

Barbara Berckhan
Jetzt reicht's mir!

Barbara Berckhan

Jetzt
reicht's
mir!

Wie Sie Kritik austeilen
und einstecken können

Kösel

Website der Autorin
www.barbara-berckhan.de



Mix

Produktgruppe aus vorbildlich
bewirtschafteten Wäldern und
anderen kontrollierten Herkünften

Zert.-Nr. SGS-COC-1940

www.fsc.org

© 1996 Forest Stewardship Council

Verlagsgruppe Random House FSC-DEU-0100
Das für dieses Buch verwendete FSC-zertifizierte Papier
Munken White liefert Arctic Paper Munkedals AB, Schweden.

Copyright © 2009 Kösel-Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH
Umschlag: Griesbeckdesign, München
Umschlagmotiv: Stock Illustration/getty images
Illustrationen: Mathias Hütter, Schwäbisch Gmünd
Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck
Printed in Germany
ISBN 978-3-466-30858-3

Weitere Informationen zu diesem Buch und unserem gesamten lieferbaren
Programm finden Sie unter
www.koesel.de

Inhalt

Einleitung	11
------------------	----

ERSTER TEIL:

Kritik austeilen	13
------------------------	----

Mund zu, Augen zu und aushalten	13
---------------------------------------	----

Meckern, motzen, maulen – die impotente Kritik	18
--	----

Vom Mut, die Störungen tatsächlich anzusprechen	20
---	----

Der Nörgler und die Meckerziege	22
---------------------------------------	----

Wann ist es sinnvoll, über das Störende zu reden?	25
--	----

Halten Sie sich aus den Angelegenheiten anderer Leute raus	26
--	----

Akzeptieren Sie das, was Sie nicht ändern können	27
--	----

Ignorieren Sie das Unwichtige	29
-------------------------------------	----

Bevor Sie am Genervtsein ersticken	30
--	----

Harmoniebedürftig oder die Angst, mit der Kritik anzuecken	31
---	----

Das explosive Hobby der Rabattmarkensammler	32
---	----

Szenen einer Partnerschaft oder wie Rabattmarken gesammelt werden	34
Was passiert, wenn das Rabattmarkenheft voll ist	36
<u>Strategie:</u> Erkennen Sie sich selbst oder sammeln Sie auch heimlich Rabattmarken?	38
Der Zündfunke und der große Knall	39
Was wirklich hilft: Ändern Sie Ihre Denkweise	41
Raus aus den Hemmungen!	41
<u>Strategie:</u> So finden Sie den Mut, eine Störung anzusprechen	43
Der oder die Harmoniebedürftige	45
Kritisieren, ohne zu verletzen – so geht das	48
Geben Sie Ihrem Gegenüber ein stressfreies Feedback	49
Was wirklich hilft: Verzichten Sie auf Kampfhandlungen	52
<u>Strategie:</u> Die einfache Art, anderen zu sagen, was Sie stört	53
Schlechtes Timing für ein kritisches Feedback	56
Die Kluft zwischen Wissen und Tun	57
Wie Sie Ihren Ärger ausdrücken können, ohne jemanden anzugreifen	58
Ärger, Aufregung und Wut – alles eine Sache des Denkens	60
Wie aus einer Mücke eine ganze Elefantenherde wird	63
<u>Strategie:</u> So managen Sie Ihren Ärger	64
Du bist schuld!	66
Reden Sie über die Konsequenzen	69
Verhandeln statt verbieten	71
Die Kunst der Vereinbarung oder wie Sie eine Störung beseitigen können	73
Sorgen Sie für eine Regelung, mit der alle leben können	77

<u>Strategie</u> : So können Sie eine neue Vereinbarung aushandeln	78
Mehr als nur leeres Gerede oder wie Sie eine Vereinbarung haltbar machen	80
Gut kritisiert und nix passiert?	81
Die sechs häufigsten Gründe, warum eine Rückmeldung keine Wirkung zeigt und was Sie tun können	82
Mit Samthandschuhen oder wie Sie hypersensible Menschen kritisieren können	88
So bleiben Sie selbstsicher, während Sie mit einem hypersensiblen Menschen reden	90
<u>Vier Strategien</u> , mit denen Sie Ihren hypersensiblen Gesprächspartner kritisieren können	91
Darf man seinen Vorgesetzten kritisieren?	94
Kann man andere Menschen überhaupt verändern?	96
Die andere Seite der Kritik: Anerkennung, Wertschätzung und Dankbarkeit	100
Warum es so wenig echte Anerkennung gibt	101
Die Fehler werden mehr beachtet als das, was gut läuft	102
Wenn die Anerkennung nur eine Mogelpackung ist	104
Was wirklich hilft: Zeigen Sie Ihre Anerkennung und Wertschätzung	105
<u>Strategie</u> : Wie Sie anderen Menschen eine positive Rückmeldung geben können	107
Fangen Sie an, in anderen Menschen das Beste zu sehen	108

ZWEITER TEIL:

Kritik einstecken	109
Die überraschende Kritik und das Gefühl, hilflos zu sein	109
Kritik – Weltuntergang oder ein Geschenk?	111
Ergreifen Sie die Initiative statt sich der Kritik auszuliefern	112
Drei gute Gründe, um aktiv zu werden und andere um eine Rückmeldung zu bitten	113
<u>Strategie:</u> Wie Sie selbstsicher bleiben, wenn Sie kritisiert werden	114
Wenn die Kritik Sie aus heiterem Himmel trifft	117
<u>Strategie:</u> Die besten Anti-Überrumpelungstipps	120
Der Hitzkopf	121
Wie Sie mit einer unsachlichen Kritik gelassen fertig werden	124
Die vier häufigsten Gründe, warum Menschen unsachlich kritisieren	125
1. Unsachlichkeit: Die Einmischung in Ihre Angelegenheiten	128
<u>Strategie:</u> So verteidigen Sie Ihr Hoheitsgebiet	132
2. Unsachlichkeit: Der Türmchenzerstörer	134
<u>Strategie:</u> So testen Sie einen Türmchenzerstörer	134
3. Unsachlichkeit: Dumme Sprüche und verbale Angriffe	138
<u>Strategie:</u> Wie Sie Ihrem Gegenüber sagen können, dass die Unsachlichkeit Sie stört	140
<u>Strategie:</u> So können Sie bissige Bemerkungen hinterfragen	142
<u>Strategie:</u> Wie Sie mit zwei Silben eine belanglose Bemerkung beiseiteschieben	144

4. Unsachlichkeit: Der Tratsch	145
<u>Strategie:</u> So beenden Sie Tratsch, Klatsch und Lästereien	149
Das Lästermaul und die Tratschtante	150

Wenn Sachliches mit Unsachlichem vermischt wird	153
Eine brauchbare Rückmeldung, garniert mit kleinen Nadelstichen	154
Sie können die kleinen Sticheleien einfach durchwinken	155
Wenn Ihr Gesprächspartner seltsame Rückmeldungen abliefern	157

Reagieren Sie überempfindlich auf Kritik?	159
Hinter der Kritikempfindlichkeit steckt die Angst vor Ablehnung	160
Acht entspannte Überzeugungen, mit denen Sie die Kritik gelassener annehmen können	161
Fehler, Patzer, Missgeschicke und wie Sie die am besten wieder ausbügeln	162
<u>Strategie:</u> So gehen Sie gelassen mit Ihren Fehlern um	163
Nach welchem Maßstab werden Sie von anderen gemessen?	164
Was wirklich hilft: Nehmen Sie die Kritik nicht persönlich Ihr Schutzschild verhindert, dass Sie sich persönlich treffen lassen	167
<u>Strategie:</u> So stellen Sie Ihren Schutzschild auf	168
Die beleidigte Leberwurst	170

Von der Macht des inneren Kritikers	172
Kennen Sie die nörgelnde Stimme in Ihren Gedanken? ...	173
Was spielt sich in Ihrem Kopf ab, wenn Sie einen Fehler gemacht haben?	174

Achten Sie darauf, was die Selbstkritik bei Ihnen anrichtet	177
<u>Strategie:</u> Lernen Sie Ihren inneren Kritiker kennen	177
Wenn die eigene Leistung plötzlich nichts mehr wert ist	178
Wie die Selbstzweifel entstehen	179
Wie der innere Kritiker Anerkennung vernichtet	181
Woher kommt die ganze Selbstkritik?	182
Was wirklich hilft: Glauben Sie Ihrem inneren Kritiker nicht mehr	183
<u>Strategie:</u> Wie Sie Ihren inneren Kritiker zähmen können	184
Ohne das Kritikergeplapper sind Sie viel selbstsicherer	186
Auch die Selbsthilfe hat ihre Grenzen	187
Wenn der innere Kritiker immer leiser wird	188
Schlusswort	191
Literaturempfehlungen	192

Einleitung

Im Beruf und auch im Privatleben kommen wir nicht drum herum, anderen zu sagen, was uns stört. Und umgekehrt können wir es nicht immer vermeiden, dass wir selbst zum Störfall für andere werden. In meiner Arbeit als Kommunikationstrainerin erlebe ich häufig, dass das Thema Kritik für viele ein schwieriger Brocken ist. Da wird wochenlang, ja manchmal sogar jahrelang die Kritik runtergeschluckt und dann kommt der große Knall, der alles zerstört. Scheidung, Kündigung, Aus und Ende. Oder man möchte sich am liebsten die Ohren zuhalten, weil ständig nur gejammert und gemeckert wird. Oder statt sachlich zu sagen, was einen stört, gibt es nur bissige Bemerkungen. Und statt sich eine Kritik einfach nur in Ruhe anzuhören, wird sofort unterbrochen und gleich zurückgeschossen. Nicht selten endet der Versuch, ein Kritikgespräch zu führen, im Streit.

Aber das alles muss nicht so ablaufen.

Ich möchte Ihnen in diesem Buch zeigen, wie Sie souverän und gelassen anderen Menschen sagen können, was Sie stört. Und wie Sie umgekehrt die Kritik Ihrer Mitmenschen ruhig aufnehmen und verarbeiten können.

Dabei gehe ich auf alles ein, was dieses Thema scheinbar so schwer macht. Hier erfahren Sie etwas über den Mut, das Negative anzusprechen, über die richtige Wortwahl und über den Umgang mit Ärger und Frustration. Ich zeige Ihnen, wie

Sie mit den Unsachlichkeiten und Sticheleien von anderen Leuten fertig werden. Und wie Sie überempfindlichen Menschen ein sanftes und vorsichtiges Feedback geben können. Wie in allen meinen Büchern gehe ich wieder sehr praktisch vor. Sie finden viele Schritt-für-Schritt-Strategien, die Ihnen zeigen, wie Sie die Tipps aus diesem Buch umsetzen können. Natürlich sind das alles nur Anregungen für Sie. Diese Anregungen können Ihnen helfen, Ihren eigenen Stil zu finden, Ihre ganz persönliche Art, mit der Sie Kritik sowohl aussprechen als auch aufnehmen. Lassen Sie sich inspirieren, den für Sie passenden Stil zu finden. Dabei wünsche ich Ihnen viel Spaß!

Bevor Sie beginnen, möchte ich Ihnen gerne die von mir verwendeten Symbole erklären:



Warnung! Dieses Symbol bedeutet: Streitgefahr



Mein Tipp. Dieses Symbol bedeutet: Ja, das klappt



Wichtige Frage. Dieses Symbol bedeutet: Denken Sie mal darüber nach



Werkzeug. Dieses Symbol bedeutet: Strategie für den Umgang mit sich selbst



Gesprächsstrategie. Dieses Symbol bedeutet: So können Sie das Gespräch führen

ERSTER TEIL

Kritik AUSTEILEN

Mund zu, Augen zu und aushalten

Ja, das ist etwas, das Sie womöglich stört. Etwas, das Sie nervt. Ich meine jetzt nicht die große Weltpolitik, das Abschmelzen der Polkappen oder das derzeitige Zinsniveau. Ich meine mehr die Störungen in Ihrer unmittelbaren Umgebung. Zum Beispiel die ohrenbetäubende Musik, die aus dem Zimmer Ihrer fünfzehnjährigen Tochter kommt. Das Meeting in der Firma, auf dem nur langatmige Selbstdarstellungen produziert werden. Die Nachbarin, die sich über den Kinderwagen im Hausflur aufregt. Die falschen Beschuldigungen gegen Sie, die ein Kollege in Umlauf gebracht hat. Diese Art von Störungen meine ich. Das sind die Dinge, die

uns direkt passieren, die uns nerven und auf die wir auch direkt reagieren können. Wie viele von diesen Kröten schlucken Sie so durchschnittlich im Monat? Grob geschätzt? Wie oft nehmen Sie eine Störung einfach hin, statt sich dagegen zu wehren?

Das Runterschlucken von solchen Störungen hat einige Risiken und Nebenwirkungen. Die größte Nebenwirkung besteht darin, dass sich nichts ändert, solange Sie die Sache nicht ansprechen. Ihr Schweigen wirkt auf Ihre Mitmenschen so, als würden Sie zu den Störungen Ja sagen. Wer nicht widerspricht, ist einverstanden. Und bitte sagen Sie jetzt nicht, die anderen müssten doch wissen oder merken oder ahnen, dass Sie sich gestört fühlen. Nein, Ihre Mitmenschen wissen nicht, was bei Ihnen los ist, solange Sie nicht darüber reden. Die Leute können Ihre Gedanken nicht lesen.

Gut, vielleicht machen Sie hin und wieder ein paar Andeutungen. Sie verdrehen die Augen und stöhnen genervt auf. Sie grummeln vor sich hin oder knallen mit der Tür. Aber das alles sind nur Andeutungen. Es sind keine Aussprachen.

Mein Tipp



Verwandeln Sie Ihre vage, indirekte Kritik in eine direkte Bitte. Bitten Sie Ihr Gegenüber mit freundlichen Worten darum, Ihnen entgegenzukommen oder Ihnen einen Gefallen zu tun.

Die vagen Andeutungen kann man prima ignorieren. Und wahrscheinlich tun Ihre Mitmenschen das auch. Wer nicht deutlich sagt, was ihn stört, wird nicht gehört und auch nicht verstanden.

Solange Sie Ihren Unmut einfach runterschlucken und eine Störung nicht ansprechen, gehen Sie ein persönliches Risiko ein. Sie riskieren Ihre Gesundheit. Der runtergeschluckte Unmut zerfrisst Sie. Jede nicht ausgesprochene Beschwerde bleibt in Ihnen stecken und beschwert Sie von innen her. Sie ist wie ein kleiner Stein im Schuh. Eine Mini-Anspannung, mit der Sie herumlaufen. Jede Kröte, die Sie schlucken, ist gespeicherter Stress. Schlucken Sie viele Kröten in Ihrem Alltag? Dann laufen Sie mit viel gespeichertem Stress herum.

Warnung

Es besteht die Gefahr, dass Sie körperlich und seelisch krank werden, wenn Sie ständig Ihren Frust und Ihren Unmut runterschlucken.



Sie können sehr viel leichter und innerlich ruhiger leben, wenn Sie die Störungen dort klären, wo sie entstanden sind. Den Unmut nicht einlagern, sondern nach Lösungen suchen, die die Situationen verbessern. Selbst wenn Sie es nicht schaffen, alle Frustrationen in Ihrem Alltag zu beseitigen, das Ansprechen dieser Störungen entlastet Sie. Sie drücken das aus, was Sie nervt, statt innerlich alles aufzustauen. Ausdrücken statt aufstauen – dadurch verhindern Sie chronischen Stress. Allein das Ausdrücken von dem, was Sie stört, ist bereits ein Erfolg für Sie.

Drei gute Gründe für eine Rückmeldung

1. Sie zeigen Ihren Mitmenschen, was mit Ihnen los ist. Die anderen können auf Sie nur Rücksicht nehmen, wenn Sie deutlich sagen, was Sie stört.
2. Sie sind ein gutes Vorbild und zeigen den anderen, dass es vollkommen in Ordnung ist, über etwas Störendes zu sprechen. Damit signalisieren Sie, wie wichtig Ihnen Ehrlichkeit ist.
3. Ihre Kritikfähigkeit sorgt dafür, dass Sie reibungsloser mit anderen Menschen leben und arbeiten können. Sie verhindern damit viele sinnlose Streitereien, die immer dann entstehen, wenn eine brauchbare Kritik-Kultur fehlt.

Ohne Ihre Rückmeldungen vertrocknen Ihre Beziehungen. Nicht nur Ihre Gesundheit leidet unter den geschluckten Kröten. Auch Ihre Beziehungen zu Ihren Mitmenschen verschlechtern sich, solange Sie alles in sich reinfressen. Wenn ich das Wort Beziehung benutze, dann meine ich nicht nur die Liebesbeziehung zu Ihrem Partner oder Ihrer Partnerin. Es geht um alle Ihre Beziehungen. Die zu Ihren Kindern, zu Ihren Eltern, zu Ihren Kollegen und Kunden, zu Ihren Nachbarn und Freunden. In jeder dieser Beziehungen ist es wichtig, dass Sie vollständig anwesend sind. Und zur Vollständigkeit gehört auch, dass Sie Ihrem Gegenüber zeigen, was Sie mögen und was Sie nicht mögen. Ihr Gegenüber braucht diese Informationen von Ihnen, um mit Ihnen klarzukommen. Umgekehrt gilt das natürlich auch. Damit Sie mit Ihrem Gegenüber klarkommen, ist es wichtig, dass Sie wissen, was der andere mag und was ihn stört. Wenn Menschen darüber nicht mehr reden, stirbt die Beziehung.



So bringen Sie wieder Leben in eine vertrocknete Beziehung: Reden Sie mit Ihrem Gegenüber über alles, was unter den Teppich gekehrt wurde. Jeder darf sagen, was ihn stört und was er sich stattdessen wünscht.

Bevor eine Beziehung stirbt, gibt es eine Phase, in der sie langsam vertrocknet. Das sieht man von außen oft nicht. Noch scheint alles in Ordnung zu sein. Alle Beteiligten sind nett und höflich. Aber innerlich hat bereits jeder aus seinem Herzen eine kleine Mördergrube gemacht. Die unausgesprochenen Störungen gären dort leise vor sich hin. Wird das Störende jetzt immer noch nicht auf den Tisch gepackt und geklärt, verdorrt die Beziehung immer weiter. Entweder stirbt sie leise, weil keiner mehr mit dem anderen richtig redet, oder sie endet mit einem lauten Knall, bei dem das Aufgestaute explodiert.

In gut funktionierenden Beziehungen, ob nun privat oder beruflich, geben sich die Beteiligten gegenseitig Rückmeldungen. Das, was stört, kommt auf den Tisch, ebenso wie das, was gut läuft. Keiner muss Kröten schlucken. Die Beziehung ist auf dem Laufenden, weil jeder der Beteiligten mit dem anwesend ist, was ihn ausmacht. Mit seinem Ja und seinem Nein. Mit dem, was er mag und was er nicht mag. Keiner macht aus seinem Herzen eine Mördergrube.

Meckern, motzen, maulen – die impotente Kritik

Zuerst die gute Nachricht: Wenn Sie sich dabei ertappen, dass Sie herumnörgeln oder meckern, ist das ein gutes Zeichen. Sie nehmen eine Störung wahr. Irgendetwas nervt oder ärgert Sie. So weit, so gut. Indem Sie meckern und nörgeln, zeigen Sie, dass Sie unzufrieden sind.

Jetzt die nicht ganz so gute Nachricht: Leider haben Sie eine machtlose Ausdrucksform gewählt. Lassen Sie uns diese machtlose Form der Kritik einmal genauer betrachten.

Sie als Leserin bzw. Leser dieses Buches werden vermutlich das Nörgeln und Meckern eher ablehnen. Die meisten Menschen, die Bücher wie dieses hier lesen, sind bereits sehr gut über Kommunikation informiert. Viele sind selbst Experten und mit allen psychologischen Wassern gewaschen. Auch die Leser/innen meiner Bücher gehören zu den Leuten, die auf gute Kommunikation sehr viel Wert legen. Also stehen die Chancen gut, dass Sie bereits wissen, dass das bloße Meckern nichts bringt.

Wichtige Frage



Könnten Sie ab jetzt darauf verzichten, jemals wieder zu meckern, zu jammern oder sich zu beklagen?

Lassen Sie uns einen Moment lang ganz ehrlich sein. In uns allen steckt ein kleiner Nörgler, der unser geistiges Oberstübchen von Zeit zu Zeit mit seinen Schimpftiraden überflutet. Wir alle kennen den Impuls, uns über Gott und die Welt zu beklagen und genau das tun wir – vielleicht nur in Gedanken. Unter uns: Mal so richtig vom Leder zu ziehen und lauthals herummeckern – hat das nicht etwas Befreiendes? Sich ein-

fach jemanden schnappen, dem man die Ohren vollquaken kann oder im vertrauten Kreis von Gleichgesinnten ein gemeinsames Motz-Konzert anstimmen. Geschimpft wird natürlich nur über die Dinge, die weder Sie noch Ihre Mecker-Partner zu verantworten haben.

Den ganzen Frust runternörgeln und herrlich bittere Sätze anfangen mit den Worten: »Ist es nicht schrecklich, dass schon wieder ...?« »Das ist unmöglich! Wie können die nur ...« »Ich fass es nicht! Da hat der Meier aus dem dritten Stock doch glatt ...«

Nörgeln, um Dampf abzulassen. Sich den ganzen Frust aus der Seele herausschöpfen. Und dabei das ganze Positiv-Denken einfach mal in den Wind schießen.

Ja, für einen Augenblick fühlt man sich stark. Und es gibt einem so richtig Kraft, wenn der Motz-Partner derselben Meinung ist. Viele Bekanntschaften und Freundschaften leben genau davon: Es wird gemeinsam genörgelt und man gibt sich gegenseitig recht. Ja, man ist sich einig im gemeinsamen Widerstand gegen das Dumme, Dreckige und Dekadente.

Wenn Sie das nächste Mal beim Nörgeln und Meckern genau aufpassen, können Sie es merken: Da ist dieses Gefühl von Überlegenheit.

Während wir über andere Menschen abfällig urteilen, fühlen wir uns edel und abgeklärt. Wir durchschauen das Schändliche, nennen es beim Namen und wollen damit zeigen, dass wir selbst besser sind.

Wichtige Frage

Wenn Sie sich das nächste Mal beim Nörgeln, Schimpfen oder Meckern ertappen, stellen Sie sich folgende Frage: Wäre ich bereit zu handeln, statt nur zu schimpfen? Könnte ich die Sache anpacken und mich tatsächlich für eine Verbesserung einsetzen?



Mit unserem Nörgeln erheben wir uns moralisch über das, was wir beschimpfen. Wir sind besser als die blöden Leute, die uns nerven. Besser als die unfähigen Manager, besser als die Politiker und Behördenmenschen. Wir sind auch besser als das Fernsehen mit seinen dummen Programmen.

Als Nörgler und Meckerer wissen wir insgeheim, dass wir mit unserem Schimpfen nichts ändern. Das wollen wir auch nicht. Wir wollen uns nur einen Augenblick lang besser fühlen. Es sei uns gegönnt.

Vom Mut, die Störungen tatsächlich anzusprechen

In diesem Buch geht es nicht ums bloße Dampfablassen. Es geht um wirkliche Veränderungen. Es geht darum, wie Sie das Krötenschlucken beenden können und zwar mithilfe guter Kommunikation.

Um tatsächlich etwas zu verändern, brauchen Sie eine Sache, die beim bloßen Nörgeln und Meckern keine Rolle spielt: Sie brauchen Courage. Das ist der Mut, die Dinge tatsächlich anzupacken. Also statt sich bei Ihren Freunden über Ihre lauten Nachbarn zu beklagen, tatsächlich auf diese Nachbarn zuzugehen und mit ihnen zu reden. Statt nur Zu Hause am Esstisch über den ungerechten Chef zu schimpfen, den Chef in der Firma anzusprechen und ihm direkt zu sagen, was Sie ungerecht finden. Statt sich nur über den neuen Klassenlehrer Ihrer kleinen Tochter zu ärgern, mit dem Lehrer einen Termin auszumachen und die Sache mit ihm zu besprechen.

Ja, ein solches Gespräch zu führen, erfordert Mut und ein gewisses Know-how. Wobei Sie automatisch mutiger werden,

wenn Sie wissen, wie Sie einen Kritikpunkt direkt ansprechen können, ohne dass daraus gleich ein Streit, eine Kündigung oder eine Ehescheidung wird.



Strategie: Weg von der Störung und hin zur Lösung

Hier kommt eine Strategie, die das Ziel hat, Sie buchstäblich auf andere Gedanken zu bringen. Sie hören auf, sich nur auf das Störende zu fixieren. Stattdessen gehen Sie in Gedanken weg von dem Problem und hin zu einer Lösung.

Stellen Sie fest, was Sie in Ihrem Umfeld stört. Notieren Sie hier (oder nur in Gedanken) drei konkrete Dinge, die Sie in Ihrem Job oder in Ihrem Privatleben stören.

- 1.
- 2.
- 3.

Bleiben Sie nicht bei den drei Problemen stehen. Schauen Sie auch auf die Lösung.

Was müsste passieren, damit die jeweilige Störung Sie nicht mehr allzu sehr stört? Durch welche kleine Änderung wären Sie ein wenig zufriedener? Notieren Sie für jede der drei Störungen eine kleine, minimale Änderung, die Sie etwas zufriedener machen würde.

- 1.
- 2.
- 3.

Wer ist Ihr Ansprechpartner für diese Störung? Wen könnten Sie um eine Änderung bitten?

Notieren Sie für jede der drei Änderungen jemanden, mit dem Sie darüber reden könnten.

- 1.
- 2.
- 3.

Überlegen Sie, was Sie gleich tun könnten, um bei diesen drei Problemen einen kleinen Schritt weiterzukommen. Was könnten Sie sofort anpacken? Welche kleine Handlung würde Sie voranbringen? Notieren Sie zu jedem Problem eine winzige Tat, die Sie gleich ausführen können.

- 1.
- 2.
- 3.



Ihr Mut, eine Störung tatsächlich anzupacken, wächst, wenn in Ihrem Denken mehr Platz für eine mögliche Lösung ist. Je mehr Sie innerlich davon ausgehen, dass sich die Sache bereinigen oder verbessern lässt, desto eher handeln Sie auch. Indem Sie sich fragen, wie eine Verbesserung aussehen könnte, bringen Sie Ihr Denken in eine konstruktive Richtung. Hier tun sich neue Möglichkeiten auf, die beim bloßen Meckern und Nörgeln nicht gesehen werden.

Der Nörgler und die Meckerziege

Die Grundeinstellung des Nörglers und der Meckerziege

Alles ist schlecht, so wie es ist. Die ganze Welt ist *fehlerhaft* und unvollkommen. Aber am unvollkommensten und am fehlerhaftesten sind die Menschen auf dieser Welt. Mit dieser



Einstellung achten Nörgler und Meckerziegen ständig auf alles, was nicht in Ordnung ist. Und sie werden nicht müde, darüber zu reden. Das Nörgeln und Meckern gibt ihnen das Gefühl, sie selbst wären besser als das, worüber sie schimpfen.

Die Körpersprache des Nörglers und der Meckerziege

Die Mundwinkel sind leicht heruntergezogen und geben dem Gesicht einen verbissenen Ausdruck. Ein verächtliches Kopfschütteln gehört dazu. Die Haltung ist angespannt. Es wird gern im wütenden Stehschritt marschiert. Die Hände sind verkrampft, oft auch zu einer Faust geballt. Hin und wieder wird der Zeigefinger mahmend ausgestreckt.

So reden der Nörgler und die Meckerziege

»Ist es nicht schlimm, dass es Leute gibt, die ihr Auto einfach direkt vor der Tür parken statt hinten auf dem Parkplatz? Die sind so faul, die gehen nicht einmal einen Meter zu Fuß.«

»Das ist doch eine glatte Unverschämtheit! Wie kann man nur sein dreckiges Geschirr einfach auf dem Geschirrspüler stehen lassen? Wenn das jeder machen würde, hätten wir hier das totale Chaos.«

»Schauen Sie sich diese Unordnung an. Und manche Leute scheint das gar nicht zu stören. Da kann man reden und reden, aber niemand rührt einen Finger. Ich weiß nicht, wo das noch hinführen soll.«

»Wenn ich eines nicht verstehen kann, dann sind das Hundebesitzer, die ihren Hund nicht im Griff haben. Solchen Leuten sollte man es verbieten, einen Hund zu halten.«

»Wie kann man sich nur so viele Kinder anschaffen? Haben diese Leute noch nie was von Geburtenkontrolle ge-



Barbara Berckhan

Jetzt reicht's mir!

Wie Sie Kritik austeilen und einstecken können

Gebundenes Buch, Klappenbroschur, 192 Seiten, 13,5 x 21,5 cm

ISBN: 978-3-466-30858-3

Kösel

Erscheinungstermin: Juli 2009

Keine Angst vor Kritik: Klare Worte dürfen sein

Oft ärgern wir uns und schimpfen – ohne etwas zu ändern. Oder wir schlucken unseren Unmut einfach nur runter, der Frust aber bleibt.

Barbara Berckhan zeigt uns, dass wir nicht jede Kröte schlucken müssen. Wir können anderen Menschen sagen, was uns stört, und unsere Kritik offen aussprechen – ohne andere dabei zu verletzen.

 [Der Titel im Katalog](#)