

---

## Lob und Kritik äussern

**Lob zu erteilen, ist fast noch schwieriger, als Kritik zu äussern.** Wenn ein Lob nicht ehrlich gemeint ist oder nicht genau den Punkt trifft, dann bewirkt es oft das Gegenteil. Anstatt zu motivieren, reisst es den Gelobten in ein seelisches Tief. Vor allem Frauen tun sich schwer mit Lob. «Jetzt lobt er mich. Waren deshalb die 300 positiven Taten vorher doch nicht so gut? Er lobt mich ja erst jetzt???»

Die heile Welt, in der sich alle immer prächtig verstehen, ist eine Illusion und auch nicht sonderlich erstrebenswert. **Konflikte sind ein wichtiger Teil des Lebens und immer auch eine Chance für das persönliche Weiterentwickeln.**

Konflikte schreien geradezu nach einer Klärung – um möglichst wenig Schaden anzurichten und positive Veränderungen zu ermöglichen. Dazu braucht es ein Management des Konfliktprozesses. **Dieses Management beinhaltet die Kommunikation bis hin zur Umsetzung der idealerweise gemeinsam gefundenen Lösung.**

Unternehmen suchen Mitarbeitende, die neben fachlichen Qualifikationen auch mit Menschen umgehen können, dialogfähig sind, Humor haben, sicher auftreten, ein positives Image und viel Ausstrahlung haben. Mitarbeitende sind keine Sklaven. Gönnst man ihnen auch Freiräume während der Arbeit, dann wachsen allen Flügel – auch sogenannten «Versagern».

### **Kritik anzubringen, erfordert viel Feingefühl.**

Beachten Sie diese drei Punkte, die erfolgversprechend sind: 1. Der richtige Zeitpunkt: am besten so schnell wie möglich. 2. Der passende Ort: bei schwerwiegenden Problemen im Büro des Vorgesetzten. 3. Die optimalen Worte: Der Kritisierte darf nicht beschimpft oder als unfähig hingestellt werden. Bleiben Sie sachlich und vermeiden Sie emotionale Ausbrüche. Der Unterschied zwischen der Sachlage und dem Menschen steht dabei immer im Vordergrund.

Ein guter Tipp: Durchatmen, rückwärts von zehn bis null zählen und erst dann sprechen, das hilft meistens. Eine Zusammenfassung der Fakten, ausformulierte Ich-Botschaften und konstruktive Vorschläge entschärfen jede Situation. Der andere muss sein Gesicht wahren können, dann lenkt er meistens gerne ein.

Wie formuliert man Heikles in der Korrespondenz? Auch hier gilt: Konzentrieren Sie sich auf die Fakten und vermeiden Sie Kritik an der Person, wählen Sie einen versöhnlichen Tonfall und zeigen Sie wenn immer möglich einen Lösungsweg auf.

Und der gute Tipp zum Schluss: Nutzen Sie erfolgreiche Beispielvorlagen. Behalten Sie eine Kopie von jedem schwierigen Brief, mit dem Sie Erfolg hatten. Erfolg ist der beste Motivator.

Viele weitere Tipps und Tricks finden Sie im tipptoppen Buch **«Schwierige Korrespondenz»**.