Feedback ist ein Geschenk

Das Feedback-Gespräch zählt zweifelsohne zu den wichtigsten Kommunikations- und Führungsmitteln. Weder Feedback geben noch Feedback erhalten ist leicht und der offene Umgang mit Gefühlen ist nicht jedermanns Sache. Die gute Nachricht: Ein konstruktives Feedback ist ein Motivationsfaktor.

Konflikten vorbeugen

Die Herausforderung lautet: Wie führe ich ein Kritikgespräch, ohne zu verletzen, aber dennoch deutlich und klar? Denn jeder weiss von der Schulzeit, was verletzende Kritik für Abwehrreaktionen auslösen kann. Dennoch stehen Führungskräfte unter Zeitdruck und fragen eher: Wie bringe ich einen Mitarbeiter am schnellsten dazu, ein Verhalten X zu verändern?

Das Märchen vom MOTIVIE-**REN**

Frederick Herzberg (1923-2000) - ein bekannter Motivationstheoretiker - erzählt: In jedem Publikum gibt es den Manager, der als Mann der Tat dazwischenruft: Geben Sie dem Kerl doch einfach einen Tritt! Und dieser Manager hat recht: Am sichersten und schnellsten wird jemand durch einen Tritt in den Hintern dazu gebracht, etwas zu unternehmen - ich nenne diese Methode KITA - Kick In The a... = Tritt in den Hintern!

Zuckerbrot oder Peitsche?

Weshalb ist KITA keine Motivation? Wenn ich meinen Hund trete, dann bewegt er sich. Und wenn ich will, dass er sich noch einmal bewegt, muss ich ihn nochmals treten. Ebenso kann ich die Batterie eines Menschen laden und wieder und wieder aufladen - mit Zuckerbrot oder Peitsche. Resultat? Von Null-Bock-Einstellung über freizeitorientierte Schonhaltung bis zu Racheakten wie Sabotage! Erst wenn jemand einen eigenen Generator hat, können wir von Motivation sprechen. Es bedarf keiner Stimulation von aussen mehr, er selbst will handeln.

Menschen motivieren ist also ein Mythos. Die Frage ist nun:

Wie schaffen wir das nötige Umfeld, damit Mitarbeiter sich selbst motivieren können?

Zweifelsohne gehört das auch zu einer gesunden und gelebten Firmenkultur, denn es reduziert Absenzen und Personalwechsel. Folgende 4 K bieten ein Fundament für das konstruktive Feedback.

- Klare Ziele vereinbaren, für die es sich lohnt, sich einzusetzen, und die nötigen Kompetenzen delegieren.
- Ein Klima herstellen, wo sich Menschen wohl fühlen, z.B. auch aus Fehlern lernen können.
- Kommunikation ist hierzu das Instru-

Kurz gesagt, zufriedene Menschen leisten mehr: Sie haben ein gutes Selbstwertgefühl, sind gesünder und identifizieren sich mit dem Unternehmen.

Konstruktives Feedback ist immer motivierend

Mit dem Feedbackgeben möchte man eine Person oder Gruppe darauf aufmerksam machen, wie sein oder ihr Verhalten empfunden wurde, oder z. B. direkt aufklären, welche Veränderungen im persönlichen Verhalten für eine gute Zusammenarbeit hilfreich sind. Die positive Wirkung geht weit darüber hinaus, nur die eigenen Verhaltensweisen zu korrigieren. Vielmehr ist es ein wirksames Mittel, die Zusammenarbeit effektiver und reibungsloser zu gestalten. Feedback ist daher im beruflichen wie auch im privaten Umfeld sehr hilfreich für die persönliche Weiterentwicklung. Einige Grundregeln helfen dabei:



Barbara J. Haas-Schöttli: «Ein richtiges Feedback ist konstruktiv und keine Stand-

- Vor dem Feedback sollte die Kommunikationsbereitschaft sichergestellt werden. Z.B.: Mir ist heute Morgen etwas aufgefallen, das ich mit Ihnen kurz besprechen will. Wir brauchen etwa 10 Minuten. Wann passt es Ihnen am besten?
- Die Formulierung des Sachverhalts soll klar und überprüfbar sein. Dabei sollten die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt und nur Verhaltensweisen angesprochen werden, die der Empfänger auch selbst ändern kann.
- Ein Feedback soll immer zeitnah erfolgen und nicht Wochen später. Auch aus dem Grund, dass sich der Empfänger an die Situation noch erinnern kann. Sofortige Rückmeldungen wirken positiv.
- Am Ende des Gesprächs sollen sich beide gut fühlen. Deshalb kann ein wertschätzendes Wort hier angebracht sein. Fangen Sie nie mit einem Kompliment an - behalten Sie es für den Schluss!



BHS-Training Verkaufsschulung, Telefontraining, Personalführung Route de Chaulin 41 1817 Brent-Montreux

Tel.: +41 21 983 18 83 Fax: +41 21 983 18 87 Mobile: 079 622 61 46 www.bhs-training.ch www.formation-vente.ch Firmeninterne Kurse D + F: Ihre Anfrage ist willkommen.

Mit FILAK zum kurzen konstruktiven Feedbackgespräch

Verhalten darf infrage gestellt werden - der Mensch NIE!

Fakten beschreiben: Tatsachen statt Emotionen Ich-Botschaft: DU-Botschaften stossen auf Widerstand

Lösungen: Ziele vereinbaren, statt vorgeben Abschluss: was möchten Sie hören? Kontrollieren: beim richtig tun ertappen!

Wozu braucht es mehr MUT?

a) mit der betroffenen Person zu sprechen oder

b) über die betroffene Person mit anderen zu sprechen?

Goldregel: Wir sprechen miteinander statt übereinander!