



„Würden Sie das bitte wiederholen?“ Wer unerwartet kritisiert wird und es schafft, so zu reagieren, hat es sicher leichter, als würde er Fehler bei sich selbst suchen.

WODICKA

Statt immer gleich Fehler bei sich selbst zu suchen, wäre in vielen Situationen des Alltags mehr Gelassenheit angebracht

Kritik muss nicht weh tun

Aus heiterem Himmel treffen sie: unsichtbare Giftpfeile. Wer sich Kritik ausgesetzt fühlt, wünscht sich oft, in der Situation anders reagieren zu können.

JUDITH MOSER-HOFSTADLER

Der Gastgeberin rutscht ein Glas aus der Hand, ihr Mann und die Gäste lachen. Ihr ist es schrecklich peinlich und sie denkt: „Warum bin ich so tollpatschig? Jetzt lachen mich alle aus.“ Sie könnte aber auch denken: „Schade um das schöne Glas, aber es ist ja nicht das erste aus dieser Serie, das kaputt ist.“ Das Glas ist so oder so zerbrochen. Der Unterschied ist, wie es der Frau dabei geht. Bei der ersten Variante fühlt sie sich persönlich angegriffen, bei der zweiten weiß sie, dass die Gäste nicht sie auslachen, sondern die Situation lustig finden.

Harmlos oder gefährlich. Viele Menschen fühlen sich persönlich angegriffen, wenn ihre Arbeit kritisiert wird. Was sie dabei fühlen, ist unangenehm: Wut, Ärger, Aggression, Scham, Schmerz, Schuld, Hilflosigkeit oder Trauer. Die Frage ist, ob diese Gefühle überhaupt angemessen sind. „Gefühle zwingen Menschen nicht, sie machen Vorschläge“, sagt Cornelia Topf, Trainerin und Geschäftsführerin der Unternehmensberatung metatalk bei einem Vortrag für die Pädagogische Hochschule der Diözese Linz. Sie weist darauf hin, dass wir auf alles, was wir erleben, mit Gefühlen, aber auch mit dem Verstand reagieren. Wir können eine Situation für harmlos halten oder als Gefahr bewerten, auf die wir mit Angst reagieren.

Nach innen schauen. Damit das nicht passiert, muss man sich seine Gefühle bewusst machen. Cornelia Topf empfiehlt, wie je-

mand Außenstehender zu beobachten, was im Inneren vorgeht. Was man fühlt, sollte man hinterfragen – „Warum ärgert mich das so?“ Ein „dickes Fell“, also sich vorzunehmen, gar nichts zu fühlen, funktioniert nur selten. Zum Beispiel bei einer Arzthelferin, die ständig mit ungeduldigen Menschen zu tun hat. Sie kann sich eine „geistige Kapuze“ aufsetzen, an der alles abperlt.

Übung. Das Wichtigste ist: ruhig bleiben. „Wenn Emotionen hochkommen, können wir gut attackieren oder flüchten, aber nicht gut denken“, erklärt Cornelia Topf. Eine Möglichkeit, Ruhe zu bewahren, ist es, einmal tief durchzuatmen. Je mehr man das übt, desto besser gelingt es. Darum sieht die Beraterin jeden „Angriff“ als Übung im Alltag.

► Buchtipp: Cornelia Topf, Emotionale Intelligenz für Frauen, Verlag Redline Wirtschaft, € 18,40.

Übungen, um Kritik nicht persönlich zu nehmen

■ Jede/r hat die Macht, Kritik umzubewerten: Jemand „grantelt“ Sie an? Statt: „Was hab ich falsch gemacht?“, kann man denken: „Der hat ein Problem! – In der Arbeit, mit seiner Bank, mit einem der Kinder ...“

■ Jeder Mensch hat seinen „roten Knopf“, der einen im Inneren zum Kochen bringt. Wer seine empfindlichen Stellen beschützen will, muss sie erst einmal kennen. Dann

kann man sagen: „Lass das sein, das tut mir weh.“ Zum Beispiel kann man äußern, dass man Kritik annehmen kann, wenn sie anders formuliert wird.

■ Wenn jemand anderer schlecht gelaunt ist, muss man sich nicht automatisch selbst schlecht fühlen. Gegen „Anstecken“ helfen Dinge, die einem gut tun: ein Lied singen, Musik hören ...

■ Nicht-Reaktion ist oft die beste! Erst wenn jemand auf einen „Angriff“ reagiert, merkt der andere, dass er einen wunden Punkt getroffen hat. Besser als ein „Gegenangriff“ ist oft, zu hinterfragen, worum es geht: „Und was konkret ist dein Anliegen?“, oder: „Würden Sie das bitte wiederholen?“ Voraussetzung dafür ist, dass man vorwurfsfrei und sachlich bleibt. Schlagfertig und frech zu antworten, liegt nicht vielen.