

Umgang mit Kritik und Konflikten



Umgang mit Kritik – Innere Einstellung

Empathie

- Hineinversetzen in die andere Person
- Verhalten der Person hinterfragen

Nicht-gewinnen-wollen

- Eigene Belange zurückstellen
- Mögliche Gemeinsamkeiten finden

Umdeuten

- Positive Aspekte sehen
- Welchen Nutzen hat die geäußerte Kritik/ der Konflikt?

Worst-Case-Szenario

- Was kann im schlimmsten Fall passieren?

Umgang mit Kritik – Interaktion

Nachfragen

- Kritik konkret hinterfragen
- Mögliche Unsicherheiten und Ängste minimieren

Kritik als Ressource

- Informationsgewinn über mögliche Lösungsversuche
- Lösungen ausschließen oder modifizieren
- Pauschalisierungen wie „nie“ und „immer“ hinterfragen (Ausnahmen?)

Gegenteiliges Verhalten

- Verbale Gegenangriff vermeiden
- Ruhig, sachlich und lösungsorientiert bleiben

Abgrenzung

- Persönliche Beleidigungen klar benennen (Grenzverletzung!)
- Innere Distanz gegenüber persönlichen Angriffen schaffen
- Eigene Aufgabenbereiche klar definieren und ggf. Aufgaben verteilen

Erweiterte Ich-Botschaften

- 1 Sie beschreiben aus der eigenen Sicht die Situation bzw. das störende Verhalten.
- 2 Sie schildern die Auswirkungen.
- 3 Sie drücken Ihre Gefühle aus.
- 4 Sie formulieren eigene Wünsche und Erwartungen.

Beispiel: In einer Gesprächsrunde mit anderen Eltern werden Sie ständig von einer Person unterbrochen. Sie können dann z. B. sagen: „Mir ist aufgefallen, dass Sie mich mehrfach unterbrochen haben. Das macht es mir schwer, beim Thema zu bleiben. Das ärgert mich. Ich würde mir wünschen, dass Sie mich bitte ausreden lassen.“

(vgl. Schmidt, 2007)

– Übung

Was könnten Sie in den folgenden Situationen sagen?

- Jeder Ihrer Vorschläge für die Programmgestaltung des Sommerfestes wird von der Kita-Leitung abgeblockt.
- Während einer Elternversammlung unterhalten sich Eltern nebenbei über andere Themen und stellen ständig Nachfragen, wenn es um Entscheidungen geht.

– Umgang mit Kritik und Konflikten

Literaturangabe:

Schmidt, Thomas (2007): Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Der Seminarfahrplan. ManagerSeminare Verlags GmbH, Bonn

Tipps für Konfliktgespräche

Gesprächsvorbereitung

- Siehe Video 1
- Sich über eigene Rolle, wichtige Inhalte und mögliche Gefühle in Bezug auf das Thema bewusst werden

Ausgeglichene Machtverhältnisse schaffen

- Sich vorher über mögliche Gesprächsteilnehmer*innen austauschen, um Ungleichgewicht zu vermeiden

Anordnung der Gesprächsteilnehmer*innen

- Anordnung nebeneinander im Halbkreis
- Direkte Ansprache untereinander vermeiden

Anliegen klären und Lösungen finden

- Möglichst schnell zum eigentlichen Anliegen kommen
- Auf sachliche und konkrete Schilderung achten
- Gemeinsam Lösungsansätze erarbeiten
- Bei eingefahrenen Konflikten neutrale Person dazu bitten