

Eine gute Feedback-Kultur

Baut Vertrauen auf. Führt zu besserer Leistung. Führt zu individuellem Wachstum, indem Sie aus Ihrer Komfortzone herausgeschubst werden.

Drei Goldene Regeln:

- Sie haben zwei Optionen: Entweder Sie adressieren kritische Punkte direkt an die betreffende Person. Dann haben Sie eine Chance, Dinge zu verändern.
Oder Sie sagen nichts. Dann passiert aber auch nichts.
- Entweder ich bin Teil der Lösung oder Teil des Problems. Es gibt nichts dazwischen.
- 'Verändere es, liebe es oder verlasse es'. Der vierte Weg 'hasse es' führt in eine Sackgasse.

Erfolgsfaktoren für eine gute Feedback-Kultur

Feedback geben:

- Positive, konstruktive und ehrliche Atmosphäre.
- Vertraulichkeit wahren – unter vier Augen – und einen angemessenen Moment finden.
- Mit einer Frage beginnen: „Haben Sie x Minuten für ein Gespräch über Thema y?“
- Konkrete Aussagen, auf den Punkt, nachvollziehbar und ggf. messbar.
- Von *Ihnen* beobachtet, *nicht* von anderen.
- Worte konfrontieren, der respektvolle Tonfall macht es ertragbar.
- **Wahrnehmung** (beobachtbares Verhalten, keine Interpretation), **Wirkung, Wunsch**.
- Fragen: „Was war denn los?“, anstatt Vorwürfe zu machen.
- Lösungsorientiert – nach alternativem Verhalten fragen oder Möglichkeiten aufzeigen.
- Ich-Botschaften senden: Teilen Sie *Ihre* Gefühle bzw. *Ihre* persönliche Meinung mit.
- Geben Sie positives *und* kritisches Feedback – über die Zeit verteilt, in einem Gespräch eventuell nur eins von beiden.
- Keine Vergleiche mit anderen Personen, sondern mit dem Zielverhalten oder -ergebnis.
- Regelmäßig und zeitnah zum beobachteten Verhalten.
- Gleicher Anteil am Gespräch 50:50.
- Mit einer Vereinbarung enden: Wer? Was? Bis wann?
- „Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Mitarbeit.“
- Nachhaltigkeit sicherstellen: Folgetermin mit Datum, Uhrzeit und Ort vereinbaren.

Feedback empfangen:

- Offen sein und gut zuhören, um *wirklich* zu verstehen.
- Feedback ist *eine* subjektive Wahrheit, nicht unbedingt *die* Wahrheit.
- Nachfragen, wenn etwas nicht klar ist, aber nicht rechtfertigen.
- Aktiv teilnehmen: nach Hinweisen fragen und /oder Lösungen vorschlagen.
- Die Sicht des anderen annehmen, aber nur umsetzen, wenn sinnvoll.
- Sich bedanken. Feedback ist ein Geschenk.
- Falls Sie Ihr Verhalten nach dem Feedback verändern: Geben Sie dem Feedbackgeber Rückmeldung zu Ihrem veränderten Verhalten – fördern Sie eine starke Feedback-Kultur.