

SELBSTHILFELEITFADEN

INFORMATIONEN ZUM UMGANG MIT KRITIK UND KRÄNKUNG

erstellt von Katja Büttner

Der nachfolgende Selbsthilfeleitfaden soll Angestellte im Arbeitsumfeld dabei unterstützen, mit Konflikten und Kränkungen konstruktiv umzugehen. Selbstwirksamkeit, Empowerment und Ressourcen sollen gestärkt und aktiviert werden. Mitarbeiter sollen in die Lage versetzt werden, Verantwortung für ihr Wohlbefinden zu übernehmen, indem sie erfahren:

- Wie entstehen Kränkungen und welche Folgen können diese haben?
- Wie kann ich mein Denkmuster verändern und dadurch zu neuen Einstellungen und Wahrnehmungen gelangen?
- Wie kommuniziere ich Kränkungen und Konflikte verantwortungsvoll?

Der Leitfaden vermeidet psychologische Fachbegriffe und ist bewusst in einer einfachen Sprache verfasst, sodass er auch für Menschen mit ausreichenden Kenntnissen der deutschen Sprache leicht verständlich ist. Im Leitfaden werden Beispiele und Tipps dargestellt, um auf unterschiedliche Kränkungssituationen angemessen reagieren zu können. Die Beispiele sollen Sie dabei unterstützen, sich der eigenen Gedanken bewusst zu werden, auf der Beziehungsebene Klarheit zu schaffen und neue Kommunikationsmuster auszuprobieren. Auf eine Zitation wird verzichtet um den Leitfaden übersichtlich und einfach zu gestalten. Alle Ausführungen basieren auf der theoretischen Grundlage des Beitrags „*Kränkungen am Arbeitsplatz. Psychologische Hintergründe und Empfehlungen für die betriebliche Gesundheitsförderung*“ im Thesiband „*Psychisches Wohlbefinden am Arbeitsplatz*“ (APOLLON University Press, 2020).

Inhalt

| | |
|---|---|
| 1. Was sind Kränkungen? | 2 |
| 2. Folgen von Kränkungen | 3 |
| 3. Kränkungen erkennen | 4 |
| 4. Mit Kränkungen besser umgehen - aber wie?..... | 5 |

1. Was sind Kränkungen?

Kränkungen sind negative Gefühle, die entstehen, wenn ein Mensch sich durch einen anderen angegriffen, kritisiert oder abgewertet fühlt. Kränkungen können auch durch Situationen im Unternehmen entstehen, die durch Veränderungen bedingt sind. Kränkungs-situationen können wahrgenommen werden, wenn

- der Vorgesetzte oder die Kollegen Fehler bemängeln,
- die Kollegen bewusst andere ignorieren,
- Mitarbeiter ausgeschlossen werden,
- Mitarbeiter sich bei einer Beförderung übergangen fühlen.

Erinnern Sie sich an Situationen, in denen Sie im Arbeitsumfeld gekränkt waren? Manchmal bemerken wir gar nicht, dass wir gekränkt sind. Kränkungen machen uns „klein“. Gefühle wie nicht dazu zu gehören, übersehen zu werden, nicht wichtig zu sein, abgelehnt zu werden oder sich alleine zu fühlen, gehören dazu. Unsere Psyche hat deshalb einen Trick entwickelt um das „klein gemacht werden“, die Herabsetzung, Geringschätzung und den Angriff auf das Selbstwertgefühl nicht zu spüren. Sie setzt als Schutz andere Gefühle ein, mit denen wir besser umgehen können, z. B. tiefen Ärger und Wut. Das führt dazu, dass wir uns wehren und rächen wollen. Wir „verachten“ die Person, die uns die Kränkung zugefügt hat und fühlen uns selbst stark und nicht mehr hilflos. Wichtig zu wissen ist, dass Kränkungen subjektiv erlebt werden, d. h. sie sind ganz eigene, individuelle, persönliche Wahrnehmungen und Bewertungen einer Situation. Ein anderer Mensch erlebt die gleiche Situation möglicherweise als nicht kränkend.

Reflexionsübung: *Kennen Sie Situationen in denen eine andere Person wütend und verärgert mit Ihnen war und sie nicht wussten, was sie getan oder gesagt haben?*



Abb. 1: Kränkung - Das, was wir fühlen und das, was wir nach außen zeigen (eigene Darstellung) Abbildung 2 zeigt zwei Personen in der gleichen Situation, die aus ihrer ganz persönlichen Sicht etwas völlig Unterschiedliches erlebt haben.



Abb. 2: Situationsbewertungen verschiedener Personen (eigene Darstellung)

Ob und wie sehr wir gekränkt sind, liegt an unserem persönlichen Erleben einer Situation und den Erfahrungen, die wir im Laufe des Lebens gemacht haben. In Kränkungssituationen denken wir, dass der andere uns etwas Böses will. Sicher gibt es Situationen, in denen das auch so ist, jedoch ist es oft ganz anders. Denken Sie daran:

- Kränkungen sind Ihr persönliches Erleben!
- Wenn Sie sich gekränkt fühlen, erinnern Sie sich, dass Sie für Ihre Gefühle selbst verantwortlich sind und Sie sie durch Ihr Denken verändern können!
- Das, was Sie denken, beeinflusst Ihre Gefühle und Ihr Verhalten!

2. Folgen von Kränkungen

Kränkungen lösen Stress aus. Das Immunsystem wird angegriffen und der Körper ist in Alarmbereitschaft. Unbewältigte Kränkungen führen im schlimmsten Fall zu physischen und psychischen Erkrankungen wie z. B. Bluthochdruck, Depressionen etc.

Unbewältigte Kränkungen erkennen Sie an Gedanken wie „Mit dem will ich nie wieder etwas zu tun haben!“, oder „Die ist für mich gestorben!“. Vielleicht fühlen Sie sich auch einfach unwohl in Anwesenheit einer bestimmten Person. Manchmal sind unbewältigte Kränkungen verdrängt und unbewusst. Unbewältigte Kränkungen können immer aktiviert werden, wenn eine ähnliche Situation wieder erlebt wird. Wenn Sie beispielsweise als Kind bestraft wurden, wenn Sie einen Fehler bei den Hausaufgaben gemacht haben, reagieren Sie vielleicht heute eher gekränkt, wenn Ihr Chef Ihnen einen Fehler rückmeldet, obwohl er es auf eine wertschätzende Art tut und es seine Aufgabe ist, Sie auf Fehler hinzuweisen und ggf. Nachbesserungen einzufordern.

Reflexionsübung: *Kennen Sie Situationen, in denen Sie empfindlich reagieren und in denen Ihnen bewusst ist, dass Sie empfindlich sind? Wissen Sie, warum Sie empfindlich reagieren?*

Kränkungen belasten Beziehungen - ob am Arbeitsplatz oder privat!

3. Kränkungen erkennen

Kränkungen sind Gefühle und nicht immer leicht zu erkennen. Man kann Gefühle erkennen, wenn man sich bewusstmacht, was man gerade denkt. Gedanken weisen auf Gefühle hin, Gefühle auf Bedürfnisse. Mit der nachfolgenden Tabelle können Sie versuchen herauszufinden, welche Gefühle Sie in kränkenden Situationen haben und welche Bedürfnisse dahinterstehen.

Tab. 1: Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse in kränkenden Situationen (vgl. Cremer, 2017)

| Gedanke | Gefühl | Bedürfnis |
|---|---|---|
| „Das darf der nicht!“ „Das ist nicht richtig!“ Das ist falsch!“ | Ärger, Wut: zornig, fassungslos, aufgebracht, geladen, trotzig, beleidigt, genervt | Gerechtigkeit, Wertschätzung, Respekt, Bestätigung, Anerkennung, Verständnis, Vertrauen, Kontakt, wahrgenommen werden |
| „Es wird schiefgehen!“ „Ich habe versagt!“ „Das ist schlimm!“ | Angst, Stress: verwirrt, aufgeregt, angespannt, nervös, überfordert, gestresst, aufgewühlt | Sicherheit, Vertrauen, Orientierung, Klarheit, Unterstützung, Zugehörigkeit |
| „Nie bekomme ich das, was ich brauche!“ | Trauer: enttäuscht, niedergeschlagen, bedrückt | verbunden sein, Wertschätzung, Verständnis, einbezogen werden, einen eigenen Platz haben |

| | | |
|---|--|---|
| „Ich bin nicht richtig!“ „Mit mir stimmt was nicht!“ | Scham: sich schämen, Peinlichkeit | Wertschätzung, Respekt, wahrgenommen werden, Kontakt, Anerkennung |
| „Meine Mühe ist sinnlos!“ | Frust: resigniert, verbittert, entmutigt, demotiviert | Anerkennung, Gerechtigkeit, wahrgenommen werden, Dankbarkeit, Bestätigung |
| „Ich kann da nichts tun!“ | Ohnmacht: hilflos, machtlos, blockiert, gelähmt | Sicherheit, Hilfe, Fürsorge, Vertrauen, Wirksamkeit, Kompetenz |

4. Mit Kränkungen besser umgehen - aber wie?

Um mit Kränkungssituationen gut umgehen zu können, ist es wichtig, dass Sie Verantwortung für den Umgang jener Situation übernehmen. Sie können die Situation beeinflussen, indem Sie

- Ihr Denken und Ihre Bewertungen der Situation verändern.
- die richtigen Worte finden, um die Situation zu verändern.
- sich bewusst machen, dass frühere Kränkungserfahrungen einen Einfluss auf Ihre Gefühle und die Situationsbewertung haben.

Verändern Sie Ihr Denken und Ihre Bewertungen!

Lassen Sie den Gedanken zu, dass Sie gekränkt sind und sich herabgesetzt fühlen. Nur dann können Sie Kränkung unterbrechen und auflösen.

Unterstellen Sie Gutes! Jeder hat einen guten Grund, warum er sich gerade so verhält, wie er sich verhält, auch wenn wir diesen guten Grund nicht immer kennen.

Kritik: Versuchen Sie Kritik als wertvolles Feedback zu werten, an dem Sie wachsen können. Kritik bedeutet etwas Neues zu erfahren - über sich selbst und über die andere Person. Kritik ist eine Anregung zu Veränderung und zum „besser machen“. Denken Sie: „Kritik empfangen ich gerne und bereitwillig.“

Andere kränkende Situationen: Versuchen Sie sich in die andere Person hineinzusetzen. Was ist der gute Grund, dass mein Gegenüber gerade so handelt? Vielleicht hat die Person einen schlechten Tag, vielleicht ist sie selbst gekränkt? Denken Sie: „Interessant. Was ist mit ihm/ihr denn los?“

Finden Sie die richtigen Worte um die Situation zu klären!

Formulieren Sie Ihre Gefühle!

Formulieren Sie Gefühle, die Sie stärken. Es ist wichtig, dass Sie wissen, welches Gefühl hinter Ihrem Ärger steht, um eine Kränkung zu bewältigen. Sie müssen nicht unbedingt der Person, die die Kränkung auslöst, Ihre Schwäche zeigen. Sagen Sie:

- „Ich bin verärgert. Ich habe den Eindruck nicht ernstgenommen zu werden!“
- „Ich bin frustriert. Ich habe den Eindruck, meine Mühe wird nicht wahrgenommen!“
- „Ich bin verärgert. Ich habe den Eindruck bei der Beförderung übergangen worden zu sein!“

Nehmen Sie Kritik und Feedback an!

- „Ich bin peinlich berührt. Da ist mir tatsächlich ein Fehler passiert!“
- „Es tut mir leid, dass Sie das verärgert hat!“
- „Mir war nicht bewusst, dass ich dich damit verärgere. Das war nicht meine Absicht!“

Fragen Sie nach!

Indem Sie nachfragen, gleichen Sie Ihre Situationsbewertung mit der Situationsbewertung der anderen Person ab. Das führt zur Beziehungsklärung und mindert das Risiko einer Beziehungskrise.

- „Ich habe mich in der Situation geärgert. Wolltest du mich ärgern?“
- „Ich habe mich gekränkt gefühlt. Wolltest du mich kränken?“

Versuchen Sie die Antwort des Gegenübers stehen zu lassen und als wertvolles Feedback anzusehen:

- „Ah, so war das für dich!“
- „Interessant, wie du das siehst/erlebt hast!“
- „Oh, da hast du dich aber richtig über mich geärgert!“
- „Das hatte nichts mit mir zu tun. Gut.“

Vermeiden Sie Redewendungen wie „Ja, aber...“. Diese Redewendung relativiert Ihre Zustimmung und sagt aus: „Das siehst du falsch.“, „Das was du sagst ist nicht richtig.“ und wertet die andere Person ab.

Bei tatsächlichen Entwertungen - Setzen Sie Grenzen!

- „Sie überschreiten eine Grenze.“

- „Ich werde jetzt nicht mehr darüber sprechen.“
- „Interessant, wie Sie damit umgehen, wenn ich eine Schwäche zeige.“
- „Ich entscheide selbst, was ich mir von dir anhöre und wie ich mich dabei fühle.“
- „Ich bin offen für Kritik. Wie Sie gerade mit mir umgehen, verärgert/kränkt mich allerdings!“

Entwickeln Sie ein Bewusstsein für Ihre eigene Kränkungsempfindlichkeit!

Versuchen Sie sich bewusst zu machen, in welchen Situationen Sie das Verhalten anderer als kränkend erleben. Was hat das mit Ihnen und Ihren Erfahrungen zu tun? Gibt es Situationen, in welchen Ihnen bewusst ist, dass Sie unangemessen oder empfindlich reagieren?

Lassen Sie Kränkungsempfindungen zu und nehmen Sie sie wahr: „Ich bin gekränkt!“. Das ermöglicht eine Reflektion, was Ihr guter Grund ist, dass Sie sich so fühlen, wie Sie sich fühlen.

Nehmen Sie Ihre „Empfindlichkeiten“ mit Humor und warnen Sie andere davor: „Ich sage Euch gleich, ich bin da ein totales Sensibelchen. Also Vorsicht, sonst ...!“. Damit übernehmen Sie Verantwortung für Ihre Gefühle und Ihr Verhalten und entlassen andere aus der Verantwortung.

Wenn Ihnen die Reflektion Ihrer Erfahrungen allein nicht gelingt, können Coaching, Beratung und Weiterbildungen wertvolle Unterstützung bieten. Fragen Sie auch in Ihrem Unternehmen nach individuellen Unterstützungsangeboten wie Coaching oder Kommunikationsseminaren im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie kränkende Themen stark psychisch belasten, dann wenden Sie sich ggf. an einen Therapeuten.

Vermeiden Sie Kränkungen bei anderen!

Sie können dazu beitragen, dass Sie nicht kränkend wirken. Wenn Sie ein Feedback geben möchten, dann fragen Sie nach: „Darf ich Ihnen eine Rückmeldung geben?“ Akzeptieren Sie auch ein „Nein“. Sie möchten vielleicht auch selbst entscheiden, von wem Sie Kritik empfangen.

Wenn Sie Feedback geben wollen, teilen Sie mit, dass Sie interessiert sind, aber möglicherweise nicht wissen, was der Hintergrund für einen Sachverhalt ist: „Vielleicht weiß ich nicht genug darüber, wie ihr das hier genau macht. Mir ist nur aufgefallen, dass ...“.

Teilen Sie Verärgerung direkt mit. Sagen Sie: „Das verärgert/verstimmt mich gerade!“. Versuchen Sie wütende Reaktionen zu vermeiden. Das führt zu Beleidigungen, Herabsetzungen und Geringschätzung und somit zu Kränkungen und Stress.

Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie mit Ihrem Verhalten eine andere Person gekränkt haben, fragen Sie nach: „Ich habe das Gefühl, ich habe dich/Sie verärgert? Ist das so? Das war nicht meine Absicht!“

Denken Sie daran, wem Sie eine Rückmeldung geben möchten und achten Sie die Menschen in Ihrer Umgebung. Eine langjährige Mitarbeiterin möchte beispielsweise nicht ungefragt von einer Auszubildenden belehrt werden. Ihr Chef möchte nicht ungefragt über ein Thema, über das Sie keinen Überblick haben, kritisiert werden.