**Die Kunst des Kritisierens**

… der Nachbar hat gerade eben nicht besonders freundlich gegrüßt.
… die Kollegin kommt jeden Tag um fünf Minuten zu spät.
… Klaus/ Hermine hat schon seit drei Tagen nicht auf mein Mail geantwortet
… meine Partnerin/ mein Partner guckt stur in den Fernseher, wenn ich ihr/ ihm etwas erzählen möchte.

Immer wieder passieren uns solche oder ähnliche Dinge im Alltag:

„Wir werden geschnitten, kritisiert, ausgrenzt, nicht beachtet.Jemand ist unhöflich, undankbar, gleichgültig oder sogar aggressiv. Und jedes Mal gibt es uns einen Stich ins Herz.“ (Ernst, 2011)

Solche Ereignisse können nach geraumer Zeit möglicherweise zur Eskalation führen, weil die Kritik, aus Angst andere zu verletzen, zu lange unterdrückt wurde. Wenn „Es“ plötzlich und ohne Vorwarnung aus uns herausbricht, ist niemandem geholfen, und meist trifft man auf Unverständnis seitens der KollegInnen, PartnerIn und FreundInnen etc.

Zu diesem Zeitpunkt sind wahrscheinlich schon viele kleine Kränkungen, Fehler etc. passiert, welche uns verärgert haben und die sich letztendlich Luft machen. Dem Gegenüber sind diese Dinge vielleicht gar nicht bewusst – und wir werden mit so Sätzen konfrontiert wie: „Warum spricht du denn das erst jetzt an?“ u. Ä.

So gesehen ist es vorteilhaft Ärger verursachendes Verhalten anderer so zeitnahe wie möglich anzusprechen.

Will man jemanden auf sein Verhalten aufmerksam machen, so kann es hilfreich sein einige Punkte besonders zu beachten:

• Das Gespräch positiv einleiten

Bei aller Kritik die man gerne anbringen möchte, ist es ganz bestimmt möglich etwas Positives über seinen Gesprächspartner zu sagen und damit eine ruhige Ausgangssituation zu schaffen. So ist es eher möglich, sich auf ein kritisches Gespräch einzulassen, als wenn man sich von Anfang an in eine Verteidigungsposition gedrängt sieht.

• Den Sachverhalt klar ansprechen

Es sollte darauf geachtet werden, dass statt um den „heißen Brei“ zu reden, die Sachlage möglichst genau umrissen wird, denn mit allgemeinen Floskeln oder vagen Behauptungen lässt sich nur unzureichend Kritik üben. Nach der Darstellung des Sachverhaltes (und dies ohne Schuldzuweisungen), sollte die/ der Kritisierte genau wissen, worauf sich das Gespräch bezieht. Anschuldigungen und Behauptungen von Dritten sollten zudem nicht als erwiesene Tatsachen dargestellt werden.

• Um Stellungnahme bitten

Es ist tatsächlich unabdingbar die Kritisierte/ den Kritisierten um Stellungnahme zu bitten, und sich die Sachlage aus derer/ dessen Sicht darstellen zu lassen – ohne Zwischenkommentare und Unterbrechungen. Vielleicht lässt sich daraus erkennen, dass es

unklare Absprachen gab oder Aufgaben, oder Verhalten unterschiedlich interpretiert worden sind. Handelt es sich tatsächlich um einen Irrtum, sollte man den Mut zu einer echten Entschuldigung aufbringen.

• Über Ursachen und Folgen diskutieren

Der Zweck der Kritik sollte in der Verbesserung der Situation liegen und nicht in der Verurteilung der/ des anderen. Aus diesem Grund ist es hilfreich, nach der Ursache von Fehlern zu forschen um das was falsch gelaufen ist, gegebenenfalls korrigieren zu können.

• Künftiges Verhalten besprechen

Hierbei sollte gemeinsam überlegt werden, wie künftig vorgegangen werden kann. Idealerweise gibt dabei nicht die Kritikerin/ der Kritiker alles vor, sondern lässt die/ den Kritisierte(n) Wege und Ideen mitentwickeln, denn daraus kann auch die Motivation resultieren neue Wege des Umgangs miteinander einzuschlagen.

• Das Gespräch positiv beenden

Dies ist deshalb wichtig, um der/dem Kritisierten zu zeigen, dass man sie/ ihn trotz der Kritik schätzt und an einem guten Miteinander bzw. an einer guten Zusammenarbeit interessiert ist.

Achten Sie bei jeder Kritik jedenfalls darauf, dass die Rahmenbedingungen angemessen sind:

Vermeiden Sie Kritikgespräche im Beisein anderer KollegInnen oder zwischen „Tür und Angel“.

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit und wählen Sie ein ruhiges Umfeld in welchem während des Gespräches keine Störungen zu erwarten sind und Sie ihrem Gesprächspartner/ ihrer Gesprächspartnerin die notwendige Aufmerksamkeit zu enden können.

Weiterführende Literatur:

B. Berckhan. (2009). Jetzt reicht´s mir! Wie Sie Kritik austeilen und einstecken können. Kösel, München

H. Ernst. (2011). Wir Überempfindlichen – Warum wir Kritik, Ablehnung oder Nichtbeachtung so schwer ertragen können. In. Psychologie Heute, 2011 (1). Beltz Verlag

B. Weidt. (2011). Die Kunst des Kritisierens. In: Psychologie Heute, 2011 (1). Beltz Verlag