

Kritik erwünscht: Die Kunst wertschätzenden Feedbacks

„Was habe ich denn jetzt schon wieder falsch gemacht...?“ oder „Sie haben auch immer was zu meckern!“. Zwei übliche Reaktionen, wenn (mal wieder) Kritik geübt oder negatives Feedback ausgesprochen wird. Dabei sind Kritik und Feedback viel mehr als *meckern*: Auch Lob, Bestätigung und Wertschätzung zählen zur Kritik. Der amerikanische Schriftsteller Samuel Langhorne Clemens (1835 - 1910), besser als Mark Twain bekannt, hat einst dazu gesagt: „Ich habe kein Problem mit Kritik, aber sie muss mir gefallen.“

In der Arbeitswelt sind Kritik und Feedback nicht nur wichtig für die betriebliche Entwicklung, sondern auch für die persönliche Potenzialentfaltung! Jeder möchte doch wissen, wo er oder sie steht und wohin der Weg bei diesem Arbeitgeber führen kann. „RICHTIG“ angewendet und ausgesprochen sind diese Rückmeldungen wie Geschenke und können Ihre Mitarbeiter beflügeln.

Kritik oder Feedback – Gibt es einen Unterschied?

Kritik

Das Wort Kritik geht auf das französische „critique“ zurück, welches auf das griechische Verb „kritikē“ zurückzuführen ist. Es bedeutete ursprünglich „unterscheiden“ oder „trennen“. Heute wird der Begriff im weiteren Sinne für die Beurteilung eines Gegenstands oder einer Handlung verwendet und vorrangig als „Bemängelung“ oder „Beanstandung“ verstanden. (vgl. Wikipedia)

Feedback

Feedback beschreibt in der Technik eine Rückkopplung und in der Kommunikation eine Rückmeldung des Empfängers über die Nachricht. Somit wird deutlich, was mit der Botschaft verstanden wurde. Häufig gibt es Irritationen zwischen Sender => Empfänger. Regelmäßiges und konstruktives Feedback minimiert mögliche Missverständnisse und spätere Fehlerquellen.

Wertschätzung ist viel mehr als nur ein Wort!

Ausbilder*innen wie auch Führungskräfte wissen, wie wichtig es ist, wertschätzend zu sein. Ein Großteil glaubt von sich, in dieser Disziplin einen der vorderen Tabellenplätze einzunehmen. Aber diese Selbsteinschätzung ist noch kein Garant für das Gelingen. Zahlreiche Umfragen unter Auszubildenden und Mitarbeitenden belegen große Defizite auf diesem Gebiet. Eine dieser Umfragen ist [hier](#) zu finden. Jedoch kann das Zeigen von richtiger Wertschätzung gelernt werden.



Haltung

Wichtige Voraussetzungen sind Haltung und Bereitschaft zur Selbstreflexion



Selbstreflexion

Würden Sie sich gerne als Auszubildende/r oder Mitarbeitende von einer ausbildenden Person oder einer Führungskraft wie Ihnen ausbilden oder führen lassen?

Es braucht nicht viel!

01

Echtes Interesse zeigen

Zeigen Sie echtes Interesse am Menschen.

02

Zeit nehmen

Nehmen Sie sich ausreichend Zeit für Gespräche.

03

Vertrauensvolle Atmosphäre

Stellen Sie eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre her (Ort, Situation, Rahmen, Anlass usw.).

04

Aktiv zuhören

Hören Sie aktiv zu und versuchen Sie den/die Azubi/ Mitarbeitende (auch seine Gefühle) zu verstehen

05

Menschen sehen

Sehen Sie den Menschen – unabhängig von Leistungen

06

Stärken wahrnehmen

Nehmen Sie bewusst die guten Seiten und Stärken des Azubis/ Mitarbeitenden wahr

07

Lösungsorientiert kritisieren

Kritik offen und lösungsorientiert (in die Zukunft gerichtet) ansprechen

08

Um Feedback bitten

Bitten auch Sie um Feedback

09

Freundlich bleiben

Bleiben Sie freundlich

Die besondere Rolle der jungen Auszubildenden

Auszubildende brauchen Spaß und Herausforderungen bei ihrer Tätigkeit, ein gesundes Betriebsklima und gelebte Integration im Betrieb. Dabei ist den typischen Vertreter*innen der **Generation Z** (ab etwa 1995 geboren) und bald auch der Generation Alpha (ab ca. 2010) auch eine sinnvolle Aufgabe wichtig. Und sie benötigen neben konstruktiver Kritik und Feedback angemessene Wertschätzung, die stets individuell erfolgen sollte.

In Familie oder Schule wird Kritik oder Feedback oft als Reaktion auf negative Leistungen, Fehlverhalten oder bei erkannten Defiziten erlebt. Das prägt den Erfahrungsschatz der jungen Menschen. Entsprechend erfolgt die innere und manchmal auch äußere Reaktion auf Kritik und Feedback. Den Auszubildenden müssen Wert und Notwendigkeit von Kritik und Feedback vorgelebt werden, damit sie den Nutzen erkennen können.

❏ Auszubildende stammen aber nicht ausschließlich aus einer homogenen Gruppe. Sie haben zum Teil Migrationshintergrund, sind alleinerziehende Mütter, Hauptschulabsolventen, Abiturienten oder Studierende – die Palette der heutigen Auszubildenden ist vielfältig. Und jeder Auszubildende ist einmalig in seinen Bedürfnissen und seiner Wahrnehmung.

Also muss das Ausbilderpersonal flexibel und bereit sein, individuell und konstruktiv mit Kritik und Feedback umzugehen – sowohl top down als auch bottom up! Das ist oft ein langer, aber lohnenswerter Weg.

Entwicklung einer Kritik- und Feedback-Kultur

Führen Sie Kritik- und Feedbackgespräche regelmäßig und selbstverständlich durch. Entwickeln Sie eine Normalität im Umgang mit diesen Begriffen. Sie können obligatorisch freitags einen Wochenrückblick zum gegenseitigen Meinungsaustausch einführen. Sie können ein Board im Besprechungsraum aufhängen, auf dem Punkte für den Wochenrückblick aufgeführt und gesichert werden können. So sind die Themen transparent und es geht nichts verloren.



Regelmäßige Gespräche

Wöchentliche Rückblicke etablieren



Transparenz schaffen

Board für Themensammlung nutzen



Partizipation fördern

Auszubildende vom ersten Tag einbinden



Zukunftsorientiert

Fokus auf Verbesserungen legen

Auszubildende können vom ersten Tag zur Partizipation eingeladen bzw. aufgefordert werden. Wenn Sie diese Rückblickgespräche auf mögliche Verbesserungen für die Zukunft fokussieren, tragen Sie einen wichtigen Teil zur Organisationsentwicklung bei. Alle Auszubildenden und Mitarbeiter sind damit in die Kritik- und Feedback-Kultur eingebunden.

Und bei mir?



Am Ende meiner Trainings oder Seminare bitte ich obligatorisch von allen Teilnehmenden um Feedback. Natürlich freue ich mich über positive Rückmeldungen – meine Erkenntnis danach: **kein Änderungsbedarf**.

Die negativen Rückmeldungen jedoch bieten mir die Chance, zu reflektieren und besser zu werden.

„Feedback ist ein Geschenk – positive Rückmeldungen bestätigen, negative Rückmeldungen ermöglichen Wachstum, wenn sie konstruktiv und (ehrlich) wertschätzend geäußert werden“