



# RICHTIG MECKERN

Positives Feedback hört jeder gern. Aber wie gibt man Negatives von sich, ohne andere zu verletzen? Es geht um Timing, Ton und Inhalt

**M**an kennt das ja: Hektik drückt im Büro auf die Stimmung. Wenn es in Hochphasen rund geht an den Schreibtischen, ist der Chef oft mies gelaunt und unfair und die Kollegen fangen an, vor lauter Stress zu schlampen. Da könnte man schon mal ausrasten. Bringt allerdings nichts. Besser: Kritik so zu äußern, dass man sich danach nicht mit beleidigten Kollegen herumschlagen muss, sondern sofort mit einem motivierten Team durchstarten kann. Unsere Expertin weiß, wie das klappt. Ein 9-Punkte-Plan für konstruktives Kritisieren:

## 1. Schlafen Sie darüber

Auch wenn Ihnen gerade der Kragen platzt vor Ärger: Äußern Sie Kritik nie unüberlegt und spontan. Schlafen Sie lieber eine Nacht darüber und überlegen Sie genau, was Sie stört. Erscheint es Ihnen am nächsten Morgen noch sinnvoll, zu diesem Problem oder jenem Sachverhalt ein Gespräch zu führen? Ärgern Sie sich nur über das alberne Verhalten des Azubis oder den unmöglichen Kleidungsstil einer Kollegin, sollten Sie tolerant bleiben. Korrekturen an der Persönlichkeit, dem Auftreten und dem äußeren Erscheinungsbild sind dem Chef vorbehalten. Unbedingt ansprechen sollten Sie hingegen alles, was Sie an der erfolgreichen Erledigung Ihrer Arbeit hindert. Treten Sie mutig, aber ruhig und überlegen für Ihre Belange ein.

## 2. Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus

Beginnen Sie das Gespräch mit Fingerspitzengefühl und überfallen Sie den anderen nicht mit Ihrer Ansprache, sondern kündigen Sie kurz an, worüber Sie gern sprechen möchten. Klären Sie, ob der Zeitpunkt auch für Ihr Gegenüber passt. Falls es gerade ungünstig ist, respektieren Sie das und verabreden Sie einen baldigen Termin.

## 3. Holen Sie ihn oder sie ins Boot

Für Sie ist das Thema präsent, der andere hingegen ist mit seiner Aufmerksamkeit schon ganz woanders. Holen Sie ihn ab, indem Sie die Situation noch einmal ganz sachlich ohne jede Wertung beschreiben.

## 4. Skizzieren Sie Konsequenzen

Zeigen Sie auf, welche Auswirkungen besagter Vorfall für Sie hat, so dass Ihr Kollege das nachvollziehen kann. Bleiben Sie bei dieser Darstellung unbedingt völlig sachlich und unemotional.

## 5. Teilen Sie Ihre Bedürfnisse mit

Konnte Ihnen die Person bis hierhin folgen, dann erklären Sie ihr nun, wie Sie denken und fühlen. Aber Vorsicht: Unterlassen Sie alle Du-Botschaften und jede Anklage! Kritisieren Sie die Sache, nicht die Person. Sagen Sie nicht, was der andere falsch gemacht hat, sondern sprechen Sie ausschließlich von Ihrem Bedürfnis oder Empfinden.

## 6. Drücken Sie auf Pause

Nun waren Sie lange genug am Zug. Es wird Zeit, eine erste Reaktion Ihres Gesprächspartners einzuholen. Halten Sie also inne und blicken Sie Ihr Gegenüber fragend und interessiert an. Geben Sie ihm oder ihr Zeit zu antworten, und halten Sie dabei ruhig auch ein längeres Schweigen aus.

## 7. Geben Sie keine Lösung vor

Machen Sie dem anderen keine Vorschriften, was er nun zu tun hat. Es reicht aus, wenn Sie Ihr Anliegen darstellen. Damit geben Sie Ihrem Kollegen die Chance, das Thema überhaupt zu erkennen und darauf zu reagieren.

## 8. Diktieren Sie nichts

Greifen Sie im besten Fall die Lösungsansätze des anderen auf und bestätigen Sie diese, wenn sie Ihren Vorstellungen entsprechen. Falls Ihr Gegenüber keine Vorschläge macht oder Sie andere Ideen zur Lösung haben, formulieren Sie diese in Form eines Wunsches.

## 9. Beenden Sie das Gespräch positiv

Zeigen Sie zum Abschluss unbedingt, dass Ihnen an einer guten kollegialen Beziehung gelegen ist. Loben Sie das Gespräch und äußern Sie sich zuversichtlich, was die Zukunft angeht. //



**Konflikt-Expertin  
URSULA  
WAWRZINEK**

ist seit knapp 20 Jahren als Beraterin, Trainerin und Coach für international aufgestellte Unternehmen tätig. In deren Auftrag bildet sie Führungskräfte in allen kommunikativen Belangen aus, ihre Schwerpunkte liegen auf Konfliktmanagement und Burnout-Prevention. Bücher: „Vom Umgang mit sturen Eseln und beleidigten Leberwürsten: Wie Sie Konflikte kreativ lösen“, (Klett-Cotta, 18,95 Euro); „Was tun, wenn es brennt: Neue Strategien gegen Burnout“ (Klett-Cotta, 16,95 Euro). [konfliktberaterin.de](http://konfliktberaterin.de)

