur schwer objektiv annehmen.

In meinem aktuellen Job herrscht eine sehr offene Feedbackkultur. Wir führen quartalsweise Mitarbeitergespräche im 360-Grad-Modus. Kritik kann auf allen Ebenen geäussert werden, ohne dass ich Sanktionen oder Nachteile befürchten muss. Sowohl wenn ich Feedback auf gleicher Stufe als auch an meine Vorgesetzten äussere. Meist äussere ich Kritik wohl überlegt. Ich überlege mir, was ich bei meinem Gegenüber erreichen will, was ich ihm genau sagen will und wie ich es am besten formuliere. Oft kann ich Kritik mit etwas Positivem verbinden. Damit ist sie nicht nur negativ behaftet.»

ANZEIGE



Personalwesen

Wir öffnen Türen!

[hkvaarau.ch /personalwesen](https://hkvaarau.ch/personalwesen)

VERDIENEN SIE GENUG?

Vor kurzem ist der Ratgeber «Löhne» 2022 des Kaufmännischen Verbands erschienen. Ein wichtiges Instrument für die Vorbereitung auf eine Lohnverhandlung.

Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es für Arbeitnehmende wichtig zu wissen, welchen Lohn sie fordern können. Ob beim Bewerbungsgespräch oder beim jährlichen Mitarbeitendengespräch: Lohnverhandlungen sind anspruchsvoll und benötigen eine geeignete Vorbereitung sowie taktisches Geschick im Dialog. Der Ratgeber «Löhne» des Kaufmännischen Verbands liefert die Grundlagen, um realistische Lohnforderungen stellen zu können. Anhand von differenzierten Lohn Tabellen erfahren Sie, welche Auswirkungen Faktoren wie Ausbildung, Funktion, Alter,

Erfahrung, Branche und Region auf den Lohn haben. Zudem wird aufgezeigt, was die Lohnpolitik des Kaufmännischen Verbands auszeichnet.

Die Lohnempfehlungen des Kaufmännischen Verbands basieren auf der Lohnstrukturhebung des Bundesamtes für Statistik (BFS). Dabei werden die vom Verband empfohlenen Mindestlöhne und eine sinnvolle Lohnentwicklung berücksichtigt. Pro Funktions- und Altersstufe erscheint eine Lohnbandbreite, in deren Rahmen sich ein Lohn beziehungsweise eine Lohnforderung je nach Branche, Arbeitserfahrung oder Betriebsgrösse einordnen lässt. Die Publikation wird jährlich überarbeitet und ist sowohl als Printausgabe als auch in digitaler Form erhältlich.



Verdienen Sie genug?
Ratgeber «Löhne» 2022.
Kaufmännischer Verband.
 Mitgliederpreise:
 Printversion CHF 15.00,
 digitale Version kostenlos
 Bezug: kfmv.ch/ratgeber-loehne

ANZEIGE

Ihr Spezialist für Asien

asia365

Mitglieder
 profitieren von
5% Rabatt auf
kfmv.ch/asia365

Das Reisen in Asien ist unsere Leidenschaft. Unsere Asien-KennerInnen beraten Sie gerne.

Buchen Sie jetzt Ihre Asienreise für das Jahr 2022 und profitieren Sie von unglaublich attraktiven Preisen.