

Kritik – Sag's doch einfach!

Wissenschaft & Verantwortung – Skills

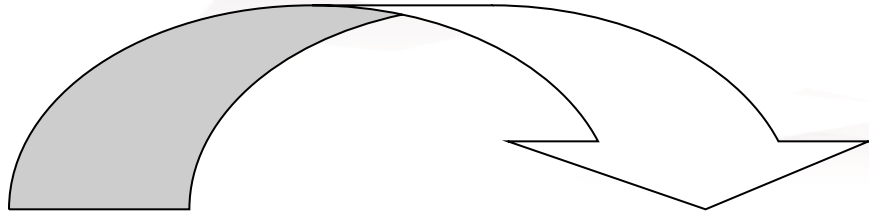
Mag. Sabine Volgger

20. Mai 2014

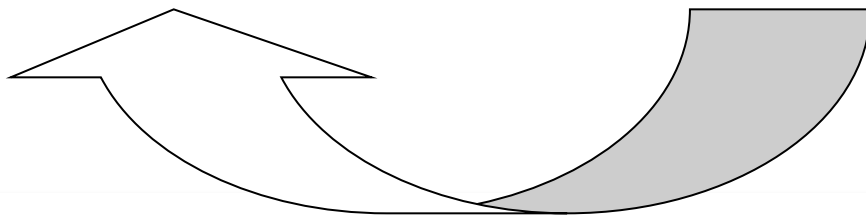
Umgang mit unterschiedlichen Sichtweisen

- Abwarten und Tee trinken – schauen, wie es sich entwickelt.
- Beschwichtigen – wir sind doch gar nicht so weit auseinander!
- Dominant sein – bestimmen, wie es gemacht wird.
- Spielregeln – wir legen fest, wie wir uns in der Situation verhalten.
- Du machst deins – ich mach meins – wir kommen uns nicht in die Quere.
- Feilschen – gibst du mir ein bisschen, geb' ich dir ein bisschen.
- Nachgeben – so wichtig ist es nun auch nicht.
- Mach du deins – ich steh' dazu, auch wenn ich anderer Meinung bin.
- **Kooperation** – lass uns schauen, was die beste Lösung für uns und die Sache ist.

Kritik – sag‘ doch einfach?



Gesagt ist nicht gehört.
Gehört ist nicht verstanden.
Verstanden ist nicht einverstanden.
Einverstanden ist nicht angewandt.
Angewandt ist nicht beibehalten.



Kommunikation



Miteinander reden
Friedrich Schulz von Thun, 1981

Kommunikation

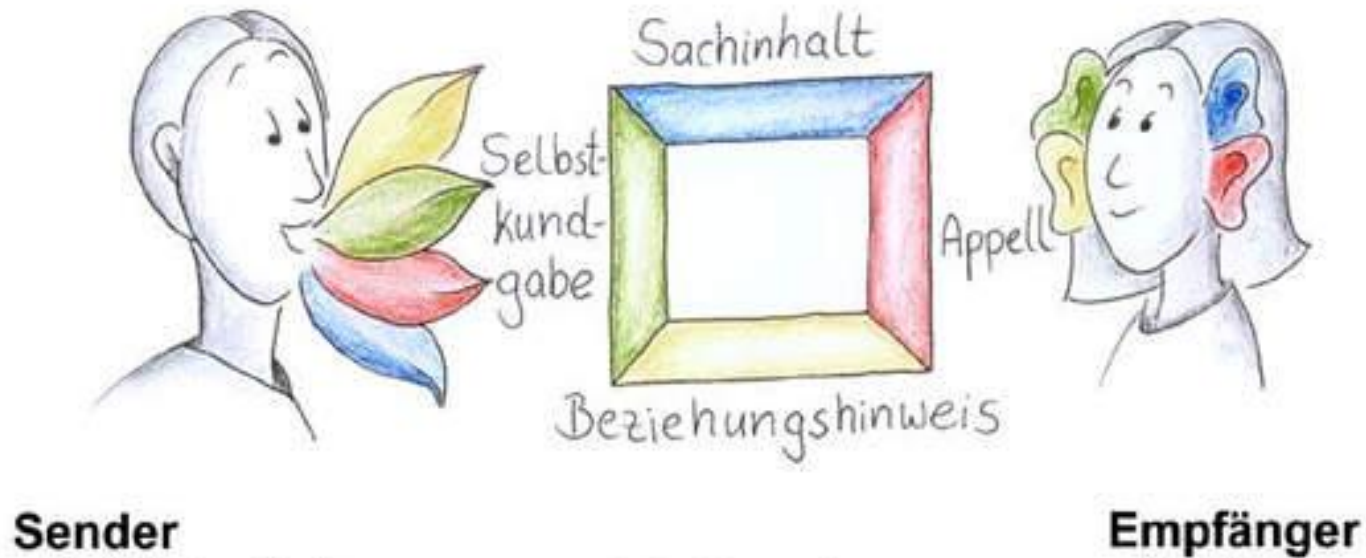
Sender



Empfänger

Ist Kommunikation, ein technischer Vorgang?
Karl Bühler 1930er

Kommunikation



Miteinander reden
Friedrich Schulz von Thun, 1981

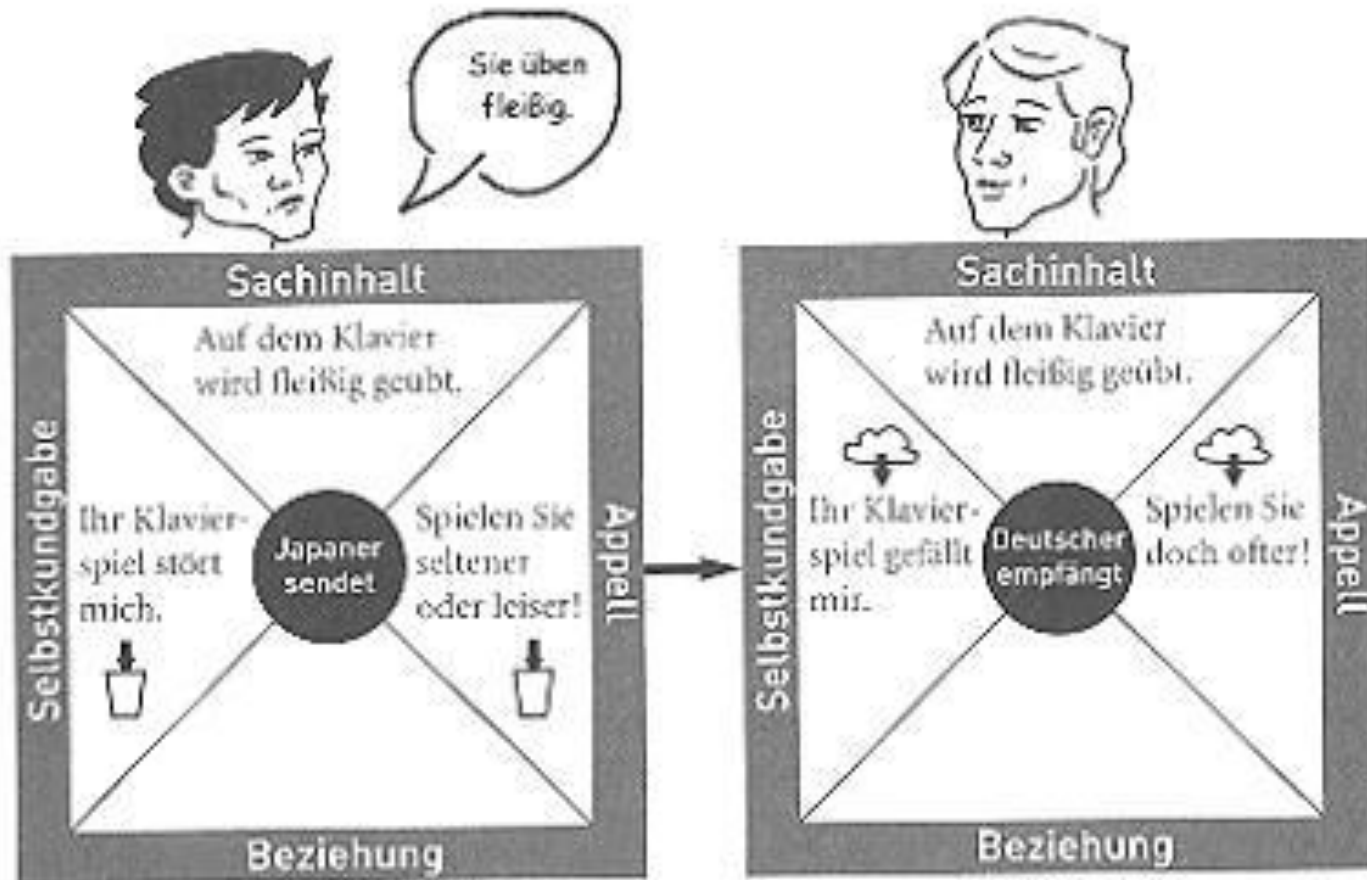
Kommunikation

Ein Japaner und ein Deutscher sind Nachbarn in einem Haus. Der Deutsche übt häufig Klavier, was den Japaner zuweilen stört.

Als ihm sein deutscher Nachbar im Treppenhaus begegnet, begrüßt ihn der Japaner und äußert dabei: „Sie üben fleißig“

Daraufhin entgegnet der Deutsche: „Ja, ich nehme jetzt sogar Klavierstunden bei einem Musiklehrer“

Kommunikation



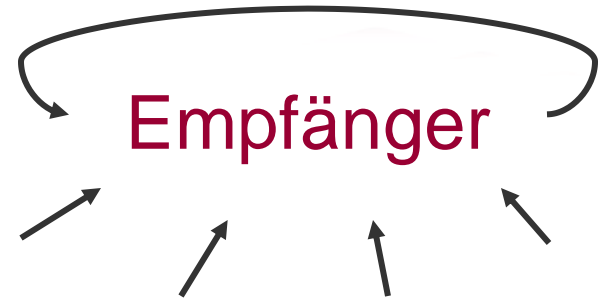
Kommunikation



Es ist nicht möglich nicht zu kommunizieren.
Alles was ein anderer sagt oder nicht sagt, hat einen Bedeutungsinhalt.

Menschliche Kommunikation, Paul Watzlawick

Sender

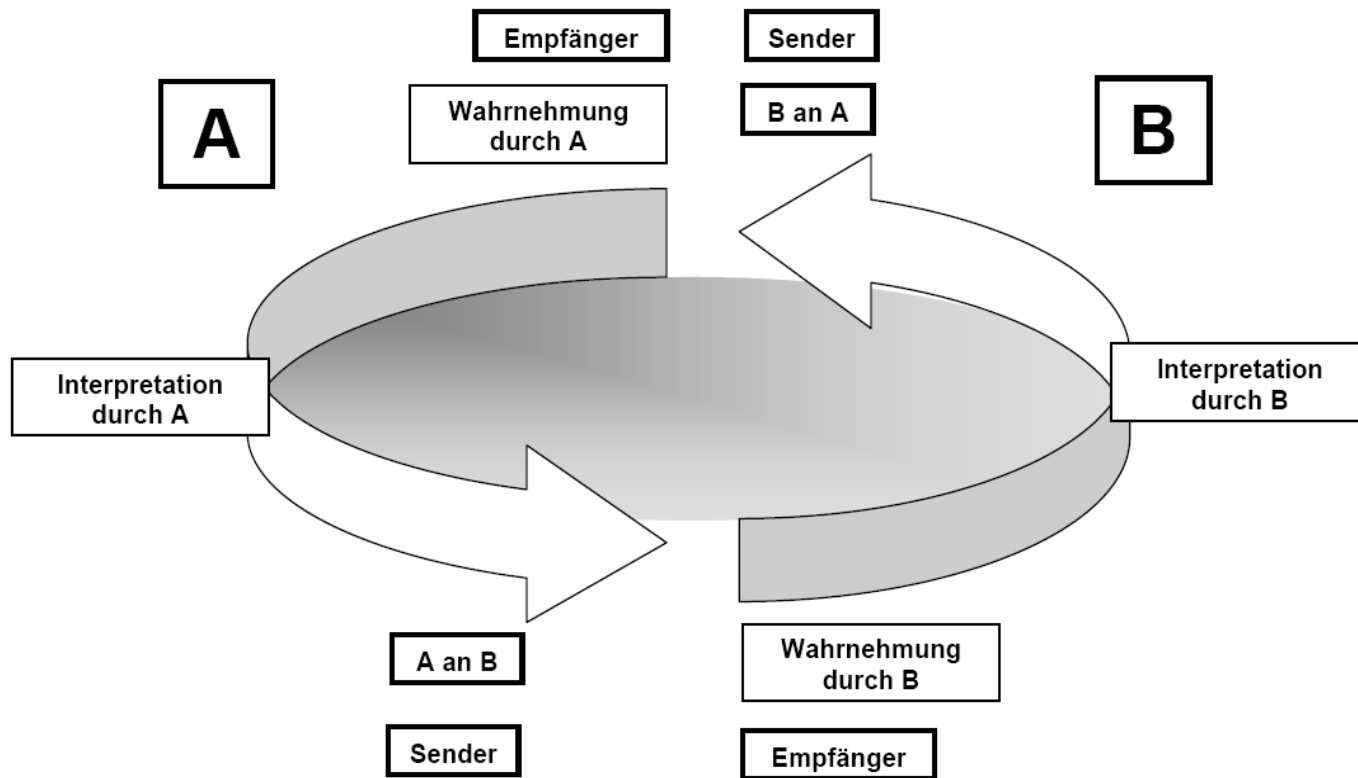


Empfänger

Bedeutung entsteht im Kopf des Empfängers

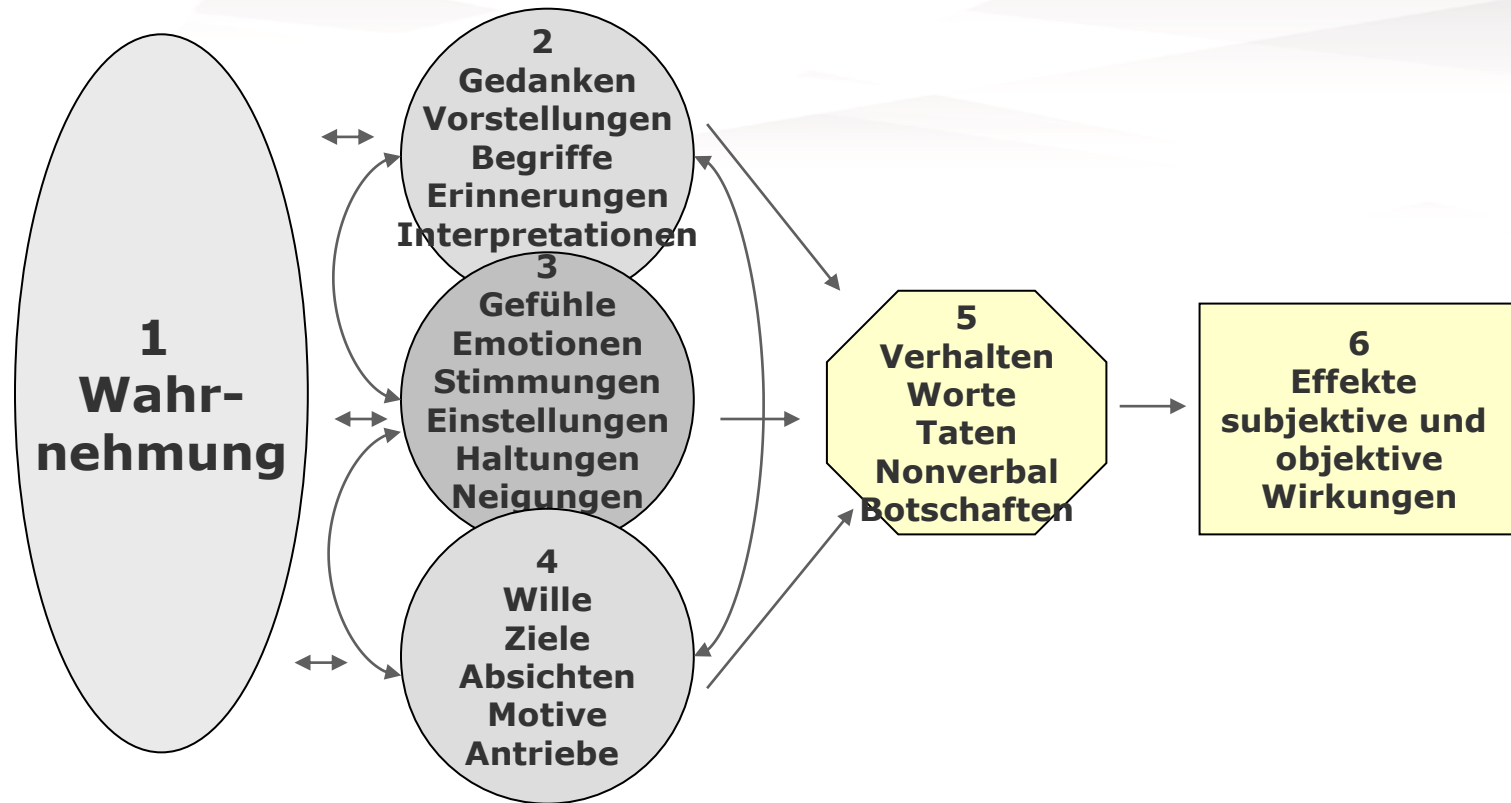
Heinz von Foerster, Umberto Eco

Kommunikation



Quelle: nach Hoffmann B.: Kommunikation und Medien

Wahrnehmung



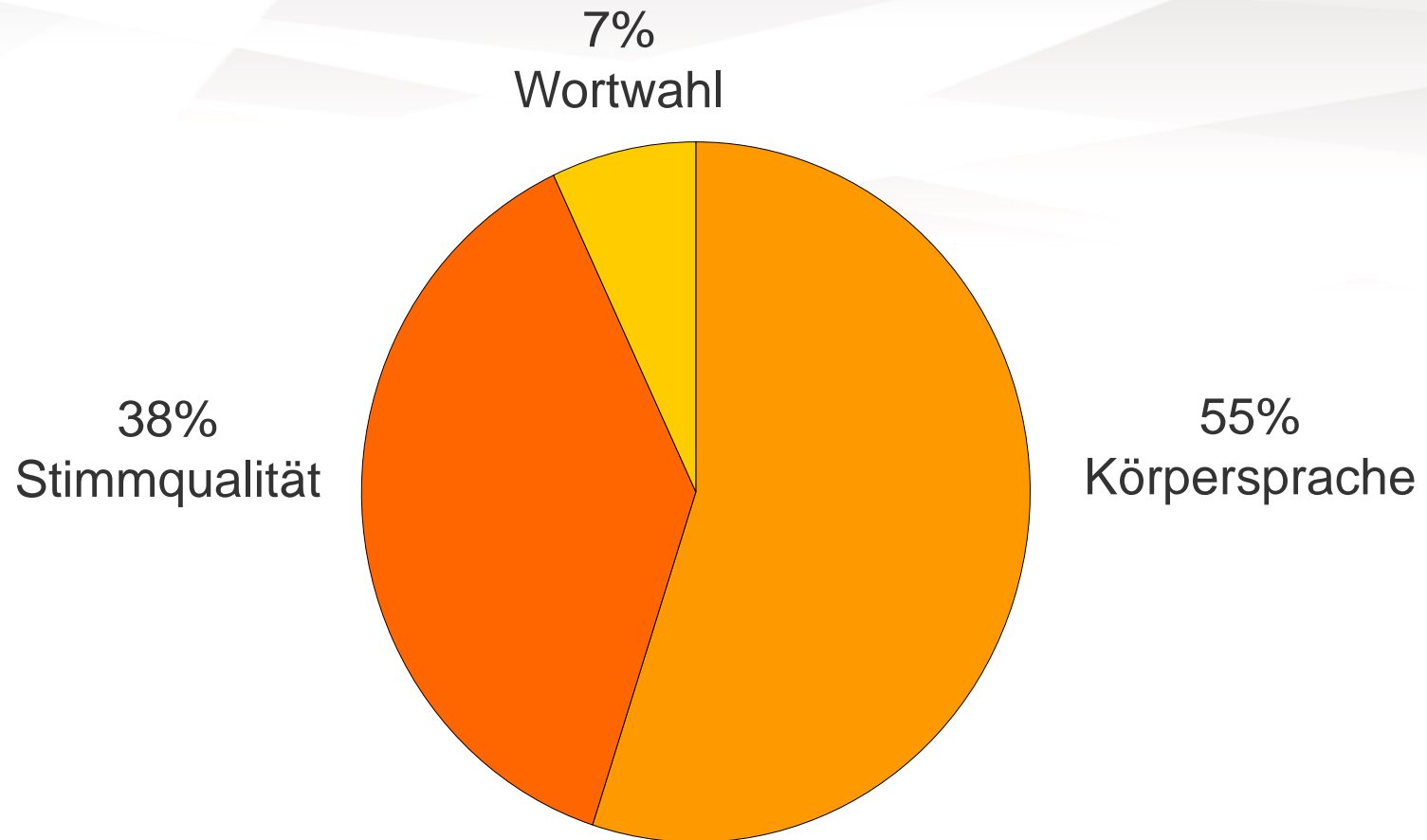
Glasl 1999

Wahrnehmung – ein Beispiel

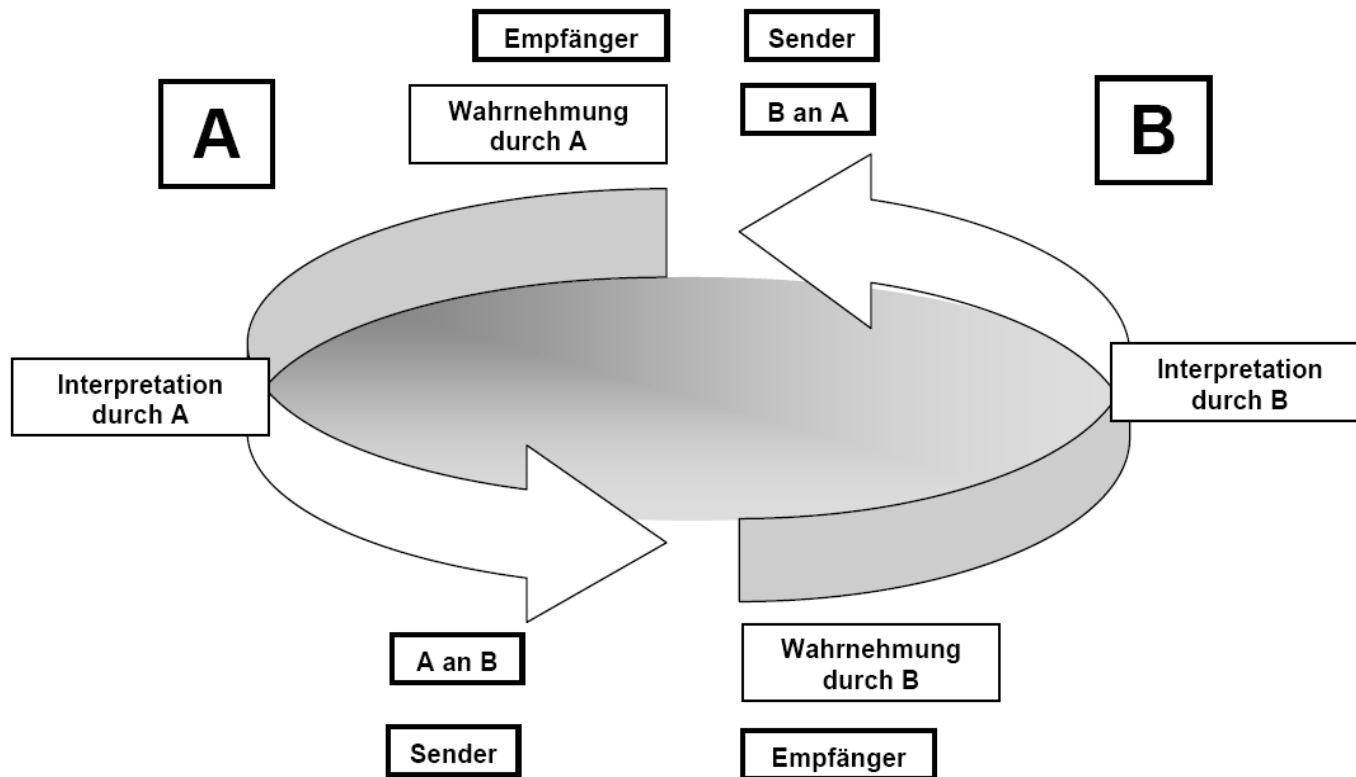
„Theo überrascht Heinz, weil er so lieb ist.“

Wer ist lieb?

Wirkung von Kommunikation



Kommunikation ist ein Prozess



Quelle: nach Hoffmann B.: Kommunikation und Medien

Kritik in Form eines Klärungsgespräches

Grundhaltung für ein wertvolles Klärungsgespräch:

- Positive Grundhaltung
- Selbstachtung bewahren
- Würde des Gegenübers bewahren
- Aktives Zuhören
- Beobachten ohne zu bewerten
- Gefühle wahrnehmen und akzeptieren
- Eigene Gefühle ausdrücken

Das Klärungsgespräch

Wichtige Bestandteile des Klärungsgesprächs:

- Zeitpunkt richtig wählen
- Verantwortungsanteile am Konflikt überprüfen
- Mutmaßungen von Tatsachen trennen
- positiven Gesprächseinstieg finden

Wenn eine gemeinsame Konfliktlösung angestrebt wird, ist ein Klärungsgespräch der erste Schritt.

Das Klärungsgespräch

Wichtige Bestandteile des Klärungsgesprächs:

- Gesprächsverlauf
 - Kooperationsbereitschaft signalisieren
 - Kritikpunkte in Ich-Botschaften aktiv formulieren
 - Kritik nur auf ein bestimmtes Verhalten oder Leistung beziehen
- Zukunftsorientierter und positiver Gesprächsabschluss

Feedback als Kritikkultur

Ein wertvolles Feedback fordert vom Feedback-Geber heraus, weil:

- Feedback muss gewünscht sein
- Feedback muss beobachtetes Verhalten beschreiben (positives wie negatives)
- Feedback muss konkret sein
- Feedback muss in die Tag umsetzbar sein
- Feedback sollte in einem zeitlichen Zusammenhang stehen

Feedback als Kritikkultur

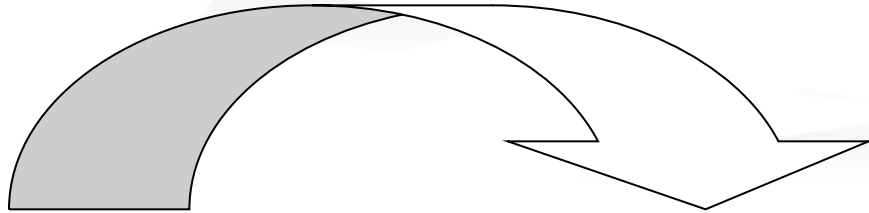
Damit Feedback auch wirklich gehört wird ist der Feedback-Nehmer gefordert

- das Feedback aktiv zu hören, nachfragen aber nicht darauf zu reagieren
- Feedback als Geschenk zu sehen und anzunehmen.

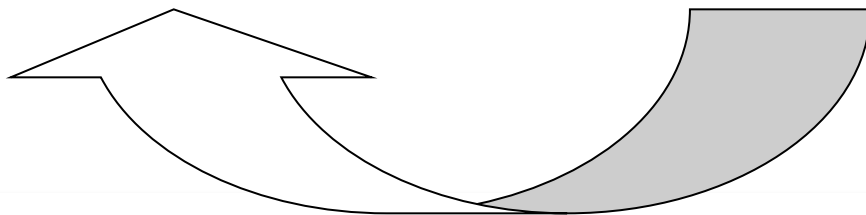
Konzept der ICH-Botschaft

Eigene Wahrnehmungen, Bewertungen und Beurteilungen von Verhaltensweisen des Gegenübers so formulieren, dass dieser die eigene Reaktion nachvollziehen kann.

Kritik – sag‘ doch einfach?



Gesagt ist nicht gehört.
Gehört ist nicht verstanden.
Verstanden ist nicht einverstanden.
Einverstanden ist nicht angewandt.
Angewandt ist nicht beibehalten.



Vielen Dank!