

Konstruktive Kritik macht aus Problemen Chancen

Jemanden kritisieren und kritisiert werden ist unangenehm, häufig jedoch notwendig. Dies kann für die Beteiligten zum Frust werden, aber auch eine Chance sein – wenn man weiss, wies richtig geht.

Sibylle* ist Führungskraft in einem grossen nationalen Unternehmen. Zu ihren beruflichen Aufgaben gehören immer wieder Kritikgespräche. Um ihr kommunikatives Fundament zu erweitern, absolvierte sie kürzlich die Weiterbildung «Bewusster kommunizieren», an der sie auch ihre Kenntnisse in Kritikfähigkeit vertiefte.

Zu einem umfassenden Feedback gehört laut Silvia Giger von der Giger Training GmbH in Horgen die Rückmeldung, was am Verhalten oder an der Leistung des Gegenübers gefällt, aber auch, was man als störend erlebt. Ziel der Kritik sei es, den Kritisierten zu wertschätzen, die positiven Verhaltensweisen zu verstärken und die negativen, unerwünschten anzuschreiben.

Kritisieren beisst sich oft mit dem Bedürfnis, gemocht



Nicht gleich explodieren – der richtige Umgang mit Kritik und Fehlern bringt einen weiter.

corbis

zu werden. Wer andere kritisiert, läuft nämlich Gefahr, sich unbeliebt zu machen. Und für den Kritisierten besteht das Risiko eines Gesichtverlustes. Die Fähigkeit, konstruktiv kritisieren zu

können, ist deshalb sowohl beruflich als auch privat ein Schlüssel zum Erfolg.

Auch das entsprechende Reagieren als kritisierte Person gehört zur Kritikfähigkeit. «Eine vorschnelle Verteidigungshaltung ist unter Kommunikationskönnern verpönt», sagt Silvia Giger. Zuerst gelte es, konzentriert zuzuhören und das Gesagte auszuwerten. Kritikfähigkeit sei keine vererbte Eigenschaft, sagt Silvia Giger. Mit

Training, Kommunikationskursen, Selbststudium und Beobachtungen sei es möglich, sich dies anzueignen.

Seit ihrer Weiterbildung wendet Sibylle in Kritikgesprächen wieder viel bewusster Ich-Botschaften an. «Verletzende Du-Botschaften werden bei mir immer seltener.»

Markus Arnold

* Name geändert

www.kommunikations-training.ch

www.bvs-bildungszentrum.ch

www.business-seminare.ch

20 SEKUNDEN

Bildungsartikel

Am nächsten Wochenende stimmt das Volk über den Bildungsartikel ab. Vorgesehen sind drei neue Artikel über den Bildungsraum Schweiz, die Hochschulen und die Weiterbildung. Dabei soll der Bund neue Grundsätze für die Qualitätssicherung und die Anerkennung von Abschlüssen im Bereich der Weiterbildung erlassen.

www.bildungsraum-schweiz.admin.ch

Personaltag

«Motivation – Schlagwort oder Grundlage des Unternehmenserfolgs?» Der 2. Ostschweizer Personaltag vermittelt Impulse für eine mitarbeiterorientierte Unternehmensführung und hat zum Ziel, die innovativen Kräfte zu mobilisieren, damit Veränderungen angepackt und umgesetzt werden. Der Anlass richtet sich an Fachkräfte aus dem Personalmanagement.

www.personaltag.ch

Krisengipfel

Wie man angesichts von Krisen, Skandalen und Naturkatastrophen professionell kommunizieren kann, das wird beim Schweizer Krisengipfel 2006 vom 8. Juni an der Universität St.Gallen diskutiert. Die Krisenreaktion des Bundes im Fall einer Epidemie, das Ereignismanagement der SBB und die Krisenorganisation von Skyguide sind drei der erörterten Themen.

www.krisengipfel.ch

Top-Ranking

Über 280 Hochschulen in Deutschland, Österreich und der Schweiz hat das CHE Centrum für Hochschulentwicklung im deutschsprachigen Raum untersucht. Sehr gut abgeschnitten haben Schweizer Institutionen: die ETH Zürich bei Mathematik, Naturwissenschaften und Informatik sowie die Universität Bern in Geografie und Geowissenschaften. Die Universität Basel gehört in Biologie und Pharmazie zur Spitzengruppe.

www.zeit.de/studium

KRITISIEREN MIT DER DREIERREGEL

Bei Kritikgesprächen ist es wichtig, in der Ich-Form und nicht in der Du-Form zu sprechen. Statt: «Du verhältst dich falsch!» besser: «Ich habe Schwierigkeiten mit deinem Verhalten.» Hilfreich ist, die so genann-

te Dreierregel anzuwenden: Zuerst die Fakten – nicht wertend – formulieren, dann konkret erläutern, wie das Verhalten des Gegenübers wirkt und drittens mit einer Ich-Botschaft klar sagen, was man erwartet.

Orbit-iEX: von Office-Equipment bis Unternehmenssoftware



Vom 16. bis 19. Mai findet in der Messe Zürich die Orbit-iEX statt, die Schweizer Leitmesse für Informationstechnologie. 20 Minuten befragte Giancarlo Palmisani, Messeleiter Orbit-iEX.

Was erwartet Besucherinnen und Besucher?

Giancarlo Palmisani: In 6 Hallen des Messezentrums Zürich, werden 540 Aussteller der Schweizer IT-Branche das ganze Spektrum der IT in der heutigen Geschäftswelt präsentieren – vom Office-Equipment bis zur spezialisierten Unternehmenssoftware.

Wie hat sich der Standortwechsel von Basel nach Zürich ausgewirkt?

Palmisani: Der Standortwechsel kam aufgrund des Wunsches der IT-Branche,

die grösste IT-Fachmesse in Zürich durchzuführen, zustande. Daher spüren wir, dass die Aussteller mit einem positiven Bauchgefühl und mit viel Enthusiasmus ihre Kunden und zukünftige Kunden bedienen werden.

Welche Trendthemen stehen im Vordergrund?

Palmisani: Themen wie VoIP (Voice over IP) oder Open Source, aber auch Apple-Produkte in der MacSwiss, können zu den diesjährigen Trends gezählt

werden. An der Orbit-iEX 06 werden über 40 Schweiz-, Europa- und Weltneuheiten vorgestellt.

Inwiefern ist der Bereich Weiterbildung an der Orbit-iEX präsent?

Palmisani: Einerseits sind in Halle 5

alle namhaften Anbieter von IT-Schulung und -Weiterbildung vertreten, aber auch unser Orbit-iEX-Kongress mit 45 Fachreferaten zielt mit seinem Inhalt auf Know-how-Transfer von den IT-Anbietern in die Wirtschaft. **BM**

KONFERENZ HIGHLIGHTS

Top 10 Internet-Standards der Zukunft

18. Mai, 9.15 – 10.30 Uhr

Ein Ausblick auf relevante und spannende Trends im Internet.

Was User lieben, was User hassen

18. Mai, 14.00 – 15.15 Uhr

Neueste Erkenntnisse aus dem Usability-Labor zum Benutzerverhalten auf Websites.

Weblogs: vom Hype zum Kommunikationswerkzeug

16. Mai, 15.45 – 17.00 Uhr

Was bringen Weblogs? Wie verändern sie das kommunikative Umfeld für Unternehmen?

VoIP – Eine Marktübersicht

17. Mai, 9.15 – 10.30 Uhr

Voice over IP ist in aller Munde. Was steckt alles hinter diesem Begriff und was sind die gegenwärtigen Angebote?

Outsourcing – ein Alptraum?

19. Mai, 9.15 – 10.30 Uhr

Outsourcing-Projekte sind nicht immer eine Erfolgsstory. Was sind die Lessons learned und was sind die Erfolgsfaktoren bei solchen Projekten?

Alle Details zum Orbit-iEX-Konferenzprogramm findet man unter:

www.orbit-iex-seminare.ch

www.seminare.ch