

Warum die Sandwich-Methode passé ist und wie Sie Ihr Feedback besser servieren

Beißen Sie auch gern in ein Sandwich? So ein leckeres belegtes Brötchen, in dem das Beste mittendrin steckt? Dann kennen Sie sicher auch die Sandwich-Methode für Kritik, die Sie in vielen Führungsseminaren oder Ratgebern als probates Mittel serviert bekommen. Aber ich verrate Ihnen was: Bei dieser Methode bekommen Sie kein saftiges Steak, sondern nur ein ranziges Stück Wurst. Warum die Sandwich-Methode für Kritik meines Erachtens in den Mülleimer gehört, erläutere ich Ihnen in diesem Beitrag.

Seien Sie ehrlich: Wie oft haben Sie schon Lob an den Anfang einer Kritik gestellt, nur weil es Ihnen so beigebracht wurde? Wieso verpacken wir Kritik wie ein ungeliebtes Geschenk, das nur mit ausreichend Schleifen und Konfetti ansehnlich wird?

Fehlerquelle: Schlechte Ratgeber

Es liegt daran, dass Ihnen in schlechten Führungsseminaren und Ratgebern gesagt wird, Kritik komme besser an, wenn sie zwischen zwei Lobe gequetscht wird. Hier hat ein Autor vom anderen abgeschrieben, ohne sich auch nur einmal Gedanken zu machen, was er da eigentlich sagt oder schreibt.

Denn denken wir mal weiter: Nach einer Weile ahnen Ihre Mitarbeitenden, dass auf jedes Lob eine Kritik folgt. Ein Lob sollte wie ein frischer Espresso wirken, doch in diesem Fall entwickelt es sich zu einer lauwarmen Tasse Tee, bei der man ängstlich auf den bitteren Nachgeschmack wartet.

Die Folge: Angst bei Lob

Stellen Sie sich vor, Ihre Mitarbeitenden bekommen permanent Angst, wenn sie gelobt werden, weil sie darauf warten, dass sie anschließend niedergemacht werden. Damit wird Lob nicht mehr als motivierende Kraft wahrgenommen, sondern eher wie ein zuckersüßes Lutschbonbon, das einen sauren Kern hat. Das ist doch schade, oder?

So machen Sie es besser

Direkte Ansprache

Kritisieren Sie klar und direkt. Sagen Sie, was Sie wirklich stört, ohne Umschweife und Lob drumherum. Ihre Mitarbeitenden werden es Ihnen danken. Denn im Endeffekt wollen sie wissen, was sie besser machen können – und nicht erst eine dicke Suppe aus falschen Komplimenten auslöffeln müssen.

Ehrlichkeit

Loben Sie ehrlich und aus voller Überzeugung. Wenn Sie etwas loben, dann nur, weil Sie es auch wirklich so empfinden. Ihre Mitarbeitenden merken, wenn Sie ehrliches Lob aussprechen, und sie merken auch, wenn Sie es nur als Zuckerwatte um die Kritik wickeln.

Kein „Aber ...“

Lassen Sie das „Aber“ weg. Dieses Wörtchen ist der heimliche Partykiller in jedem Gespräch. Es entwertet das, was davor gesagt wurde, und lässt nur noch das Negative im Raum stehen. Mehr noch – im Deutschen gilt: „Alles vor dem Aber ist gelogen.“

Ein Beispiel? Gern! Stellen Sie sich vor, ich würde zu Ihnen sagen: „Ich will Sie ja nicht kritisieren, aber ...“ – Was wäre Ihnen sofort klar? Genau: Ich werde Sie kritisieren.

Auf Augenhöhe

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitenden auf Augenhöhe. Kritik ist keine Einbahnstraße. Geben Sie den Mitarbeitenden Raum für ihre Meinung, und lassen Sie sie wissen, dass Sie an einer gemeinsamen Lösung interessiert sind.

Empathie

Zeigen Sie Empathie und Verständnis. Kritik kann manchmal verletzend sein, auch wenn sie sachlich vorgetragen wird. Schaffen Sie ein Klima des Vertrauens, in dem Ihre Mitarbeitenden wissen, dass Sie ihnen helfen wollen, sich zu verbessern, und sie nicht bloßstellen möchten.

Konstruktiv und konkret

Kritik soll konstruktiv sein und sich selbstverständlich auf einen konkreten Fall beziehen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Kritik nicht nur darauf abzielt, Fehler aufzuzeigen, sondern auch Lösungen oder Verbesserungsvorschläge enthält. Damit zeigen Sie, dass Sie sich Gedanken gemacht haben und nicht nur schimpfen wollen.

Liebe Führungskräfte, lassen Sie uns gemeinsam diese ranzige Wurst namens Sandwich-Methode entsorgen und stattdessen an einer offenen, ehrlichen und konstruktiven Feedback-Kultur arbeiten. Ihre Mitarbeitenden werden es Ihnen danken, und Ihr Unternehmen wird davon profitieren. Bauen Sie eine Brücke aus Vertrauen und Respekt, auf der Lob und Kritik gleichermaßen ihren Platz finden. Dann können Sie auch weiterhin kräftig zubeißen – jedoch in ein saftiges Steak und nicht in ein labberiges Sandwich.