

Quelle: Jérôme, Seite 43

# Feedback – das Superfood der Gewinner

Warum wir Feedback, Kritik und Lob differenzieren sollten und wie ich Feedback richtig gebe

**W**as hatten Sie heute Morgen zum Frühstück? Gab es ein opulentes Mahl mit Rührei, Speck und Würstchen? Oder halten Sie es eher spartanisch – mit Kaffee und einem Toastbrot? Vielleicht sind Sie aber auch der „Lifestyle-Frühstücker“ mit Obst, Chiasamen und Sojajoghurt?! Alle drei Varianten haben eines gemeinsam: Sie machen uns satt für die nächsten Stunden. Dennoch steht außer Frage, dass es für das langfristige Sättigungsgefühl, unsere Leistungsfähigkeit und die körperliche Gesundheit eine Version des Tagesstarts gibt, die eindeutig besser abschneidet als die anderen. Die Frage, was uns im Alltag gut nährt, zur Gesunderhaltung und Fitness beiträgt, aber auch Seelenfutter ist, hängt natürlich nicht nur von dem ab, was wir während der Mahlzeiten (und dazwischen) zu uns nehmen.

Aber wie bekommen wir unser Sättigungsgefühl für die Seele? Wer im Leben zu wenige oder gar keine Rückmeldungen zu seinem Handeln bekommt, verhungert mit der Zeit seelisch. Dies wurde bereits in zahlreichen wissenschaftlichen Studien festgestellt. Da verhält es sich wie mit dem Essen: Eine dicke Mahlzeit macht zwar den Magen voll, aber für den Hunger zwischendurch braucht es mehr. Feedback alleine stillt zwar auch nicht den „Seelenhunger“, aber es spendet Nährstoffe, gibt Orientierung und vermittelt Sicherheit. Es ist quasi das Superfood innerhalb des Miteinanders und die Mahlzeit zwischendurch.

Doch wo liegt der Unterschied zwischen Feedback, Lob und Kritik? Lassen Sie uns das Handwerkszeug der Verhaltensrückmeldung einmal genauer anschauen:

## Feedback

Feedback ist eine möglichst wertneutrale Rückmeldung über die subjektiv erlebte Wirkung eines beobachteten und erlebten Verhaltens eines anderen Menschen. Das Ziel von Feedback ist, einem Menschen zu zeigen, dass ich ihn und sein Handeln wahrnehme. „Ich habe gesehen, dass noch etwas auf dem Teller ist“, oder „Mir ist aufgefallen, dass im Notausgang Pakete stehen.“

## Kritik

Kritik ist die negative Bewertung eines Verhaltens, bei der eine Konsequenz aufgezeigt wird. Kritik ist eine Aufforderung, etwas zu ändern. Leider passiert die Veränderung meistens aus der Angst vor der Konsequenz und nicht durch echte Einsicht. „Nie isst Du deinen Teller auf. Das nächste Mal

bleibst Du so lange sitzen, bis der Teller leer ist!“, oder „immer stehen die Kisten im Notausgang. Wenn ich das nochmal sehe, gibt es eine Abmahnung.“

## Lob

Beim Loben geht es um eine positive Bewertung von Verhalten. Dies ist grundsätzlich nicht schlecht, doch wenn es unspezifisch stattfindet, wird das Lob oft als Floskel aufgenommen. „Du isst aber schön auf.“ oder „Gut, dass du die Kisten immer wegräumst.“

In der Fachliteratur liest man immer wieder, dass wir zu wenig loben. Nach dem Motto „Nicht geschimpft ist gelobt genug“, überwiegt oft die Angst vor einem „Kuschelkurs“ und Respektverlust. Doch müssen wir wirklich ständig loben? Die Antwort ist eindeutig: nein. Achten Sie vielmehr darauf, Ihre Umwelt wahrzunehmen und darüber Feedback zu geben.

Übrigens – auch eine Rückmeldung, die mit einem Änderungswunsch verbunden ist, kann ich als Feedback formulieren und mein Gegenüber dabei wertschätzen. Gerade weil Feedback persönlich und häufig auch emotional ist, ist es so wichtig, die richtige Formulierung zu wählen. Dann ist es keine Frage des Rechthabens mehr, sondern ein Austausch persönlicher Wahrnehmungen, Wirkungen und Empfindungen – also eine konstruktive Grundlage für Lösungen.

## Richtig Feedback geben in drei Schritten

### 1. Objektive Wahrnehmung

Schildern Sie den Sachverhalt in Form Ihrer Beobachtung/Wahrnehmung (wertneutral).

*„Ich habe gesehen, dass die Lieferung unseren Notausgang versperrt.“*

### 2. Wirkung (subjektive Deutung)

Schildern Sie Ihre ganz persönliche Wirkung und die Gefühle, die das Verhalten bei Ihnen auslöst. Verwenden Sie positive Gefühlsworte wie „freuen“, „glücklich“, „mutig“ oder negative Gefühlsworte (bei unerfüllten Bedürfnissen) wie „verärgert“, „enttäuscht“, „hilflos“. Seien Sie ehrlich – der persönliche Bezug zu Ihnen bestimmt die Wirkung Ihrer Rückmeldung.

*„Das macht mich wütend, weil wir im Notfall nicht einfach nach draußen kommen.“*



### 3. Absicht/Wunsch/Bitte/Erwartung

Welche Absicht verfolgt Ihr Feedback? Eine Verhaltensänderung? Den Wunsch, ein Verhalten in der Form weiter zu führen? Umso konkreter Sie Ihre Erwartung ausdrücken, desto wahrscheinlicher ist deren Umsetzung.

*„Ich erwarte, dass die Kartons jetzt weggeräumt werden. Lasst uns bitte gemeinsam eine Lösung finden, wie wir zukünftig die Lieferung zwischenlagern, ohne dass diese im Weg sind.“*

Ein kleiner Trick hilft, zu sehen, ob Sie mit Ihrem Feedback wertschätzend unterwegs sind. Stellen Sie sich einfach folgende Frage: „Würde ich jemand anderem erlauben, mir so ein Feedback zu geben?“

Wollen Sie mehr über die positive Wirkung von Feedback erfahren? In unseren Seminaren und Workshops lernen Sie, wann Kritik, Lob und Feedback das jeweils probate Kommunikationsmittel sind und wie man sie im Alltag behutsam anwendet.

Weitere Infos unter [www.muellerundpartner.de](http://www.muellerundpartner.de)

## Über Tibor Kijewski:

Als Personalentwickler und interner Coach sammelte Tibor Kijewski über zehn Jahre Erfahrungen sowohl in kleinen und mittelständischen Unternehmen als auch in Konzernen. Heute ist er als Berater und zertifizierter Coach bei Müller + Partner tätig. Er begleitet Veränderungsprozesse und unterstützt Führungs- und Fachkräfte darin, den persönlichen Handlungsspielraum zu erweitern und die persönlichen Potenziale nutzbar zu machen. 2013 wurde sein Beratungskonzept „Prozesse im Team lebendig machen!“ mit dem Internationalen Deutschen Trainingspreis in Bronze ausgezeichnet.