

Beck kompakt

Zündstoff Kritik

So bleiben Sie gelassen und souverän!

Bearbeitet von
Anja Gerber-Oehlmann

1. Auflage 2015. Buch. 125 S. Kartoniert
ISBN 978 3 406 68477 7
Format (B x L): 10,4 x 16,1 cm

[Wirtschaft > Wirtschaftswissenschaften: Allgemeines > Wirtschaftswissenschaften:
Sachbuch und Ratgeberliteratur](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

scheiden darüber, ob er als Empfänger „explodiert“ oder gelassen bleiben kann. Ich schließe mich da Karl Popper an, der einmal gesagt hat: „Jeder Mensch hat das Recht auf die wohlwollendste Auslegung seiner Worte.“

Der Empfänger interpretiert die Botschaft auf seinem „bevorzugten“ Ohr, und das ist bei den meisten Menschen das „Beziehungs-“, oder das „Appellohr“. Menschen, die sehr empfindlich auf Kritik reagieren, hören zum Beispiel verstärkt mit dem „Beziehungsohr“. Sie fokussieren damit auf die Bewertungen und Vorwürfe, die in einer Kritik enthalten sein können und weniger auf den sachlichen Anteil oder den Verbesserungsaspekt. Und ein Mensch, der sehr unsicher ist und wenig von sich hält, neigt in der Regel dazu, auch harmlose Aussagen mit dem „Beziehungsohr“ zu hören und das Gesagte so auszulegen, dass sich sein negatives Selbstbild bestätigt.

Übung: Auf welchem Ohr hören Sie?

Achten Sie einmal darauf, welchen Aspekt einer Kritik Sie am ehesten heraushören – und welche Aspekte Ihnen eventuell entgehen. Das wäre schon der erste Schritt zu mehr Gelassenheit.

Wenn wir in der Lage wären, Kritik, Vorwürfe und emotionale Ausbrüche mehr auf dem „Selbstoffenbarungs-Ohr“ zu hören (= also auf das zu achten, was der Kritiker gerade über sich selbst aussagt), dann wäre vermutlich schon viel gewonnen. Dann könnten wir dem anderen nämlich erst einmal zuhören, auf seine Gefühle und sein Anliegen eingehen, ohne uns selbst direkt angegriffen zu fühlen oder uns um unser Ansehen zu sorgen!

Es ist daher wichtig, nicht gleich voreilige Schlüsse zu ziehen. Wer gelassen mit Kritik umgehen will, tut gut daran, zunächst vor allem auf der Sachebene zu hören und durch gezieltes Nachfragen zu klären („Wie meinen Sie das?“), inwieweit die anderen Ebenen zutreffen.

Auf den Punkt gebracht

Obwohl die Kritik zu unserem Alltag gehört, können wir selten gut damit umgehen.

- Kritikfähigkeit bedeutet zum einen, gelassen auf Kritik zu reagieren, nachzudenken und sich die goldenen Körnchen der Wahrheit herauszupicken.
- Zum anderen bedeutet sie, unsere Mitmenschen so zu kritisieren, dass die Inhalte verträglich formuliert sind, Verbesserungen ermöglicht werden, und der Kritisierte nicht sein „Gesicht“ verliert.
- Das Vier-Seiten-einer-Nachricht-Modell veranschaulicht, dass wir nicht nur auf vier verschiedenen Ebenen senden, sondern dass unser Gegenüber auch auf vier verschiedenen Ohren hören und die Botschaft entsprechend interpretieren kann. Missverständnisse sind hier quasi vorprogrammiert.
- Es gilt daher immer, voreilige Schlüsse zu vermeiden, möglichst auf den Sachaspekt zu achten und missverständlichen Interpretationen durch Nachfragen vorzubeugen.

Kappen Sie die Zündschnur!

Strategien im Umgang mit Kritik

beck-shop.de

DIE FACHBUCHHANDLUNG

*„Der letzte Beweis von Größe liegt darin,
Kritik ohne Groll zu ertragen.“
(Victor Hugo)*

Rätseln Sie auch manchmal, warum Kritik Sie immer wieder hochgehen lässt wie eine Bombe? Dann geht es Ihnen so ähnlich wie dem Helden in dem Film „Source Code“, der eine Bombe im Zug finden und unschädlich machen soll. Er findet sie zwar, kann aber die Explosion nicht mehr verhindern. Alles fliegt in die Luft. Und was passiert dann? Der Held gerät in eine Zeitschleife und muss so lange dieselbe Situation durchleben, bis er es endlich schafft, die Bombe rechtzeitig zu entschärfen.

Mit Kritik ist es ganz ähnlich: Erst wenn es uns gelingt, die innere Bombe zu entschärfen und den richtigen Draht zu kappen, kann uns die Kritik nichts mehr anhaben. Und bis dahin haben wir reichlich Gelegenheit zum Üben.

Die erste Reaktion vieler Menschen auf Kritik besteht darin, sich zu rechtfertigen, weil sie das Gesagte glauben und ohne nachzufragen interpretieren. Und anstatt die Kritik für sich lediglich auf einen bestimmten Aspekt (z.B. die Sachebene) zu begrenzen, beziehen sie sie auf ihre Person insgesamt. Dadurch wird häufig der Impuls ausgelöst, sich sofort zu verteidigen oder die Verantwortung auf andere zu schieben.

Viele Menschen reagieren dabei auch ablehnend auf den Kritiker selbst und greifen ihn dann wiederum mit einer

Gegenkritik an. Im schlimmsten Fall beginnt so eine Spirale von Kritik und Gegenkritik, die sich schnell hochschrauben kann. Das ist aber wenig hilfreich und führt in der Regel auf beiden Seiten zu einer emotional aufgeladenen Situation.

Denn was wir leicht vergessen: Auch der Kritiker hatte ein Anliegen und fühlt sich durch die negierende Reaktion des Kritisierten abgelehnt und vielleicht sogar gekränkt!

Es kann dann auf beiden Seiten zu Frustrationen kommen, wenn die Reaktion auf das jeweils Gesagte heftiger ausfällt als erwartet, weil Bedürfnisse und Interpretationen aneinander vorbeigehen.

Auch der Kritiker hat ein Anliegen und fühlt sich durch eine ablehnende Reaktion des Kritisierten gekränkt.

So kappen Sie den Draht!

Vom Umgang mit Emotionen

Die meisten von uns wünschen sich, emotional stabil zu sein. Sie möchten das Gefühl haben, sich auch in schwierigen Situationen auf sich selbst verlassen zu können und ruhig und selbstbewusst zu agieren. Aber das ist nicht immer so einfach.

Zum Beispiel hängt das, was wir als Kritik empfinden und was nicht, davon ab, wie wir eine Botschaft interpretieren. Und manchmal ist das Ergebnis auch von der Tagesform abhängig.

Beispiele

„Mensch, du hast aber ganz schöne Ringe unter den Augen. Du hast wohl gestern zu viel gefeiert, was?“

Je nachdem, wer das zu Ihnen sagt und in welcher Verfassung Sie sich gerade befinden, werden Sie diese Aussage unterschiedlich interpretieren:

- *Sie können sie als eine reine Feststellung auffassen oder*
- *als Interesse an Ihrem Wohlergehen oder*
- *als Vorwurf bzw. Unverschämtheit.*

Unsere Selbstbewertung ist der Sprengstoff

Die Meinung eines anderen über uns ist dann besonders schmerzhaft, wenn sie bei uns auf fruchtbaren Boden fällt. Das heißt, dass die fremde Kritik unsere eigene negative Selbstbewertung bestätigt.

Bildhaft gesprochen zündet die äußere Kritik nur den Sprengstoff, den wir zuvor selbst mitunter über Jahre hinweg in uns angesammelt haben. Der eine oder andere mag dann denken: „Ich bin vielleicht nicht gut genug, ich darf nicht mitspielen, ich werde nicht geliebt, wenn der andere mich so sieht, so wird er mich nicht als Freund wollen etc.“

So erklärt sich, warum der eine schon empfindlich reagiert, wenn jemand nur eine andere Meinung äußert, während der andere noch ganz gelassen und sogar interessiert bleibt, weil er in der Äußerung keinen Angriff auf sich selbst sieht.

Um im Bild zu bleiben: Der Gelassene hat hier einfach keinen Sprengstoff angesammelt, der durch die andere kritische Meinung explodieren könnte.

Erkennen Sie Ihre Gefühle und Bedürfnisse

1. Wir haben fast alle gelernt, unsere Gefühle in Stresssituationen eher nicht zu zeigen und sie lieber zu unterdrücken. Wenn wir jedoch unseren Schmerz, unsere Angst oder Wut lediglich unterdrücken, anstatt bewusst zu fühlen, sitzen wir irgendwann auf einem Pulverfass, das schon durch den kleinsten Kritikfunken in die Luft fliegen kann.
2. Unsere Gefühle sind körperlich spürbare Signalgeber. Sie teilen uns mit, ob unsere Bedürfnisse gerade erfüllt werden – oder eben auch nicht. Was will Ihnen zum Beispiel Ihre Wut sagen? Woran erinnert Sie Ihr Gefühl der Hilflosigkeit oder Scham? Welches Bedürfnis wurde hier missachtet? Und wie könnten Sie dieses Bedürfnis auf konstruktive Weise erfüllen?
3. Dadurch, dass wir häufig versuchen, unsere negativen Gefühle zu ignorieren, sind wir meist schon gar nicht mehr dazu in der Lage, unsere Gefühle genauer zu benennen. Auf Nachfrage antworten wir dann nur: „Es geht mir gut“ oder „Es geht mir schlecht“. Hier daher eine kleine Auswahl an Adjektiven, die unangenehme Gefühle ausdrücken (Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation):

Unangenehme Gefühle

ängstlich, ausgelaugt, unwohl, angespannt, gehemmt, schlapp, apathisch, geladen, schüchtern, ärgerlich, gelähmt, unbehaglich, schwer, aufgereggt, nervös, gelangweilt, lustlos, schwermütig, genervt, sorgenvoll, unsicher, traurig, frustriert, resigniert, matt, unglücklich, unzufrieden, müde, träge, hungrig, verzweifelt, sauer, ängstlich, mutlos, erschöpft, ausgebrannt, leer, wund, einsam, allein, verwirrt, unruhig, wütend ...

4. Werden Sie sich über Ihre Bedürfnisse klar. Sind Sie zum Beispiel gerade in der Rolle des Kritikers, haben Sie das Bedürfnis nach Verbesserung und Einflussnahme und möchte dabei ernst genommen und gleichzeitig gemocht werden. Als Kritisiertes geht es Ihnen im Gegenzug darum, möglichst in Ruhe gelassen und nicht verletzt zu werden. Vielleicht fühlen Sie sich von den Vorwürfen des Kritikers auch schlicht überfordert. Hier eine kleine Sammlung von möglichen Bedürfnissen, die Sie haben können:

Mögliche Bedürfnisse

Autonomie, Selbstbestimmung, körperliche Bedürfnisse, Integrität, Authentizität, Harmonie, Sicherheit, Klarheit, Privatsphäre, Struktur, Verständnis, Gleichbehandlung, Wertschätzung, Nähe, Liebe, Unterstützung, Ehrlichkeit, Kontakt, Respekt, Offenheit, Anerkennung, Freundschaft, Toleranz, Entspannung, Ruhe, Inspiration, Ordnung, (innerer) Friede, Freude, Humor, Glück, Abwechslungsreichtum, Ausgewogenheit, Ästhetik, Wachstum, Erfolg, Kreativität, Sinn, Bedeutung, Kompetenz etc.

Werden die jeweiligen Bedürfnisse nicht erfüllt, so fühlen sich Kritiker wie Kritisiertes schnell verletzt, verunsichert oder verärgert. Es kommt zu Trotzreaktionen, Rückzug, Rechtfertigungen oder Angst vor Konsequenzen usw.

Wir wären gut beraten, die Drähte, sprich: unsere Gedanken, Bedürfnisse und Gefühle zu entwirren und den richtigen Draht, der die Explosion zünden könnte, zu identifizieren, um ihn „unschädlich“ zu machen.

Trennen Sie Auslöser und Ursache

Wie bereits erwähnt, sind es nicht die Sätze des Kritikers, die uns explodieren lassen. Und das ist ein zentraler Punkt, um unsere Reaktion auf Kritik zu verstehen: Es ist vielmehr das Zusammentreffen dieser Aussagen mit unseren wunden Punkten und unserer inneren Bewertung des Gesagten. Die „kritischen“ Sätze oder Botschaften sind nur der Auslöser, aber nicht die eigentliche Ursache für unsere unangenehmen Gefühle (kognitive Bewertungstheorie). Oder wie einst Epiktet es formuliert hat: „Nicht die Ereignisse sind es, die uns beunruhigen, sondern unsere Vorstellungen über diese Ereignisse.“

Zwischen der auslösenden Situation, der Kritik und unserer anschließenden Bewertung dieser Situation findet also ein (unbewusster) Denkprozess in Form einer Interpretation statt. Wir urteilen blitzschnell

- über den Kritiker (Was fällt dem ein ..., der schadet mir absichtlich ..., der versteht mich nicht ...) bzw.
- über das Gesagte (Wie peinlich ..., oh nein, das darf nicht passieren ... was mach ich jetzt nur ...).

Und erst diese Bewertung löst unsere Gefühle aus und lässt den Adrenalinspiegel in uns steigen.

Unsere Bewertung suggeriert uns dabei, dass unsere Bedürfnisse nicht beachtet wurden und das löst unangenehme Gefühle aus (Signalgeber), die wiederum zu einem entsprechenden Verhalten führen.

Dies spielt sich alles sehr schnell ab und wir bemerken in der Regel gar nicht, dass dieser Denkprozess in uns stattfindet. Stattdessen halten wir den Kritiker für denjenigen,