

LANGES AUSSITZEN  
IST UNGESUND –  
also: Stellen Sie  
sich der Kritik!

FOTO: PAUL BRADBURY/GETTYIMAGES

## Ducken Sie sich nicht weg!

Manche möchten sich am liebsten verkriechen, wenn sie kritisiert werden. Andere reagieren rasch unüberlegt. Typische KRITTEL-SPRÜCHE im Job und wie Sie damit locker-souverän umgehen

TEXT: STEPHANIE ARNDT

### „Sie wirken im Moment so fahrig und unkonzentriert“

Was im ersten Moment wie Kritik Ihres Chefs klingt, kann durchaus echte Sorge sein, weil Sie zurzeit vielleicht wirklich ein wenig verhuscht daherkommen und wirken, als seien Sie nicht bei der Sache.

► **So reagieren Sie optimal** Auch wenn es schwerfällt: Ruhe bewahren! „Voreilige Antworten, schnelle Rechtfertigungen oder auch empörte Abwehrreaktionen sind schlecht“, mahnt die Hamburger Kommunikationstrainerin und Autorin Barbara Berckhan („Jetzt reicht’s mir! Wie Sie Kritik austeilen und einstecken

können“, Kösel, um 16 Euro). Geben Sie offen zu, dass Sie überrascht sind, gehen Sie dann aber in sich: Was beschäftigt Sie im Moment so sehr? Ist es etwas Vorübergehendes? Falls es schwerwiegende Probleme gibt, wäre es ratsam und an der Zeit, Ihren Boss darüber zu informieren.

### „Nach so einem Patzer sind andere schon rausgeflogen“

Diesen Satz zischt Ihnen ein Kollege zu, nachdem Sie zuvor im Kundengespräch einen verbalen Fauxpas begangen haben.

► **So reagieren Sie optimal** Aktivieren Sie Ihren Schutzschild – der Kollege will ►

**Hören Sie nicht auf Ihren inneren Kritiker – er macht Sie mutlos, kann Ihre Karriere gefährden**



Sie nämlich verunsichern. Warum er das tut? Von A wie Antipathie bis Z wie Zukunftsangst kommt da so ziemlich jeder Grund in Frage. Aber keiner davon muss Sie interessieren. Sie haben 2 Möglichkeiten, klug zu reagieren: Sie strafen den Kerl mit Nichtachtung oder Sie suchen die Konfrontation und fragen: „Was genau möchtest du mir damit sagen?“ Dann muss er konkreter werden – und wohl zugeben, dass er zu dick aufgetragen hat.

### „Toll, das war ja ein Voltreffer!“

Dieses Schlusswort Ihres Vorgesetzten nach einem normalen Gespräch verwirrt Sie: War das nun ein echtes Lob oder eher Sarkasmus?

► **So reagieren Sie optimal** Sagen Sie Ihrem Chef ganz offen, dass Sie irritiert sind. Fragen Sie nach, wie er den Satz gemeint hat, bevor Sie die wildesten Spekulationen anstellen und sich vielleicht nur unnötig verrückt machen. Nachfragen ist keine Schande, im Gegenteil: „Es zeigt Stärke, unklare Kommunikation nicht zu akzeptieren“, so Expertin Berckhan.

„Und Sie beweisen Mut zur Konfrontation für den Fall, dass der Satz negativ gemeint war.“

### „Sie sind doch kein Anfänger“

Diesen rauen Ton sind Sie von Ihrem Boss nicht gewöhnt. Was er eigentlich sagen will, ist dies: „Junge, drück mal auf die Tube! Ich stehe selbst gerade mächtig unter Druck.“

► **So reagieren Sie optimal** In einer Stress-Situation gehen die Umgangsformen oft als Erstes flöten. Ein einmaliger Ausrutscher? In dem Fall empfiehlt Berckhan, nur auf die sachlichen Gesprächsinhalte einzugehen und den (ärgerlichen) Rest auszublenden: „Nicht immer macht sich jemand über die korrekte Art und Weise einer brauchbaren Rückmeldung Gedanken. Kritik wird oft ausgespuckt, ohne viel darüber nachzudenken.“ Kriegen Sie so etwas jedoch öfter zu hören, sollten Sie dagegenhalten – mit einem entschlossenen, aber gelassen ausgesprochenen Satz wie beispielsweise: „Ich kann Ihnen leichter folgen, wenn Sie sachlich bleiben.“

Es ändert sich nichts? Wiederholen Sie Ihren Satz! Der Mann vergreift sich auch weiterhin im Ton? Dann teilen Sie ihm in einer ruhigen Minute Ihre Spielregeln mit: Beim nächsten Ausbruch werden Sie einfach gehen – und das Gespräch nur dann fortsetzen, wenn es in einer entspannteren Atmosphäre stattfindet.

### „Das können Sie viel besser“

Nach einer Besprechung lässt Ihr Boss diesen lapidaren Satz quasi im Vorbeigehen fallen.

► **So reagieren Sie optimal** Ihr Chef wollte Sie mit dieser Aussage wahrscheinlich nur motivieren. Ihr innerer Kritiker aber macht Sie völlig fertig und zetert: Siehst du, jetzt sagt sogar der Chef, dass du es nicht bringst! Berckhan: „Glauben Sie dem inneren Kritiker nicht! Er kann Sie mutlos machen, sogar Ihre Karriere gefährden.“ Wandeln Sie lieber die Selbstzweifel in Entschlossenheit um – und fragen Sie den Chef, ob Sie darüber in Ruhe unter vier Augen sprechen können. Stellen Sie ihm zwei Fragen: „Wo genau kann ich mich Ihrer Ansicht nach verbessern?“ und „Was gefällt Ihnen gut an meiner Arbeit?“

### „Dass gerade dir das passiert ...“

Sie ärgern sich selbst eh über die Versprecher während Ihres Vortrags. Nun steht auch noch Ihr Kollege mit hochgezogenen Augenbrauen da, drückt Ihnen den Spruch rein. Sein Ziel: Sie abwerten, um selbst besser dazustehen.

► **So reagieren Sie optimal** Berckhan empfiehlt: „Nehmen Sie Haltung an: Nase hoch, Schultern runter. Räumen Sie den Fehler gelassen ein.“ Entschuldigen oder grämen Sie sich nicht erkennbar. „Sonst behandelt der Kollege Sie künftig weiter von oben herab.“ Sagen Sie: „Im Kern hat es ja jeder kapiert.“

### „Das ist echt der totale Mist!“

Mit dieser Aussage schockt Sie ein Kollege, dem Sie eine neue Idee präsentiert haben.

► **So reagieren Sie optimal** Fundamentalkritik ist meist weniger in der Sache als in der Person des Kritikers begründet. Übergehen Sie die Wortwahl, fragen Sie sachlich nach, was ihn konkret stört und was er verbessern würde. Bringt er hilfreiche Anmerkungen, nehmen Sie ihm seine Motzerei nicht übel. Poltert er weiter, bedanken Sie sich für das Gespräch – und stellen Ihre Ideen künftig jemandem vor, der Kritik genauso sachlich anbringt, wie Sie jetzt damit umgehen. 🗨