

Wie Du souverän auf Kritik reagierst

Nehmen wir an, Dein Partner, ein Mitarbeiter oder ein Kunde kritisiert Dich. Du hast zum Beispiel nicht wie verabredet die Kinder zum Sport gebracht, die Überstunden nicht im laufenden Gehalt berücksichtigt oder kommst eine Stunde später als angekündigt zum Kundentermin. Objektiv betrachtet wären das nachvollziehbare Kritikpunkte. Aber dennoch nicht leicht zu verdauen. Wie am besten darauf reagieren? Dazu neun Tipps:

1. Höre zunächst einfach zu!

Das ist nicht leicht. Aber lass den anderen seine Argumente vorbringen, lass ihn oder sie zunächst ganz in Ruhe ausreden ohne zu unterbrechen. Es sei denn, es wird ein Kritik-Monolog oder Dein Gegenüber vergreift sich klar im Ton. Dann bitte darum, dass er/sie sich zunächst auf einen Punkt beschränkt und ihn diesen Punkt behandelt. Im Fall eines unangemessenen Tons bitte darum, freundlich und respektvoll angesprochen zu werden.

2. Bleibe ruhig!

Wirst Du laut oder aggressiv, bewirkt das auf der Gegenseite in der Regel eine ähnliche Reaktion oder kann als Zeichen von Schwäche gewertet werden. In der Ruhe liegt die Kraft. Niemand hört sich gerne Kritik an. Versuche die Kritik an Dir nicht als Angriff oder Abwertung zu sehen, sondern als Chance etwas zu klären und zu lernen.

3. Keine Rechtfertigung oder Schuldzuweisung

Die häufigsten Reaktionen auf Kritik sind Rechtfertigungen oder Schuldzuweisungen. Das klingt dann zum Beispiel so: „Zu spät? Wir hatten doch 3 Uhr gesagt, oder?“ „Das ging nicht schneller, es war so viel Verkehr!“ Wenn Du wirklich etwas ‚verbockt‘ hast, solltest Du diese Reaktionen vermeiden. Sie sind nicht zielführend, weil sie nichts zur Klärung beitragen und außerdem entsteht so der Eindruck, dass Du die Verantwortung für Dein Tun nicht übernehmen willst.

4. Zustimmung, aber ...

Hat Dein Gegenüber einen berechtigten Anlass zur Kritik, bestätige das in Bezug auf jene Punkte, die tatsächlich zutreffen: „Das ist richtig, das hätte ich besser nicht gemacht (oder gesagt). Es tut mir leid.“ oder „Ich kann verstehen, dass es Sie ärgert, wenn ich eine Stunde zu spät komme und mich nicht melde, das tut mir leid.“ Bedauern

auszudrücken entspannt die Situation und gibt Dir vielleicht die Chance, Dinge zu erklären.

5. Nachfragen

Sind für Dich ein oder mehrere Kritikpunkte unklar, frage nach, um Missverständnisse zu vermeiden und bitte bei Pauschalierungen um ein konkretes Beispiel.

6. Deine Sicht wiedergeben

Vielleicht ist die Kritik unberechtigt oder ein wichtiger Aspekt ist dem Kritiker nicht bekannt oder wurde nicht bedacht. Bist Du anderer Meinung, oder ist die Ausgangslage falsch, lege Deinen Standpunkt dar. Begründe Deine Meinung. Bleibe dabei bitte unbedingt sachlich und ruhig. Sprich darüber, wie Du die Sache siehst und nicht darüber, was Dein Gegenüber falsch sieht. Bleibe ganz bei Dir.

7. Erwartungen klären

Wer Kritik äußert, erwartet eine Reaktion, eine Verhaltensänderung oder was auch immer. Sollte Dir nicht klar sein, was die Erwartungen des Kritikers sind, frage nach: „Was genau erwartest Du von mir? Was genau soll sich ändern?“ oder gib das, was Du verstanden hast, mit Deinen Worten wieder. Zum Beispiel: „Ich habe verstanden, dass ich auch private Verabredungen einhalten muss, richtig?“

8. Bedenkzeit nehmen

Du musst nicht sofort zu allem ‚Ja und Amen‘ sagen oder eine Erklärung liefern. Wenn Du nicht gleich weißt, was Du antworten sollst, höre Dir die Kritikpunkte in Ruhe an und erbitte -falls es die Situation erlaubt - Bedenkzeit. Vielleicht möchtest Du Deine Gedanken ordnen, um Dir dadurch selbst Klarheit zu verschaffen oder die Ursachen für Dein Verhalten oder Deine Entscheidung zu reflektieren. Dann versprich zu einem späteren Zeitpunkt zu reagieren: „Ich melde mich in 30 Minuten dazu bei Dir/Ihnen.“ Möglicher Einstieg: „Ich habe über deine/Ihre Kritik nachgedacht ...“

9. Danken

Bedanke Dich bei Deinem Kritiker: Wenn es eine konstruktive Kritik war, die Dich weiterbringt, vorantreibt, Deinen Blickwinkel ändert und Dich besser werden lässt, dann solltest Du Dich für die Kritik auch bedanken.