

Podcast: de kunst van kritiek

Kritiek krijgen is niet leuk. Kritiek geven ook niet. Maar beide zijn nodig om goed te presteren. Hoe geef je opbouwende kritiek? En hoe reageer je op een constructieve manier op kritiek? Wij bieden je praktische tips aan.

Kritiek **geven** is niet eenvoudig. Dat komt omdat mensen er vaak te emotioneel op reageren. De ene wordt boos en gaat in de tegenaanval, de andere loopt weg of klapt dicht. Weinig mensen reageren er echt ontspannen op.

Enkele tips om opbouwende kritiek te geven:

- **Tip 1**
Spreek enkel over het onderwerp en het probleem. Je kritiek mag dus nooit persoonlijk worden. Begin je kritiek daarom ook altijd met 'ik', en niet met 'jij'.
- **Tip 2**
Luister naar wat de ander te zeggen heeft. Laat hem stoom afblazen. Mensen staan meer open voor opmerkingen als je eerst naar hen luistert.
- **Tip 3**
Vat samen wat je probleem is, wees concreet en zorg ervoor dat de ander begrijpt waarom je kritiek hebt.
- **Tip 4**
Leg je medewerker uit wat de negatieve gevolgen zijn van zijn gedrag voor jou en de anderen.
- **Tip 5**
Mensen zijn vaak geneigd te veralgemenen. Vermijd dus absolute uitspraken als 'altijd' of 'nooit'. Pas bijvoorbeeld op met een uitspraak als "Je bent altijd te laat."
- **Tip 6**
Wees opbouwend. Geef aan wat je wil, niet wat je niet wil. Zeg: "Ik wil graag dat je op tijd komt" in plaats van "Je mag niet te laat komen".
- **Tip 7**
Laat je nooit verleiden tot ruzie. Leef je in. Dan verdwijnt het defensieve gedrag van je medewerker snel. Stel vragen om het gesprek weer op gang te trekken.
- **Tip 8**
Zoek samen met een oplossing om zijn gedrag te veranderen. Maak een plan en bespreek wat de gevolgen zullen zijn als er niets verandert.

Kritiek **krijgen** is nog minder leuk. Vaak voel je je immers persoonlijk aangevallen. Maar eigenlijk moet je een onderscheid maken tussen je persoon en je gedrag. Als je collega klaagt dat je teveel rommel maakt, dan gaat het over het opruimen van je bureau, en niet over jou als persoon.

Enkele tips om constructief te reageren op kritiek:

- **Tip 1**
Luister en kijk goed naar de ander.
- **Tip 2**
Vraag door tot je precies weet wat hij van je wil.

- **Tip 3**
Check of je hem goed hebt begrepen. Zeg bijvoorbeeld: "Als ik het goed begrijp, ben je boos omdat ...".
- **Tip 4**
Treed niet in discussie en ga niet in de verdediging of in de tegenaanval. Het gaat erom dat hij ergens ontevreden over is en iets anders wil. De vraag of de kritiek 'waar' of eerlijk is doet er niet toe.
- **Tip 5**
Borduur enkel voort op datgene wat je werkelijk hoort, niet op wat je denkt te horen of op mogelijke implicaties van wat je hoort.
- **Tip 6**
Geef aan wat je met de vraag van de ander gaat doen.
- **Tip 7**
Probeer je in te leven in de kritiekgever. Heeft hij net een zware dag, dan kan dat bijvoorbeeld de oorzaak zijn van extra kritisch gedrag.
- **Tip 8**
Probeer de kritiek altijd in zijn context te plaatsen. Let erop dat je de situatie niet tot enorme proporties opblaast.

En tot slot: of je nu kritiek geeft of zelf bekritiseerd wordt, denk er altijd aan dat het een middel is om de zaken te **verbeteren**. Alleen door fouten te maken kan je echt bijleren!