

Beck kompakt



Anja Gerber-Oehlmann

Zündstoff Kritik

Souveräner Umgang
mit unzufriedenen Kollegen,
Kunden und Vorgesetzten



C.H. BECK

Sie unter Zeitdruck sind, und ich würde mir wünschen, dass Sie mehr Vertrauen in mich haben, dass ich das Projekt zeitnah abschlieÙe. Was brauchen Sie von mir, damit Sie das Gefühl haben, dass es weitergeht?“

Souveräner Umgang mit Kritik bedeutet im Einzelnen:

- Situationen emotional gelassen zu beurteilen
- Kritik anzunehmen, darüber zu reflektieren und als Basis für eine mögliche Verhaltensänderung zu nutzen (passive Kritikfähigkeit)
- andere auf Fehler hinzuweisen und Kritik so zu formulieren, dass sie verträglich und annehmbar ist,

sodass der Kritisierte nicht sein „Gesicht verliert“ (aktive Kritikfähigkeit)

Wer dagegen Kritik nicht gut verarbeiten kann, der merkt das zum Beispiel daran, dass er

- es nicht schafft, gelassen zu bleiben,
- seinerseits mit Vorwürfen reagiert,
- sich sofort rechtfertigt,
- durch eine kritische Äußerung für unverhältnismäßig lange Zeit in schlechte Stimmung verfällt,
- sich seinen Gefühlen ausgeliefert fühlt und in Gedanken ständig um die gemachten Aussagen kreist,

- ▶ ¹⁷ dazu neigt, durch Kritik in schwere Selbstzweifel zu verfallen,
- ▶ sich häufig selbst verurteilt und sich unsicher fühlt,
- ▶ den Wunsch hat, nicht mehr so verletzlich und sensibel zu sein und endlich ein „dickeres Fell“ zu bekommen.

Kritik ist ein Zündstoff, der sowohl zerstören als auch neue Wege freisprengen kann. Umso wichtiger ist daher ein umsichtiger und **souveräner Umgang** mit ihr.

Dazu gehört die erlernte Fähigkeit, Kritik nicht als Angriff auf die eigene Person zu verstehen (passive Kritikfähigkeit). Und umgekehrt, Kritik

so zu üben und zu formulieren, dass sie anstatt zu kränken, den Kritisierten sogar motivieren kann (aktive Kritikfähigkeit, bzw. Kritikkompetenz).

Kritikfähigkeit bzw. Kritikkompetenz gehören deshalb zu den essenziellen Soft Skills im Berufsleben.

Auf den Punkt gebracht

Wenn Ihr persönliches Ziel der souveräne Umgang mit Kritik ist, dann bedeutet das,

- andere auf eine möglichst verträgliche Art und Weise auf Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten hinweisen zu können,
- selbst gelassen auf Kritik zu

reagieren,

- überlegt und selbstständig zu entscheiden, ob eine Verhaltensänderung angebracht wäre – wobei es durchaus sinnvoll sein kann, auch den Rat eines wohlmeinenden Kollegen oder Freundes bzw. einer Freundin einzuholen.