

Kupfer 658 01092023

Críticas e reclamações

Se pensarmos e refletirmos sobre algo, poderemos perceber a frequência com que reclamamos, como é fácil para nós no dia a dia criticar coisas e processos que não podemos mudar. De onde vem isso? Isso pode se dar ao aumento da idade, ou simplesmente por sentirmo-nos mais corretos ou mais instruídos do que o resto da sociedade?

Bem, uma reclamação é um ato legítimo se, por exemplo, recebermos uma entrega errada; se um serviço ou obra que foi estipulado contratualmente não foi totalmente cumprido; se um produto entregue vier com defeitos e coisas do tipo.

Porém, não reclamamos apenas nesses casos. A humanidade reclama quase que automaticamente por motivos desnecessários, ou que não mudarão uma situação, por exemplo quando outros usuários no trânsito passam por cima do semáforo quando o sinal está vermelho, ou não cumprem o limite de velocidade, ou quando o vizinho comemora algo com música ou outros barulhos até alto da noite e os cachorros transformam nossa rua em uma promanada. Parece que temos prazer em reclamar, embora não possamos mudar nada com isso, e talvez nem queiramos. O que queremos mesmo, ao que parece, muitas vezes é reclamar. Apenas. Além disso, há a comparação de que isso não existia no passado ou pelo menos não era permitido. Sim, o mundo era melhor e mais ordenado.

Mas será mesmo assim? Não tem também a ver com o fato de sermos a última geração ainda viva? Dificilmente há um à nossa frente, mas dois ou até três depois de nós que têm o seu próprio estilo de vida ou talvez ainda o procurem. Deveríamos ser um pouco mais tolerantes, mesmo que às vezes seja difícil, porque não somos mais o centro da sociedade, mas modelos ultrapassados que ainda são tolerados.

Em tudo isso, no entanto, deve-se definitivamente fazer uma distinção, especialmente entre queixas emocionais e críticas. Segundo a enciclopédia de Meyer, crítica significa: avaliação, recomendação, mas também queixa e até reprovação. Devemos, portanto, manter a capacidade de criticar e usá-la especialmente como crítica construtiva, para que possamos certamente fazer a diferença e exercer uma influência sobre as gerações vindouras. Esta crítica construtiva deve ser apresentada ao nível dos olhos, expressa de forma objetiva e incluir também sugestões de soluções. Se conseguirmos fazer isso, é mais provável que as pessoas ainda nos ouçam, nos levem a sério e até nos aceitem como consultores. Mas isso também requer autodisciplina, especialmente na expressão linguística e no pensamento sistemático. Mas esse é um desafio que temos aprendido e conhecemos.

Então, vamos manter como Emanuel Kant diz: *a crítica é um importante meio de comunicação.*

Kritik und Reklamation

Wenn wir einmal nachdenken und etwas reflektieren, bemerken wir vielleicht wie häufig wir reklamieren, wie es uns im täglichen Leben leicht fällt, auch Dinge und Vorgänge die wir nicht ändern können zu kritisieren. Woher kommt das? Hat dies vielleicht mit dem zunehmenden Alter zutun, oder dass wir uns einfach korrekter oder besser ausgebildet fühlen als der Rest der Gesellschaft?

Nun, Reklamation ist ein berechtigter Akt, wenn wir etwas falsch geliefert bekommen, wenn eine Dienstleistung oder Arbeit die vertraglich festgelegt wurde nicht voll erfüllt wurde, oder wenn eine gelieferte Ware offensichtliche Mängel aufweist.

Aber wir reklamieren nicht nur in diesen Fällen, fast automatisch tun wirs wenn ein anderer Verkehrsteilnehmer bei Rot über die Ampel fährt, die Geschwindigkeitsbegrenzung nicht einhält, wenn der Nachbar laut feiert und die Hunde unsere Strasse zur Massenpromenade umfunktionieren. Es scheint, dass wir Lust an der Reklamation haben, obwohl wir damit nichts ändern können, und vielleicht auch nicht wollen. Dazu kommt dann noch der Vergleich, dass es das früher nicht gab oder zumindest nicht zugelassen wurde. Ja, die Welt war besser und ordentlicher.

Aber war das wirklich so? Hat es nicht auch damit zu tun, dass wir die letzte noch lebende Generation sind? Vor uns gibt es kaum mehr eine, aber zwei oder gar drei nach uns die ihren eigenen Lebensstil haben oder vielleicht noch suchen. Wir sollten etwas toleranter sein, auch wenn es manches mal schwer fällt, denn wir sind nicht mehr das Zentrum der Gesellschaft, sondern auslaufende Modelle, die man eben noch mitschleppt und duldet.

Bei all dem sollte man aber durchaus einen Unterschied machen, besonders zwischen dem emotionalen Reklamieren und der Kritik. Nach Meyers Lexikon bedeutet Kritik: Bewertung, Begutachtung, aber auch Beanstandung und sogar Tadel. Wir sollten uns also die Fähigkeit zur Kritik bewahren und sie besonders als konstruktive Kritik anwenden, damit könnten wir sicher auch bei den nach uns kommenden Generationen noch etwas bewegen und einen Einfluss ausüben. Diese konstruktive Kritik sollte auf Augenhöhe vorgetragen werden, sachlich ausgedrückt werden und auch Lösungsvorschläge beinhalten. Schaffen wir das dann ist es wahrscheinlicher, dass man noch auf uns hört, uns ernst nimmt und uns sogar als Berater akzeptiert. Doch dies erfordert auch Selbstdisziplin, besonders im sprachlichen Ausdruck und in der systematischen Denkweise. Aber dies ist ja gerade eine Herausforderung die wir gelernt haben und kennen.

Also halten wir es mit Emanuel Kant: *Kritik ist ein wichtiges Mittel der Kommunikation.*