

Ratgeber

# Soll ich die Enttäuschung schlucken oder kundtun?

**Stil** Vor einiger Zeit fragte ich eine Kollegin, ob sie mit mir an einer Reise teilnehmen würde. Erst auf meine Nachfragen nach längerer Zeit hin erhielt ich die abschlägige Antwort. Wie verhalte ich mich nun am besten?

Ein Mensch hat sich nicht so verhalten, wie wir es uns gewünscht hätten. Wir sind enttäuscht. Enttäuschung bezeichnet das Gefühl, das aufkommt, wenn unsere Bedürfnisse und Erwartungen nicht erfüllt werden. Je grösser die Erwartung, je wichtiger das Ereignis, desto grösser kann die Enttäuschung sein. Wir spüren dann Ärger bis hin zu Wut, fühlen uns unverstanden, abgelehnt, hilflos. Wir sind unzufrieden mit der Situation, mit uns selbst, hadern vielleicht mit dem Schicksal und grübeln über das Geschehene nach.

## Erwarten ist menschlich

Erwartungen zu haben, ist menschlich. Wir alle haben Vorstellungen, wie sich Dinge entwickeln und Menschen verhalten sollten. Treten diese Erwartungen ein, freuen wir uns, vertrauen unserer subjektiven Welt und gehen frohen Mutes voran. Werden die Erwartungen aber nicht erfüllt, geht die Welt

erst einmal kurz unter. Da wir aber keine Kontrolle über andere haben, sind Enttäuschungen unvermeidbar und Bestandteil des Lebens.

Sie haben von Ihrer Kollegin eine zeitgerechte Antwort auf Ihre Anfrage erwartet. Sie sind enttäuscht, da diese nicht eingetroffen ist. Ihr Denken und Verhalten wird in Frage gestellt und gibt Ihnen den Hinweis, dass Sie sich in der Kollegin oder in sich selbst getäuscht haben. In diesem Sinne ist jede Enttäu-

## Kurzantwort

Nach einer Enttäuschung zurückzuschlagen und Vorwürfe zu machen, führt meist zu keiner Klärung, sondern eher zur Eskalation. Ebenso unproduktiv ist es, den Kontakt fortan zu meiden. Folglich ist es ratsam, in die Offensive zu gehen und die Enttäuschung auf konstruktive Weise anzusprechen. (red)

schung das Ende einer Täuschung.

Viele Faktoren können zu einer Enttäuschung führen. Eines ist aber gewiss: Ihre Kollegin hat mit grösster Wahrscheinlichkeit nicht absichtlich versucht, Sie zu verletzen. Bestimmt gibt es Gründe, die ihr Verhalten rechtfertigen, die aber im Moment der Absage noch nicht spruchreif waren.

Eine Enttäuschung anzusprechen, ist nicht leicht. Wenn wir verletzt werden, liegt es uns nämlich näher, zurückzuschlagen und Vorwürfe zu machen, um dem andern ebenfalls wehzutun. Dies führt aber zu keiner Klärung, sondern eher zu einer Eskalation – und im Endeffekt zum Bruch der Beziehung.

Eine ebenso falsche Reaktion wäre es, sich fortan von der Kollegin abzuwenden und den Kontakt zu meiden. Auch dies führt in eine Sackgasse.

Folglich ist es ratsam, in die Offensive zu gehen und Ihre

Enttäuschung auf konstruktive Weise anzusprechen, indem Sie ganz bei sich bleiben. Beziehen Sie sich erstens auf die konkrete Situation und schildern Sie zweitens die Gefühle, die Sie gehabt haben und warum.

## «Ich hätte mir gewünscht ...»

Etwa so: «Liebe Kollegin, gerne würde ich nochmals auf die Kulturreise zu sprechen kommen. Ich habe dich im März angefragt, weil ich mir eine Reise mit dir sehr gut vorstellen kann und mir der gemeinsame Austausch Freude macht. Dass sich deine Antwort so lange hingezogen hat – du hast mir im Mai deine Absage erteilt –, hat mich sehr enttäuscht, weil ich mich dadurch übergangen und nicht ernst genommen fühlte und mir die Chance auf eine Alternative verwehrt wurde. Ehrlich gesagt, hätte ich mir früher ein Feedback gewünscht.» Bei diesen Worten wird sich Ihre Kollegin weniger angegriffen und verurteilt fühlen

und wird, wenn sie verstanden hat, dass sie Ihre Gefühle verletzt hat, offener dafür sein, sich Ihren Standpunkt anzuhören. Danach hören Sie sich aufmerksam die Perspektive Ihrer Kollegin an. Sinn und Zweck ist es, zu heilen und die Situation gemeinsam zu überwinden.



**Irène Wüest Häfliger**  
Soziologin und Sozialpsychologin  
Kommunikationsberaterin  
[www.stilprofil.ch](http://www.stilprofil.ch)

## Suchen Sie Rat?

**Schreiben Sie an:** Ratgeber,  
Luzerner Zeitung,  
Mailhofstrasse 76, 6002 Luzern.  
**E-Mail:** [ratgeber@luzernerzeitung.ch](mailto:ratgeber@luzernerzeitung.ch)  
Bitte geben Sie bei Ihrer Anfrage Ihre AboPass-Nummer an.