



Foto: Sabine Wierts

## KRITIK IM ALLTAG – FREUNDLICH VERPACKT

**KRITIK TUT WEH. BESONDERS SCHLECHT GEÜBTE KRITIK LIEGT IM MAGEN UND KANN UNS SOGAR UM DEN SCHLAF BRINGEN. WIE WIR RESPEKTVOLL MITEINANDER KOMMUNIZIEREN, WEISS KOMMUNIKATIONSTRAINERIN SABINE WIERTS.**

Jeden Tag begegnen wir in unserem Privat- und Berufsleben den verschiedensten Menschen.

Dabei ist eine gute persönliche Kommunikations- und Kritikfähigkeit wichtig. Ziel sollte sein, sich zu verstehen und den anderen nicht zu verletzen. „Wertschätzung“ ist dabei das Zauberwort!

Niemand von uns sitzt z. B. abends mit seiner Familie zusammen und sagt: „Mir ist heute etwas Tolles passiert! Ich bin von meinem Chef kritisiert worden.“ So einfach ist es nicht. Dazu gehört eine große Portion Kritikfähigkeit. Dies bedeutet, das Gehörte nutzbringend und sachlich anzunehmen. Wer weiß, vielleicht meint unser Gesprächspartner es ja gut mit uns?

Auch das Kritisieren anderer fällt uns oft schwer. Vielleicht, weil wir Sorge vor der Reaktion haben oder/und unser Gegenüber nicht verletzen wollen.

Paul Watzlawick (Kommunikationswissenschaftler) sagte: „Jede Botschaft, die wir senden, hat eine Inhaltsebene und eine Beziehungsebene. Wobei Letztere die Erste bestimmt.“ Mit anderen Worten: Wir können Kritik von Menschen, zu denen wir eine gute Beziehung haben besser annehmen. Wir verstehen die Botschaft dann als „guten Rat“. Wenn wir uns jedoch nicht mögen, bekommen wir die Botschaft gerne in „das falsche Ohr“ und werten sie als Angriff.

Um uns jedoch richtig verstehen zu können, brauchen wir eine gute Kommunikationsfähigkeit. Drücken Sie sich klar und präzise aus. Vermeiden Sie Wörter wie „schnellstmöglich“ und „zeitnah“. Diese lösen Missverständnisse aus. Für Sie bedeutet schnellstmöglich oder zeitnah vielleicht „morgen“, für den Gesprächspartner möglicherweise „in zwei Wochen“. Auch Wörter wie „immer“ und „alles“ sind Brennstoff und suggerieren z. B., dass *immer alles* falsch gemacht wird.

Kurzum: In der Kommunikation können Wörter und Sätze anders aufgefasst werden, als sie gemeint waren. Und Missverständnisse entstehen oft, weil die Beziehung zu unserem Gegenüber nicht stimmt oder wir nicht klar und präzise formulieren. Ein Tipp, um in solchen Momenten das Gesagte richtig zu verstehen, ist das sogenannte Paraphrasieren (Zusammenfassen). Fragen Sie nach!

„Habe ich Dich/Sie richtig verstanden, dass [...]“,  
„Meinen Sie/Meinst Du, dass [...]“

Die Antwort auf solche Fragen bringt häufig eine ganz andere Sicht auf die Dinge.

### WIE KRITISIERT MAN WERTSCHÄTZEND?

Wenn wir jemanden kritisieren, ist es wichtig, auf unsere Wortwahl zu achten. Oft senden wir Reizformulierungen, die (wie das Wort schon sagt) unseren Gesprächspartner reizen und er sich angegriffen fühlt. Dies ist nicht zielführend, weil wir gemeinsam mit unserem Gesprächspartner eine Lösung erarbeiten wollen. Also, sollten wir sprachlich den anderen achten und uns wertschätzend ausdrücken. Dabei hilft die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg. Hier einige Beispiele:

Eigene Beobachtung ohne Bewertung schildern. Dies geschieht mit „Ich-Botschaften“. Das heißt, man greift den anderen nicht an „Du hast schon wieder [...]“, sondern schildert die Situation/den Sachverhalte aus der eigenen Perspektive:

„Mir ist aufgefallen [...]“  
„Ich habe den Eindruck [...]“  
„Ich habe festgestellt [...]“

Übermitteln Sie die Gefühle, die bei Ihnen ausgelöst wurden:

„Das ärgert mich.“  
„Das macht mich traurig.“

Erläutern Sie Ihre eigenen Bedürfnisse und/oder Wünsche:

„Ich hätte es gut gefunden, wenn [...]“  
„Ich wünsche mir [...]“

Weitere Möglichkeiten einer besseren Kommunikation sind:

#### REIZFORMULIERUNG:

„Da hast du mich nicht richtig verstanden.“

„Das habe ich nicht behauptet.“

„Da bist du auf dem Holzweg.“

„Das, was du da sagst, ist vollkommen unlogisch.“

#### BESSER:

„Da habe ich mich undeutlich ausgedrückt.“

„Ich habe es anders gemeint.“

„Ich würde einen anderen Weg wählen.“

„Ich habe eine andere Meinung.“

Stellen Sie sich vor, Sie sind mit einer Freundin verabredet und diese kommt (wie immer) zu spät. Sie regen sich (jedes Mal) darüber auf und wollen sie heute darauf ansprechen.

„Mir ist aufgefallen, dass immer, wenn wir uns treffen, du eine halbe Stunde später erscheinst, als vereinbart.

Ich ärgere mich darüber, weil ich dann so lange warten muss. Ich wünsche mir, dass du zukünftig pünktlich bist. Können wir das so vereinbaren?“

Wie bereits erwähnt, gehören zu einer guten Konfliktlösung immer zwei. Wenn Sie also kritisiert werden, gehen Sie deeskalierend vor.

Beispiel: Ihr Gesprächspartner sagt zu Ihnen: „Du hörst mir nie zu.“

Geben Sie ein wenig nach und sagen: „Du hast Recht, manchmal höre ich dir wirklich nicht richtig zu, bitte entschuldige!“ So nehmen Sie direkt den Brennstoff aus der Situation und eine sachliche Lösung ist möglich.

Ebenso ist es sinnvoll, bei einer Kritik zu fragen: „Wie meinst du das?“, anstatt aggressiv oder schmollend zu reagieren. Alle Hilfsmittel lassen sich ebenso im beruflichen Alltag anwenden. Oft haben wir herausfordernde Situationen mit Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten. Deeskalierende Kommunikation führt Sie schneller zu einer Konfliktlösung und ist professionell. Sie zeigen in jeglicher Situation Souveränität und dies ist Teil Ihrer Ausstrahlung. Menschen mit Ausstrahlung wirken auf den Gesprächspartner positiv und glaubwürdig. Man vertraut ihnen.

Sie wünschen sich mehr „Ausstrahlung“? Dann habe ich eine gute Nachricht für Sie: Eine positive Ausstrahlung ist nicht angeboren, sondern (wird) erworben! Jeder von uns „strahlt“ etwas aus.

#### **Folgende Punkte sorgen für eine gute Ausstrahlung:**

- Lernen Sie, sich so zu mögen wie Sie sind. Vertrauen Sie auf Ihre Stärken und lernen Sie diese zu verbessern. Akzeptieren Sie auch Ihre Schwächen.
- Sprechen Sie moduliert. Das bedeutet, dass Sie Ihr Sprechtempo und die Lautstärke variieren. Dies wirkt lebendig und dynamisch. Nichts ist einschläfernder als eine monotone Stimme.
- Damit Ihre Aussage oder Ihr Wunsch überzeugt, ist es wichtig, am Ende eines Satzes die Stimme zu senken. Heben Sie hingegen die Stimme, so wirkt das unsicher.
- Halten Sie Blickkontakt zu Ihrem Gesprächspartner und stehen Sie aufrecht.
- Wälzen Sie keine Fehler auf andere ab, sondern stehen Sie dazu und sorgen Sie dafür, dass der Fehler wieder ausgebügelt wird.
- Verfolgen Sie Ihre Ziele mit Begeisterung und Leidenschaft und lassen Sie sich dabei von „Miesmachern“ nicht beeinflussen.
- Seien Sie kontaktfreudig und gehen Sie offen auf Menschen zu.

*„Glücklich sein ist eine Entscheidung, die jeder für sich selbst trifft! (Sabine Wierts)“*

## **GEWINNEN SIE MIT IHRER BKK VDN!**

Wir informieren Sie im **BKK VDN** Mitgliedermagazin „Vertrauen Durch Nähe“ über interessante Gesundheitsthemen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, an zahlreichen Preisausschreiben teilzunehmen. Diese Gelegenheit haben auch in der vergangenen Ausgabe viele Leserinnen und Leser genutzt.

Wir gratulieren herzlich zu folgenden Gewinnen:

#### **Ein Detox-Produktkorb**

Jörg Umlauf, Hamm

#### **Gutscheine der Firma Runners Point**

**100 Euro:** Jutta Erlmann, Meschede

**75 Euro:** Frank Baaske, Odenthal

**50 Euro:** Elke van Maren, Schwerte

#### **Ein Buch „Resilienz – Das Geheimnis der psychischen Widerstandskraft“**

Anna-Roxanne Unruhe, Stuttgart

#### **Ein royales Grubendinner in der PalastKantine (Herne)**

Thomas Rupprecht, Lage

#### **Eintrittskarten für 2 Personen in den Mondpalast (Herne)**

##### **Ronaldo & Julia:**

Oliver Köhler, Paderborn

##### **Othello, der Schwatte von Datteln:**

Petra Rinsche, Fröndenberg

##### **Wat ne herrliche Welt:**

Dr. Jochen Meissner, Neu Wulmstorf

#### **Eine Eismaschine „Venise“ der Firma Krups**

Anke Beger, Freiberg

**Verlosungen:** Alle Gewinner wurden schriftlich benachrichtigt. Ein Umtausch der Gewinne ist nicht möglich. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Mitarbeiter der **BKK VDN** sowie Angehörige dürfen nicht teilnehmen. Auf Wunsch wird das jeweilige Gewinnerverzeichnis gegen Erstattung des Briefportos zugesandt. Alle Gewinne wurden von Sponsoren gestiftet oder von den Herstellern zur Verfügung gestellt. Sie belasten nicht die **BKK VDN**-Versicherungsgemeinschaft.

## **IMPRESSUM**

**Vertrauen Durch Nähe** erscheint dreimal im Jahr im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtung der **BKK VDN** zur Aufklärung über Rechte und Pflichten aus der Sozialversicherung.

**Herausgeber:** **BKK Vereinigte Deutsche Nickel-Werke - BKK VDN**. Diese ist verantwortlich im Sinne des Presserechts.

**Redaktion:** Christiane Wille (Chefredakteurin), Michael Böhm (Augenfänger) **Layout:** Michael Böhm, Stefan Cousen

**Anschrift:** **BKK VDN**, Rosenweg 15, 58239 Schwerte **TEL** 02304 9826-0 **MAIL** info@bkk-vdn.de

**Druck & Vertrieb:** KKF-Verlag, Martin-Moser-Straße 23, 84503 Altötting **Bildrechte:** © Shutterstock.com und © Fotolia.com

© **BKK Vereinigte Deutsche Nickel-Werke - BKK VDN**

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, Aufnahme in Online-Dienste, Internet, Vervielfältigung auf CD-ROM, DVD etc. nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der **BKK VDN**.