

D 5.25

Konflikte, Konfliktmanagement

Die Kunst, Kritik zu äußern – Wie man Kritikgespräche erfolgreich meistert

Gerhard Regenthal, Corporate Identity Akademie Braunschweig



© RAABE 2023

© Siphography / iStock / Getty Images Plus

Kritikgespräche sind von allen Gesprächsarten die herausforderndsten. Beide Seiten haben „Ängste“ davor und „Schwierigkeiten“ damit. Umso mehr sollten Sie diese Gespräche vorbereiten und nachbereiten. Schulische Führungskräfte haben eine besondere Verantwortung und können mit einer professionellen Handhabung durch Kritikgespräche Verbesserungen und nicht Verschlechterungen bewirken.

KOMPETENZPROFIL

Zielgruppe:

Schlüsselbegriffe:

Einsatzfeld:

Thematische Bereiche:

Praxismaterialien:

Schulleitungen, Stellvertretungen, Kollegium
Kommunikation, Wertschätzung, zielgerichtete
Kritik

im Kollegium

Schulentwicklung, Schulführung, Schulkultur

Arbeitshilfen, Vorlagen

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Kritische Reflexion als gewinnbringende Fähigkeit	3
1.2 Die kritische Haltung – Eine Form von Interesse	4
2. Ein Kritikgespräch professionell und erfolgreich durchführen	5
2.1 Checkliste zur Gesprächsvorbereitung	5
M1 Checkliste zur Vorbereitung und Reflexion von Kritikgesprächen	5
2.2 Grundsätze für Kritikgespräche	9
2.3 Mögliche Gefahren bei Kritikgesprächen	11
2.4 Der Gesprächsablauf	11
2.5 Zusammenfassung	13
3. Konfliktstrategien für erfolgreiche Kritikgespräche	13
3.1 Tipps für die Gesprächsführung	13
3.2 „Wenn zwei sich streiten ...“ Konfliktlösung bei harten Fällen	14
M2 Checkliste zur Konfliktlösung in 5 Schritten	18
4. Fazit	20
M3 10 Gesprächsregeln für ein Konfliktgespräch	21
M4 Strategisches und konzeptuelles Konfliktmanagement	22
M5 Einwandbehandlung	23
M6 Konfliktmodelle zur Analyse, Bewusstmachung und Lösung	24
Literatur	25

1. Einleitung

„Ich verliere nie. Entweder gewinne ich oder ich lerne.“

Nelson Mandela

1.1 Kritische Reflexion als gewinnbringende Fähigkeit

Kritik zu ertragen, fällt vielen schwer – Kritik richtig zu geben, ist auch nicht leicht.

Kritik kann jedoch als ein wertschätzendes Feedback gesehen werden, bei dem man Kritik mit dem Ziel äußert, Hilfen und Impulse zu geben, weil man die Person gegenüber wertschätzt.

Vor einem Kritikgespräch ist es daher wichtig, vor allem

- eine gute Beziehung aufzubauen,
- die gute Absicht, die Zielsetzung – das „Warum“ zu verdeutlichen und
- zu erfragen, ob eine kritische Rückmeldung zu dem Zeitpunkt gewünscht ist.

Viele sehen in Kritikgesprächen einen direkten Angriff auf ihre Person. Sie gehen in eine „Abwehrhaltung“ und verteidigen sich, jammern oder gehen „zum Gegenangriff“ über. Eine abweisende Abwehrhaltung ist eine typische Reaktion, die zeigt, dass eine Person nicht mit der Kritik umgehen kann.

Erklären Sie bei Ihrem Gespräch deshalb, dass es um ein offenes Feedback für das Verhalten oder die Arbeit geht. So nehmen Sie der Kritik die negativen Emotionen. Das Ziel ist auch nicht die Rechtfertigung des Gegenübers, sondern das Problem zu klären, das Verhalten zu verbessern und die Kompetenzen weiterzuentwickeln. Lernbereitschaft ist ein Zeichen von Stärke und fördert auch eine vertrauensvolle und weiche Feedbackkultur.

„Einen kritischen Freund an der Seite, kommt man immer schneller vom Fleck.“

Johann Wolfgang von Goethe

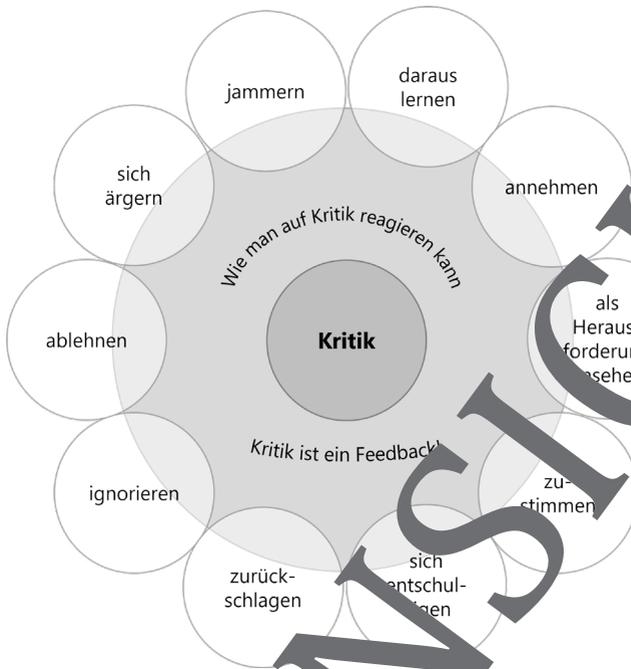


Abb. 1: Wie man auf Kritik reagieren kann

© RAABE 2023

1.2 Die kritische Haltung – Eine Form des Interesses

Kritik hat verschiedene Unternehmen:

- Positive Kritik und Negative Kritik – bewertet andere als „gut“ oder „schlecht“
- Konstruktive Kritik – sieht auf was gut und schlecht war (als Feedback) und bringt direkt Vorschläge zur Verbesserung mit ein.
- Destruktive Kritik – ist mehr ein unsachlicher „persönlicher Angriff“ auf die Person
- Selbstkritik – eine öffentliche (oder anderen Personen gegenüber) Beilegung und Einschätzung von Fehlern bei der Arbeit und/oder beim eigenen Verhalten.

„Willst du im Gespräch jemandem die Wahrheit mitteilen, so ist dabei die Hauptsache, sich nicht aufzuregen und weder ein böses noch ein beleidigendes Wort zu gebrauchen.“

Epiktet

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 5.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Webinare und Videos
für Ihre fachliche und
persönliche Weiterbildung



Attraktive Vergünstigungen
für Referendar:innen mit
bis zu 15% Rabatt



Käuferschutz
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de