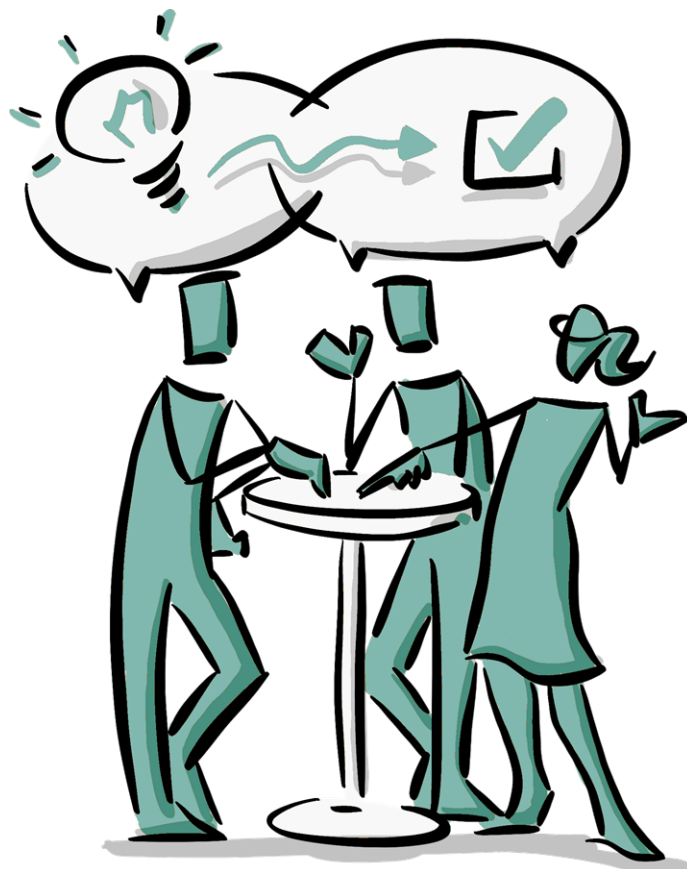


Feedback im Job

3 Karten für dein nächstes Gespräch

Feedback geben, ohne dass der andere dichtmacht. Kritik hören, ohne drei Tage daran zu kauen.

Drei Karten, die du ausdrucken und neben die Tastatur legen kannst. Jede Karte ist ein Werkzeug, kein Lehrbuch.



Feedback geben, das ankommt

Feedback-Gespräche
 Klar, offen, empathisch



1 Situation klären & verstehen
 Was ist der Auslöser dafür, dass du es ansprichst?
 In welcher Rolle sprichst du mit der Person?
 Wer ist noch von der Situation betroffen?

2 Sprich über Fakten, kennzeichne Interpretationen
 An welche Beobachtung erinnerst du dich?
 Was hat dir jemand erzählt?
 Was ist deine Geschichte drumherum?

3 Signalisiere dein Wohlwollen
 Versuche die Beweggründe zu verstehen:
 Für welche Bedürfnisse wollte die Person sorgen?
 Was ist die gute Absicht hinter der Handlung?

4 Formuliere klar, was du dir wünschst
 Was ist dir wichtig? Mache einen konkreten Vorschlag, der für alle passen könnte.
 Statt „so nicht“: Was stattdessen?

5 Stelle eine verbindende Frage
 Gib deinem Gegenüber Raum, ehrlich die eigene Sicht darzulegen – und höre empathisch zu, auch wenn Bedenken, Rechtfertigung oder ein Nein kommen. Stell sicher, dass kein 'Ja' als Antwort kommt, das später nicht trägt.

*Bevor du ansetzt: Werde dir klar, was du ansprechen und erreichen möchtest.
 Geht es um Verstehen, Verbindung, Veränderung?*

*„Ich erinnere mich an 3x in der letzten Woche, als du ... und ich hab den Eindruck, dass ...“
 „Ich habe aus dem Team gehört, dass ... und ich merke, dass ich mir die Geschichte erzähle ...“*

*„Ich vermute, dir war ... wichtig?“
 „Ich kann mir vorstellen, dass du gerne für ... sorgen wolltest?“*

*„Mir ist wichtig, dass ...
 Deswegen würde ich lieber sehen, dass du ...“
 „Ich glaube, für's Team wäre am besten, wenn du ... statt ... machen würdest.“*

*„Kannst du damit was anfangen?“
 „Kannst du das nachvollziehen?“
 Oder wie erlebst du die Situation?“
 „Wie geht's dir mit meinem Vorschlag?“*

 Mehr Infos

Du nimmst dir vor, es ruhig zu sagen. „Deine Berichte sind einfach oft unsauber.“ Dein Kollege hört genau ein Wort, und ab da verteidigt er sich.

Das Problem ist selten der Ton. Es ist die Flughöhe. Dein Satz klingt nach Charakter-Vorwurf, auch wenn du nur die Berichte meinst. Die Karte zeigt dir fünf Schritte, die das ändern:

1. Situation klären: Worum geht es, welche Rolle hast du, wer ist betroffen?
2. Fakten statt Deutung: Was hätte eine Kamera aufgezeichnet?
3. Wohlwollen zeigen: Was könnte die gute Absicht hinter dem Verhalten sein?
4. Sagen, was du dir wünschst: ein konkreter Vorschlag statt „so nicht“.
5. Verbindende Frage: Raum für die Sicht der anderen Person.



Dein erster Schritt: Nimm ein Feedback-Gespräch, das du vor dir herschiebst. Geh die fünf Punkte der Karte durch, nur für dich, auf Papier. Das dauert fünf Minuten und verändert, was du sagst.

Die zwei häufigsten Fehler

Interpretation VS **Beobachtung**

*Was führt dich zu dieser Interpretation?
Was hätte eine Kamera aufgezeichnet?*

Sie haben das Geld nicht überwiesen. Ich sehe noch keinen Zahlungseingang auf dem Konto.

Ihre Leute können sich nicht auf Sie verlassen! Wir haben elf Uhr gesagt und Sie sind um 11:20 Uhr erschienen.

Du hörst mir nie zu. Du greifst zu deinem Handy, während ich rede.

So geht man einfach nicht mit Kindern um! Sie haben zu den Schülern gesagt "Ihr sagt mir, wer das war, oder alle müssen nachsitzen!"

Sie haben sich nicht an die Vorschriften gehalten! Sie haben den Dienstwagen für private Fahrten benutzt.

Wenn du Fakten von Interpretationen trennst, weiß dein Gegenüber besser, worum es geht und kann dein Feedback leichter annehmen.

Unkonkrete VS **Konkrete Bitten**

Sag, was du willst

Bitte arbeite nicht so lange heute. Ich wünsche mir Zeit zu zweit, kannst du heute um 17 Uhr zuhause sein?

überprüfe, ob es machbar ist

Sei nächstes Mal bitte pünktlich! Kannst du mich anrufen, wenn es Verspätung gibt?

Sei so konkret wie möglich

Hör mir doch mal zu! Magst du bitte dein Handy weglegen und mich anschauen?

Bleibe bei einem Nein in Verbindung

Du musst es halt möglich machen! Was brauchst du, um Ja sagen zu können?

Wenn du diese Kriterien beachtest, steigen die Chancen, dass dein Gegenüber deine Bitte erfüllen kann und will.

(c) Markus Castro

Mehr Infos

In den meisten Feedback-Gesprächen gehen zwei Dinge schief, und beide stehen auf dieser Karte.

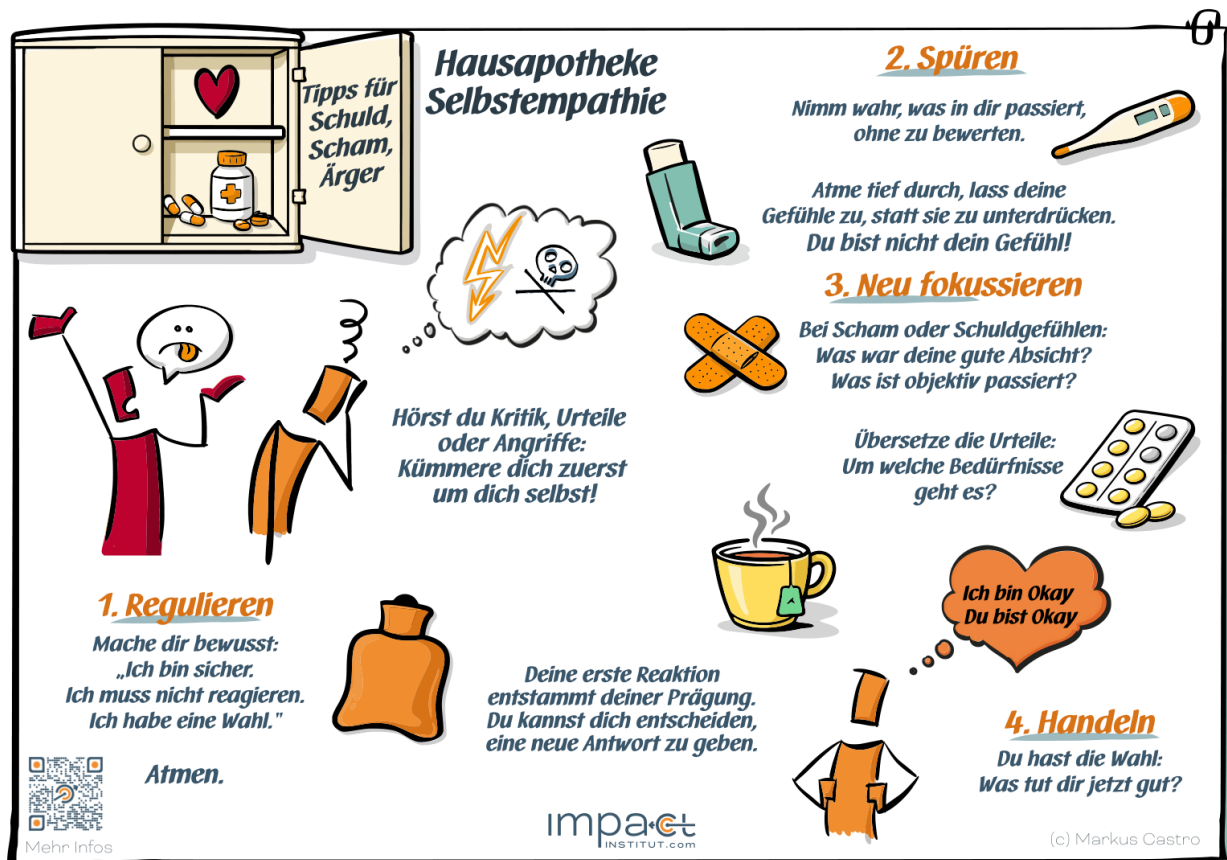
Fehler 1: Interpretation statt Beobachtung (linke Kartenhälfte). „Sie haben das Geld nicht überwiesen“ ist eine Deutung. „Ich sehe noch keinen Zahlungseingang auf dem Konto“ ist eine Beobachtung. Der Kamera-Test: Was hätte eine Kamera aufgezeichnet? Wenn zwei Leute die Situation unterschiedlich sehen könnten, steckt eine Deutung drin.

Fehler 2: Unkonkrete Bitte (rechte Kartenhälfte). „Sei nächstes Mal bitte pünktlich!“ kann niemand umsetzen, weil es rückwärts zeigt. „Kannst du mich anrufen, wenn es Verspätung gibt?“ zeigt nach vorn und ist machbar. Die Karte zeigt dir vier Kriterien: Sag, was du willst, nicht, was du nicht willst. Prüfe, ob es machbar ist. Sei so konkret wie möglich. Und bleib in Verbindung, auch bei einem Nein.



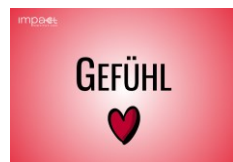
Dein erster Schritt: Nimm deinen letzten Feedback-Satz und prüfe ihn mit der linken Kartenhälfte: Deutung oder Beobachtung? Dann mit der rechten: Ist deine Bitte konkret genug, dass dein Gegenüber morgen damit anfangen kann?

Wenn du Kritik bekommst



Deine Chefin sagt: „Heute Nachmittag das Gespräch mit dem Kunden hätte echt besser laufen müssen.“ Zwölf Wörter, und sie arbeiten in dir bis Feierabend, dein Kopf rotiert und steigert sich vielleicht rein. Wichtig ist, erstmal aus der Panik rauszukommen die Krik auslösen kann.

- 1. Regulieren:** „Ich bin sicher. Ich muss nicht reagieren. Ich habe eine Wahl.“ Atmen. Das beruhigt schonmal unser Nervenzentrum.
- 2. Spüren:** Nimm wahr, was in dir passiert, ohne zu bewerten. Was macht dein Körper? Lass das Gefühl da sein, statt es wegzudrücken.
- 3. Neu fokussieren:** Was war deine gute Absicht? Was ist objektiv passiert? Übersetze die Urteile, deine eigenen und die der anderen Person: Welches Bedürfnis steckt dahinter?
- 4. Handeln:** Was tut dir jetzt gut? Manchmal ist die Antwort: fünf Minuten Pause. Manchmal: nachfragen, was konkret gefehlt hat. Manchmal: den Satz auf seinem Sofa sitzen lassen.



Dein erster Schritt: Denk an die letzte Kritik, die dich länger beschäftigt hat. Wo bist du hängengeblieben, bei Schritt 1 oder bei Schritt 3? Der Schritt, an dem du hängenbleibst, ist der, den du als nächstes üben kannst.

Drei Karten, zwei Richtungen, ein nächster Schritt

Karte 1 und 2 helfen dir, wenn du Feedback gibst. Karte 3, wenn du welches bekommst. Im Alltag wechselst du ständig zwischen beiden Richtungen, manchmal innerhalb desselben Gesprächs.

Leg die Karten neben die Tastatur oder druck sie aus und häng sie in den Schrank. Sie arbeiten am besten, wenn du sie siehst, bevor du sie brauchst, nicht erst, wenn der Puls schon oben ist.

Und wenn Lesen nicht reicht?

Die Karten helfen dir, die richtigen Worte zu finden. Was sie nicht können: dir zurückmelden, wie dein Satz ankommt. Ob dein „sachlich gemeint“ beim Gegenüber als Vorwurf landet, erfährst du erst im Gespräch. Genau das üben wir im GFK-Grundlagenseminar: echte Fälle, echte Rückmeldung, zwei Tage, zu zweit.

Termine und Infos zu den Seminaren

Wenn du vorher einmal kostenlos reinschnuppern willst: unser GFK Erlebnis-Webinar, 90 Minuten, online. [Kostenlose Angebote](#)

Die physischen Karten gibt es als A5-Set zum in die Hand nehmen: [das GFK Starterset im Shop](#).



Markus Castro

Impact Institut · Markus Castro, CNVC-zertifizierter Trainer für
Gewaltfreie Kommunikation

impactinstitut.com · Sattlerstr. 7, 14469 Potsdam

