

Effektiv Beziehungen managen:

# So kritisieren Sie richtig!

✓ sicher

✓ zielgerichtet

✓ wirksam

## Erlernen Sie die Kunst der Kritik:

- **Unterschiedliche Gesprächspartner, unterschiedliche Situationen**  
Differenzieren Sie, wie Sie wen kritisieren!
- **Loben, kritisieren, wieder „auf Spur bringen“**  
Gibt es einen Königsweg im Kritikgespräch?
- **Botschaften, die überkommen**  
Bringen Sie Ihre Anliegen auf den Punkt!
- **Laut oder leise, aufgebracht oder ruhig**  
Der Ton macht die Musik.
- **Konflikte lösen statt verschärfen**  
Welches Ziel verfolgen Sie mit Ihrer Kritik?
- **Am passenden Ort, zur rechten Zeit**  
Wählen Sie mit Fingerspitzengefühl das richtige „Wo“ und das richtige „Wann“!

## Ihr Praxistraining für:

- ✓ schwierige Gesprächssituationen
- ✓ Lösung von Konflikten im Team
- ✓ Kritikgespräche mit Mitarbeitern und Kollegen
- ✓ Klärung von Schwierigkeiten mit Geschäftspartnern

Ihr Seminarleiter:



Dr. Ralf Lengen  
**unique relations GmbH –  
Agentur für Kommunikation**

## So beurteilen Teilnehmer Dr. Ralf Lengen:

- ◆ **„Er kam, sah, überzeugte!“** K. Hackbarth, Stadtwerke Husum GmbH
- ◆ **„Super! In klaren Worten und konkreten Handlungstipps haben wir viel vermittelt bekommen. Und das mit viel Witz und Kreativität.“** S. Spaniol, Hager Vertriebsgesellschaft mbH & Co. KG
- ◆ **„Dr. Lengen hat es ab der ersten bis zur letzten Minute geschafft, die Aufmerksamkeit zu fesseln. Kompliment!“** S. Keiner, Avantis GOB NV

### Aus Fehlern wird man klug

...so sagt es zumindest ein Sprichwort. Doch leider ist sich nicht jeder seiner Fehler bewusst.

Wenn Sie kritisiert werden – wie reagieren Sie? Einsichtig und Besserung gelobend oder verletzt und mit Unverständnis? Wenn Sie kritisieren – wie reagiert Ihr Gesprächspartner? Wenn Sie jetzt sagen „Es kommt darauf an...“, dann haben Sie bereits erkannt: **Richtig und konstruktiv zu kritisieren, ist eine Kunst.**

In diesem Seminar lernen Sie, Kritik als Chance zu nutzen!

### Erlernen Sie die Kunst der Kritik

Konstruktive Kritik eröffnet Ihrem Gesprächspartner die **Chance zur Veränderung und Entwicklung der Persönlichkeit** und **stärkt Ihre gemeinsame Beziehung**. Deshalb sollte Ihre Kritik überzeugend und korrekt sein. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie diese Kunst beherrschen lernen.

- **Unterschiedliche Gesprächspartner, unterschiedliche Situationen** – differenzieren Sie, wie Sie wen kritisieren!
- **Loben, kritisieren, wieder „auf Spur bringen“** – gibt es einen Königsweg im Kritikgespräch?
- **Botschaften, die rüberkommen** – bringen Sie Ihre Anliegen auf den Punkt!
- **Laut oder leise, aufgebracht oder ruhig** – der Ton macht die Musik.
- **Konflikte lösen statt verschärfen** – welches Ziel verfolgen Sie mit Ihrer Kritik?
- **„Der Maier hat gesagt, ...“** – geben Sie dem Flurfunk keine Chance, gehen Sie den direkten Weg!
- **Am passenden Ort, zur rechten Zeit** – wählen Sie mit Fingerspitzengefühl das richtige „Wo“ und das richtige „Wann“!

**Vermeiden Sie Kosten und Ärger durch den richtigen Umgang mit den Fehlern Ihrer Mitarbeiter, Kollegen und Partner!**

### Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



*G. Hölzer*

**Gitta Hölzer**  
Konferenz Managerin  
Tel.: 0 61 96/47 22-621  
E-Mail: hoelzer@managementcircle.de



### Dr. Ralf Lengen

ist schon oft in seinem Leben kritisiert worden. Zum Glück! Sogar für seine Kritik wurde er schon kritisiert. Was ihn fasziniert: Wenn Kritik so ankommt, dass sie alle Beteiligten voranbringt und das Miteinander verbessert!

Wie das geht, möchte er gern in diesem Seminar weitergeben. Dr. Ralf Lengen ist Redakteur und Inhaber der **Agentur unique relations GmbH – Agentur für Kommunikation mit Geist, Witz und Salomo** in Berlin. Sie bietet Kommunikationsberatung und PR an. Dr. Ralf Lengen ist außerdem Herausgeber des Ethik-Portals „Salomo.de“. Eines der dort behandelten Themen ist – natürlich! – Kritik.



### Bringen Sie Ihre Fälle im Seminar ein

Zwei Wochen vor dem Seminar erhalten Sie von uns einen Fragebogen, in dem Sie uns Ihre Fragen und Fallbeispiele mitteilen können. Der Seminarleiter kann sich so noch besser auf **Ihre Interessen und Bedürfnisse** einstellen und den Seminarablauf noch gezielter gestalten.

Seminarzeiten		
Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen <b>ab 8.45 Uhr</b>		
Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
9.30 Uhr	12.45 Uhr	ca. 17.30 Uhr
Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.		

BITTE BEACHTEN SIE AUCH FOLGENDES SEMINAR

### Gesund und Leistungsstark

Das Beste von Deutschlands fittestem Lebenskraft-Experten Slatko Sterzenbach!

8. September 2010 in Düsseldorf

20. Oktober 2010 in Frankfurt/M.

17. November 2010 in München

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne ROMAN KERN,  
Tel.: 0 61 96/47 22-700, Fax: 0 61 96/47 22-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

### AUCH ALS INHOUSE TRAINING

#### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Larissa Bende**  
Tel.: 0 61 96/47 22-608  
E-Mail: bende@managementcircle.de  
www.managementcircle.de/inhouse



# Nutzen Sie Kritik als Chance!

Ihr Seminarleiter: Dr. Ralf Lengen, Inhaber unique relations GmbH – Agentur für Kommunikation, Berlin

## Hand aufs Herz: Kritik ist schwer zu ertragen – oder?

- Wie kritikfähig sind Ihre Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeiter? Wie gehen Sie selbst mit Kritik um?
- Warum führt Kritik schnell zu Konflikten?
- Was bedeutet „konstruktive“ Kritik geben?
- Was ist der Unterschied zwischen Vorwurf und Kritik?
- Warum macht der Ton die Musik?

## Der Gesprächspartner

	richtig	falsch
■ „Ich kritisiere grundsätzlich nicht Vorgesetzte oder Kunden.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich verschone bestimmte Leute mit Kritik, um sie nicht zu verletzen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich frage meinen Gesprächspartner, wie er sich Kritik wünscht.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Der Inhalt

	richtig	falsch
■ „Ich versüße jede Kritik mit mindestens einem Lob.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich bringe konkrete Beispiele für die Fehler.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich mache zugleich einen Verbesserungsvorschlag.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Die Form

	richtig	falsch
■ „Ich bleibe immer ruhig.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich gebe dem anderen die Chance für Erklärungen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich kritisiere mithilfe von Vergleichen und Geschichten.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Das Ziel

	richtig	falsch
■ „Ich kann Ärger schlecht in mich hineinfressen und will lieber reinen Tisch machen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich will eine Lösung herbeiführen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich habe ihm mal richtig die Meinung gesagt.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Das Medium

	richtig	falsch
■ „Ich kritisiere nie schriftlich.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich kann so was am besten am Telefon.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich will keine Konfrontation und lasse Kritik am liebsten über Dritte ausrichten.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Die Zeit

	richtig	falsch
■ „Ich warte nicht zu lange mit meiner Kritik.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich achte darauf, dass das Gespräch nicht länger als fünf Minuten dauert.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich kritisiere nur dann, wenn mein Gesprächspartner gut drauf ist.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Der Ort

	richtig	falsch
■ „Ich kritisiere nur unter vier Augen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich wähle möglichst einen neutralen Ort.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ „Ich bespreche so etwas am liebsten bei einer Tasse Kaffee.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Gibt es ein „Richtig oder Falsch“?

Manchmal ja, manchmal nein! Sicherlich haben Sie beim Beantworten der Fragen gemerkt, dass es nicht in jedem Fall eine eindeutige Antwort gibt. Vielmehr spielen verschiedene Aspekte eine Rolle, die Sie – wenn Sie konstruktiv Kritik geben wollen – berücksichtigen sollten.

In diesem Seminar lernen Sie in Rollenspielen, mittels Fallbeispielen und in Diskussionsrunden, die Kunst der Kritik zu beherrschen. Auf Wunsch trainieren Sie mit Videofeedback.

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihre eigenen Fälle in das Seminar einzubringen und Lösungen mit dem Trainer und den anderen Teilnehmern zu erarbeiten.

## Warum Sie dieses Seminar interessiert

- Sie möchten **Folgekosten** durch den falschen Umgang mit Fehlern **vermeiden**.
- Sie sehen Kritik als **Chance zur persönlichen Entwicklung** und möchten diese **nutzen**.
- Sie wollen **gelassen** und **souverän** in Ihr nächstes **Kritikgespräch** gehen.
- Sie möchten durch die richtige Herangehensweise **Konflikte entschärfen** und **lösen**.
- Sie wollen mit Kritik Ihre **Beziehung** zu Mitarbeitern, Kollegen, Vorgesetzten und Partnern **verbessern**.

## Wer sollte teilnehmen?

Mit diesem Seminar richten wir uns an **Fach- und Führungskräfte** aus **allen Abteilungen, Teams** oder **Projekten**, die **konstruktiv Kritik geben** möchten. Angesprochen sind sowohl Young Professionals als auch erfahrene Führungskräfte, die ohne Angst vor unangenehmen Reaktionen ihres Gesprächspartners in das nächste Kritikgespräch gehen wollen.

## Termin und Veranstaltungsorte


**23. September 2010 in Frankfurt/M.**

Hotel Savigny Frankfurt City  
Savignystraße 14 – 16  
60325 Frankfurt/M.  
Tel.: 069/7533-0, Fax: 069/7533-175  
E-Mail: h1305@accor-hotels.com

### Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im genannten Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

**Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).**

Mit der Deutschen Bahn ab € 109,- zur Veranstaltung.  
Infos unter:  
[www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)  **BAHN**

## Über Management Circle



**Management Circle** steht für *WissensWerte* und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum. Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter:  
[www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)

## So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das eintägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation € 1.245,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollte mehr als ein Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## So kritisieren Sie richtig!

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

**23. September 2010 in Frankfurt/M.**

09-64642

**1** Name/Vorname \_\_\_\_\_  
Position/Abteilung \_\_\_\_\_

**2** Name/Vorname \_\_\_\_\_  
Position/Abteilung \_\_\_\_\_

**3** Name/Vorname \_\_\_\_\_  
Position/Abteilung \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon/Fax \_\_\_\_\_

**@** E-Mail \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Ansprechpartner/in im Sekretariat: \_\_\_\_\_

Anmeldebestätigung bitte an: \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_

Rechnung bitte an: \_\_\_\_\_ Abteilung \_\_\_\_\_

Mitarbeiter:  BIS 100  100-200  200-500  500-1000  ÜBER 1000

### Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

## Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**  
Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**  
E-Mail: **[anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)**  
Internet: **[www.managementcircle.de/09-64642](http://www.managementcircle.de/09-64642)**  
Postanschrift: **Management Circle AG  
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**  
Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

