

Zeitschrift: Schweizer Heimwesen : Fachblatt VSA
Herausgeber: Verein für Schweizerisches Heimwesen
Band: 61 (1990)
Heft: 8

Artikel: Das Leiden an der Kritik
Autor: Messerli, Ernst
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-810075>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 27.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Das Leiden an der Kritik

Von Ernst Messerli

Nicht immer sind es die körperliche oder psychische Belastung der Arbeit, die lange Arbeitszeit oder der Personalmangel, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Spitälern und Heimen zu schaffen machen. Öfter als wir glauben, vermögen wenige Tropfen Kritik die Arbeitsfreude und Motivation zu lähmen, das Arbeitsklima zu vergiften und die Arbeit zu einer quälenden Last werden zu lassen.

Zeigen Menschen, die in helfenden Berufen tätig sind, mehr Mühe im Umgang mit Kritik? Leiden sie stärker als andere darunter, wenn ihre Arbeit kritisch bewertet wird?

Wohl die meisten, wenn nicht sogar alle Menschen, verbinden den Begriff *Kritik* mit *negativen Gefühlen*. Wir *assoziiieren mit Kritik Vorstellungen von niederreißen, entwerten und angegriffen* werden. Kritik löst *Ängste* und *Unsicherheit* aus, wir empfinden sie als *bedrohlich* und als eine *Gefahr für unser Selbstwertgefühl, im Extremfall sogar für unsere physische Existenz*. Wer hat es nicht schon selbst erlebt, durch Kritik, die buchstäblich ans Lebendige gegangen ist, *«fertig gemacht»* zu werden!

Trotzdem ist unsere Haltung Kritik gegenüber sehr *ambivalent* und *zwiespältig*. Während wir sie einerseits als etwas Bedrohendes von uns fernhalten möchten, kann uns andererseits ihre vollständige Abwesenheit zutiefst beunruhigen, uns sogar dazu verleiten, *Kritik zu provozieren* und zu *kritiksüchtigen* Wesen werden lassen. Die Paradoxie, dass wir uns nach dem sehnen, was wir aber gleichzeitig auch fürchten, steht im Zusammenhang mit der Tatsache, dass Kritik an sich weder gut noch böse ist und in ganz unterschiedlichen Formen und Ausprägungen an uns herantritt. Wir betonen ja oft und gerne, *dass «es» eben drauf an kommt, wie, und mit welcher Absicht kritisiert wird*. Unser Sprachgebrauch kennt ja sehr verschiedene und differenzierte Schattierungen der Kritikäusserung. Wir unterscheiden zwischen *aufbauender* und *niederreisender* Kritik. Kritik kann *wohlwollend* oder *vernichtend*, *objektiv* oder *subjektiv*, *sachlich* oder *persönlich*, *ermutigend*, *beissend* oder *ätzend* sein. Je nach verwendetem Adjektiv, bekommt Kritik für uns ein freundliches oder hässliches Gesicht. Bezeichnend für diese Qualifizierungen ist die Tatsache, dass nicht immer und allein die Absicht des Kritisierenden massgebend ist, sondern in ebenso starkem Ausmass die Verfassung

des Kritisierten. Der Umgang mit Kritik im täglichen Leben wird dadurch leider eher erschwert als vereinfacht.

Gibt es, trotz dieser vielen verschiedenen Gesichter, nicht einen gemeinsamen Nenner, Eigenschaften, die es uns ermöglichen, über die subjektiven Ausprägungen des Phänomens hinweg zu den allgemeinen Wesensmerkmalen der Kritik vorzustossen? Anhand solcher Gemeinsamkeiten lassen sich prozesshafte Abläufe besser erkennen, Hintergründe des Kritisierens können aufgedeckt werden und Unbewusstes kaum bewusst gemacht werden.

Kritik als Feedback-Funktion

Der Begriff des Feedbacks stammt ursprünglich aus der Kybernetik und wird heute häufig im Zusammenhang mit den Kommunikationsmedien gebraucht. In der Kommunikationslehre versteht man darunter die *Rückmeldung auf ein Signal* oder eine Botschaft, die von einem «Sender» an einen oder mehrere «Empfänger» übermittelt wurde. Bei einfachen Kommunikationsstrukturen, zum Beispiel in einem Gespräch zwischen zwei Personen, erfolgt Feedback in der Regel spontan und unmittelbar. Mein Gegenüber signalisiert mir durch seine Antworten, oder auch mittels non-verbaler Kommunikation (Mimik, Gestik, Körpersprache) seine Reaktionen auf meine «Sendungen» und beeinflusst dadurch den weiteren Gesprächsverlauf. Im Falle der Massenmedien, Zeitung, Radio Fernsehen, läuft die Kommunikation meistens nur in einer Richtung vom Sender zum Empfänger. Medienschaffende sind daher auf *institutionalisierte Feedback-Kanäle* wie Leser- und Hörerbriefe, Telefonrunden und medienkritische Sendungen angewiesen oder sie beziehen ihre Erfolgs- oder Misserfolgsmeldungen auf indirektem Weg über Auflagezahlen und Einschaltquoten. Jede Kommunikation ist auf Feedback angewiesen, wenn sie nicht innert kurzer Zeit totlaufen soll. Wo kein Feedback sichtbar wird, gerät der Kommunizierende unweigerlich in die Rolle eines Rufers in der Wüste.

Was hier am Beispiel der Medienschaffenden sichtbar gemacht wurde, betrifft uns alle. Denn Kommunikation beschränkt sich ja nicht bloss auf den verbalen Austausch von Mitteilungen. *Unser Handeln, unser Reden, aber auch unser Nicht-Handeln und unser Schweigen sind letztlich Formen der Kommunikation*. Durch unser ganzes Verhalten wirken wir bewusst oder unbewusst auf unser Umfeld ein und als *Wirkende* muss es uns auch interessieren, was wir *bewirken*. So vielfältig wie unser Wirken, so vielfältig sind auch die Formen des Feedbacks: ob spontan oder strukturiert, direkt oder indirekt, offen oder verschlüsselt, erwartet oder unerwünscht – wir brauchen Feedback wie die Luft zum Atmen.

Wenn ich noch
einmal leben dürfte, finge ich
früher im Frühling
barfuss zu gehen an,
und ich ginge viel weiter
in den Herbst hinein so.

NADINE STAIR, 85 Jahre alt

Unter den unzähligen Formen der Rückmeldung scheint der *Kritik* eine besondere Bedeutung zuzukommen. Ein hervorstechendes Merkmal der Kritik besteht darin, dass sie immer *wertend* ist. Wer kritisiert, *beurteilt* oder *verurteilt* Dinge, Sachverhalte und Menschen aufgrund eines bestimmten *Wertsystems*. Dabei kann es sich um *mein ganz persönliches privates Wertsystem* handeln, das Wertsystem einer *Gruppe* oder einer *gesellschaftlichen Schicht*, der ich zugehöre, Wertsysteme, die durch *kulturelle, historische oder religiöse Einflüsse* geprägt worden sind und die ich *durch Erziehung oder Beeinflussung verinnerlicht habe*. Wer *darum den Anspruch erhebt, objektiv zu kritisieren oder kritisiert zu werden, scheint zu vergessen, dass es objektive Kritik gar nicht gibt*. Der Krisierende vergleicht und misst mit Wertmaßstäben eines *subjektiven Wertsystems* und nimmt das kritisierte Objekt durch den *Filter* seines eigenen Wertsystems wahr.

Kritik als Produkt unterschiedlicher Wertsysteme und Menschenbilder

Es kann uns kaum erstaunen, dass gerade im Bereich der Pflege und Betreuung von betagten, behinderten und kranken Menschen sehr unterschiedliche Wertsysteme existieren und das Umfeld der Pflegenden bestimmen. Wie das Wort System es ausdrückt, haben wir es mit der Verknüpfung einer Vielzahl von Faktoren zu tun. Familiäre, gesellschaftliche, wirtschaftliche und kulturelle Aspekte, aber auch emotionale Faktoren und nicht zuletzt unser Menschenbild bilden die Grundlagen solcher Wertsysteme. Hinzu kommt der Umstand, dass die *Vorstellungen und*

Modelle über Pflege und Betreuung, bedingt durch den raschen gesellschaftlichen Wandel, sehr kurzlebig geworden sind und schneller wechseln, als wir dies psychisch und emotional verkraften können. Demgegenüber sind unsere Institutionen und Strukturen oftmals träge und nicht in der Lage, sich immer sofort auf die neuesten Trends einzustellen. Obwohl (oder gerade weil) durch den Einsatz immer massiverer finanzieller Mittel versucht wird, den laufenden Entwicklungen zu begegnen, wächst angesichts der herrschenden Zustände das Unbehagen vieler Bürger. Und gerade dieses, oftmals schwer zu lokalisierende *Unbehagen, bildet den idealen Nährboden für jegliche Art von Kritik an den Institutionen, an ihren Dienstleistungen und denen, die diese Dienstleistungen erbringen*.

Das Wissen um diese Zusammenhänge könnte uns helfen, auf Kritik, die ihren Angelpunkt in der Unterschiedlichkeit der Wertsysteme hat, differenzierter und gelassener zu reagieren.

Es ist vielleicht auch die Art von Kritik, der wir ein Stück weit *prophylaktisch* begegnen können, indem wir immer wieder über die Grundlagen unserer Tätigkeit informieren. Wenn wir anstatt mit Kritik mit Verständnis rechnen wollen, müssen wir unsere *Handlungsweise verständlich und transparent machen*, müssen unsere eigenen *Wertsysteme und die Hintergründe unseres Denkens und Handelns aufdecken* und damit *ändern die Möglichkeit geben, nachzuvollziehen*, worauf wir Wert legen. Dass dies nicht mit missionarischem Eifer geschehen darf, sei nur noch ganz am Rande erwähnt!

Kritik an der Sache – Kritik an der Person

Wir sind dann am meisten verletzt, wenn wir das Gefühl haben, durch Kritik in unserer Person getroffen worden zu sein. Ach ja, wir wissen es und haben den Vorwurf schon x-mal zu hören bekommen: *sei doch nicht so empfindlich*, nimm nicht alles so persönlich, warum bist du auch so verletzlich? Und dann folgt meistens noch als beschwichtigende Ausrede, man habe mit der Kritik ja die «Sache» und nicht die «Person» gemeint.

Himmeldonnerwetter, wie schaffen es diese Leute nur, Sache und Person immer schön und fein sauberlich getrennt auseinanderzuhalten?

Ich selbst, und mit mir sicher viele, die in helfenden Berufen tätig sind und mit Menschen zu tun haben, habe damit meine liebe Mühe! In der Arbeit mit Menschen und für Menschen scheint mir das Auseinanderhalten von Sache und Person recht problematisch zu sein. *Wichtigstes Werkzeug und Potential von Pflegern, Betreuern und Sozialarbeitern ist ja die eigene Persönlichkeit*. Dies fordert meines Erachtens auch einen hohen Grad an persönlicher Identifikation mit der Arbeit und ein Sich-Eingeben. Deshalb ist *Kritik an dieser Arbeit gezwungenermassen auch immer ein Stück weit Kritik an der Person, die diese Arbeit leistet*.

Von Menschen in sozialen Berufen wird gemeinhin erwartet, dass sie im Umgang mit Betreuten *sensibel und einfühlsam* sind. Wenn wir darin einen positiven Wert sehen, sollten wir aber auch in Rechnung halten, *dass eine solche psychische Konstitution auch Angriffen gegenüber sensibler und verletzlicher macht*. Wenn zusätzlich, durch psychische Belastung oder sogar Überbelastung, die Empfindlichkeitsschwelle noch herabgesetzt wird, kann unter Umständen schon eine harmlose kritische Bemerkung zu hefti-



Toilettenlifter MTE ®Produkt Messerli

Mit dem Toilettenlifter MTE wird vielen Behinderten ein Gerät zur Verfügung gestellt das ihnen erlaubt, die Toilette wieder selbständig zu benutzen. Automatisch und stufenlos höhenverstellbare Sitzbrille. Montierbar auf alle gängigen Toilettenschüsseln. Verlangen Sie eine kostenlose Vorführung oder detailliertes Prospektmaterial.

Bimeda AG Kasernenstrasse 1
Rehabilitationshilfen 8184 Bachenbülach
Heim- und Spitalbedarf Tel. 01 860 97 97

bimeda

gen Reaktionen und Verletzungen führen. Sind wir erst einmal mitten in einer solchen Situation, nützen auch gutgemeinte Tröstungsversuche und die Erklärung, dass die Kritik der Sache und nicht der Person gegolten habe, meist nicht mehr viel.

Nicht nur im Umgang mit Kritik, auch in vielen andern Arbeits- und Lebenssituationen stellt sich uns immer wieder die Frage, wie weit wir die Dinge an uns heranlassen sollen, oder wie weit wir, zu unserem eigenen Schutz, zu ihnen auf Distanz gehen müssen.

Berechtigte und unberechtigte Kritik

Also, wenn wir mal ganz ehrlich sind, müssen wir doch zugeben, dass die Kritik, an der wir gerade herumkauken, mindestens teilweise berechtigt war und wir nicht ganz schuldlos sind! Ein solches *Eingeständnis* und die *Einsicht in eigenes Fehlverhalten* macht uns der geäußerten Kritik gegenüber offener, die *Akzeptanz dem Kritiker gegenüber* ist grösser und die *Chance für eine befriedigende Verarbeitung* besser. Oft aber trifft uns Kritik wie ein Blitz aus heiterem Himmel. Nebst dem *Überraschungseffekt* wächst in uns noch das *Gefühl, Opfer von unberechtigten, sachlich unqualifizierten und bössartigen Unterstellungen* zu sein. Unsere Kritiker sind blutige Dilettanten, die von der äusserst komplexen Materie sowieso nichts verstehen und keine andere Absicht verfolgen, als sich selbst zu profilieren und uns fertig zu machen.

Eine solche Reaktion auf Kritik *schützt* uns vielleicht *vordergründig vor Verletzungen*, *verhindert aber jede konstruktive Auseinandersetzung* mit dem kritisierten Sachverhalt. Dadurch, dass ich nichts an mich herankommen lasse, jede Kritik von vornherein als unberechtigt taxiere und die Schuld anderen anlaste, bleibt mein Selbstwertgefühl zwar intakt, hingegen blockiere ich jede weitere Kommunikation und verschliesse Augen und Ohren vor der Realität. Dass ein solches Verhalten nicht nur gefährlich und fahrlässig, sondern auch dumm ist, müsste eigentlich einleuchten. Für den Umgang mit Kritik ist es primär unerheblich, ob es sich um berechtigte oder unberechtigte Kritik handelt. Viel wichtiger für uns muss die Frage nach den *Ursachen und Hintergründen der Kritik* sein. Ich muss mir zuerst einmal klar werden, wieweit die *Ursachen bei mir selbst* oder wieweit sie unter Umständen *ganz woanders* liegen. Im weiteren gilt es abzuklären und zu unterscheiden, ob *menschliche Fehler* die Kritik ausgelöst haben oder ob Fehlkonstruktionen in den *Institutionen und ihren Strukturen* zu Kritik Anlass geben. Ich habe bei mir selbst auch feststellen können, dass mir der Umgang mit Kritik leichter fällt, wenn ich sie *nicht als isoliertes Phänomen behandle*, sondern in einen grösseren *Gesamtzusammenhang* einordnen kann. Hüten wir uns doch davor, unangenehme Kritik voreilig als unberechtigte Kritik zu apostrophieren.

Jede Kritik, die einem subjektiven Unbehagen des Kritikers entspringt, kann nützlich sein und sollte daher ernstgenommen werden. Vielleicht liegt der Nutzen schon allein darin, durch die Auseinandersetzung die *Sicht* des Kritikers und des Kritisierten zu erweitern und zu verändern.

Kritik und Selbstwertgefühl

Wenn das Verhindern und Verdrängen von Kritik nicht die richtigen Lösungen sind, müssen wir uns doch fragen, was zu tun ist, damit wir fähiger werden, mit Kritik umzugehen. *Ein Feind ist für mich weniger bedrohlich, wenn ich weiss, wie und wo er mög-*

licherweise angreift. Diese Tatsache gilt ganz sicher auch im Umgang mit Kritik. Kritik zielt immer auf unser *Selbstwertgefühl*.

Unsere Reaktionen auf Kritik und die Art und Weise, wie wir Kritik verarbeiten, hängen daher sehr eng mit der Entwicklung und dem Zustand unseres Selbstwertgefühls zusammen. Aus Erfahrung wissen wir, dass nicht alle Menschen ein gleichermassen ausgeprägtes Selbstbewusstsein besitzen, dass unser Selbstwertgefühl zudem *keine konstante Grösse* ist und *erheblichen Schwankungen* unterworfen sein kann. Fehler in der Erziehung, Scheitern im Beruf, Demütigungen in der Partnerschaft sowie eine Reihe weiterer Faktoren können die Entwicklung eines «gesunden» Selbstbewusstseins verhindern.

Gesundes Selbstbewusstsein bedeutet nicht, mit dem Gefühl zu leben, der Grösste, Schönste und Beste zu sein. Hingegen bedeutet es, Vertrauen zu haben in seine eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten, seine Stärken und Schwächen realistisch einzuschätzen und seine persönlichen Grenzen zu kennen.

Menschen mit einem normal entwickelten Selbstwertgefühl zeichnen sich aus durch *Gelassenheit*. Sie strahlen eine *natürliche Sicherheit* aus und sind weder ängstlich noch aggressiv. Wer so *in sich selber ruht*, kann Kritik entgegennehmen, ohne am Boden zerstört zu werden und kann sich auch über ein ehrliches Lob freuen, ohne stolz und aufgeblasen zu werden. Wer seinen eigenen Wert kennt, braucht keine Angst zu haben, durch Kritik entwertet zu werden und spürt auch nicht ein Bedürfnis, andere durch aggressive Kritik zu entwerten. Ein positives Selbstwertgefühl kann aber auch *davor bewahren, kritikabhängig* und *kritik-süchtig* zu werden und *dauernd Bestätigung* zu suchen.

Zusammenfassend kann sicher gesagt werden, dass unser Selbstwertgefühl unseren Umgang mit Kritik wesentlich beeinflusst. Es kann uns nicht vor Kritik schützen, aber bewirken, dass wir *nicht an der Kritik leiden, sondern mit der Kritik leben* können.

Ist Umgang mit der Kritik lernbar?

Wenn ich unter lernen das bessere Beherrschen von Techniken oder das richtige Anwenden von Verhaltensregeln verstehe, sehe ich eigentlich nur geringe Chancen, den Umgang mit Kritik zu verbessern. Wenn ich jedoch, aufgrund des vorher gesagten, davon ausgehe, dass richtiger Umgang mit Kritik *weniger vom Verhalten* als vielmehr *von meiner Haltung* abhängt, glaube ich, dass es wirklich nicht zwingend ist, ein ganzes Leben lang über die gleichen Steine zu stolpern. Der Schlüssel zum Erfolg könnte zum Beispiel darin liegen, dass ich damit anfangen, mir meine *unbewussten Verhaltensweisen bewusst zu machen* und mir *über meine eigenen Ziele und Wertvorstellungen Klarheit zu verschaffen*. Vielleicht muss ich auch meine *Wahrnehmungsfähigkeit* schulen, muss mir angewöhnen, nicht nur das *Oberflächliche* zu sehen, sondern in die *Tiefe* zu gehen und *Hintergründe auszuloten*. Und wer weiss, ob mich mein Ringen um Kritikfähigkeit zur Erkenntnis bringt, *dass ich noch gar nicht gelernt habe zu leben*. Solche Lernschritte bedingen nicht den Besuch von Kursen und Kurslein, sie fordern die Arbeit eines ganzes Lebens.

Konflikte, Meinungsverschiedenheiten, Reklamationen und Kritik wird es immer geben. Sie gehören ebenso zu unserem Alltag wie die freudigen und befriedigenden Erlebnisse. *Geben wir acht, dass nicht zuviel wertvolle Energien, die wir für unsere Arbeit dringend gebrauchen, durch den unzweckmässigen Umgang mit diesen negativen Aspekten des Zusammenlebens und den daraus resultierenden Leiden verpufft und vergeudet werden.*