

Kannst Du mir mal schnell ein Feedback geben?



Autorin Diana Roth

Was bedeutet Feedbackgeben und Feedbacknehmen überhaupt? Diese Begrifflichkeiten werden oft inflationär genutzt, ohne genau zu wissen, welche Punkte hier genannt werden müssen.

Dieser Artikel beleuchtet eine wichtige Kommunikationstechniken, die in der Mitarbeiterführung nicht nur Wertschätzung zeigt, sondern auch steuert, ermutigt, hilft, fördert, motiviert. Das Wort «Feedback» stammt aus der Kybernetik. Also der Lehre von Regelungsprozessen. Damit sollten ursprünglich die Rückkoppelung von Informationen bezeichnet werden. «Kannst Du mir mal schnell ein Feedback geben», zeigt der Wunsch nach einem Kurz-Feedback auf und sollte unbedingt diese 4 Empfehlungen enthalten:

1. Gesamtrückmeldung

Der Vorgesetzte würdigt z.B. die Gesamtleistung.
Damit weiss der Mitarbeiter, wie seine Arbeit aufgenommen wurde.

2. Positive Beobachtung

Der Vorgesetzte startet zuerst mit einer positiven Beobachtung und lobt/bestätigt dies.

3. Negative Beobachtung

Danach folgt die kritische Beobachtung. Z.B. was der Vorgesetzte hier nicht passend sieht.

4. Empfehlung

Der Vorgesetzte empfiehlt dem Mitarbeitenden, was er zukünftig anders machen könnte. Dies wird als Ich-Satz formuliert.

Hier ein Beispiel dazu:

Meister Muster: «Urs – den Auftrag beim Kunden M. hast Du sehr gut abgewickelt. Das hat mir gefallen! Die Abrechnung dazu zeigt jedoch einige Ungereimtheiten auf. Zukünftig ist es wertvoll, wenn Du dies mit mir besprichst, bevor es an den Kunden geht. Ich weiss, dass Dich dieses Vorgehen entlastet.» Sicher kennen Sie dazu auch das Sandwichmodell, welches immer mit etwas Positivem abschliesst.

Beispiel:

1. Das Projekt hat Du souverän bearbeitet.
2. Die Projektteilnehmer hätten jedoch straffer von Dir geführt werden sollen.
3. Besonders gut hat mir der Projektabschluss gefallen. Das hast Du sehr überzeugt gemacht.

Wer jedoch dieses Modell nicht mit dem nötigen Fingerspitzengefühl verbal formulieren kann, macht diese Methode zu einer Kritik und damit zu einer Farce. Die Sandwich-Methode ist eine umstrittene Feedback-Form, bei der die negative Botschaft mit Lob verpackt wird. Der Kerngedanke dahinter: Mitarbeitende sollten motiviert werden und Kritik kann verletzend ankommen. Intelligente, empathische Menschen werden diese Masche schnell durchschauen. Das Resultat ist klar: das Lob wird entwertet, verwässert.

Wie ist aber nun mit dem Feedback entgegennehmen?

Mitarbeitende, die ein Feedback bekommen, welches negative Formulierungen beinhaltet, neigen dazu, sich zu rechtfertigen. Dabei gelten beim Feedback entgegennehmen diese vier Regeln:

1. Keine Rechtfertigung

Das bedeutet, dass man sich sehr gut bewusst sein darf, dass das Feedback eine selektive Wahrnehmung ist. Es ist lediglich eine Beobachtung von dieser Person zu einer Situation oder Handlung. Es ist ihre Sichtweise. Vielleicht ist sie hilfreich – vielleicht auch nicht.

2. Aktiv zuhören

Nehmen Sie ein Feedback entgegen.
Hören Sie aktiv zu und öffnen Sie sich einen Moment.

3. Nachfragen

Ihnen ist unklar, was mit «unpassend» gemeint war?
Fragen Sie nach. Klären Sie dies, bis Sie es wirklich verstanden haben.

4. Eigenreflektion

Hinterfragen Sie in einer ruhigen Minute dieses Feedback.
Bewerten Sie die Beobachtung für sich. Damit sind Sie in der Lage, aus dem Feedback Schlüsse zu ziehen und Optimierungen vorzunehmen.

Fazit: Feedback bringt das Unternehmen, dem Mitarbeiter und auch Sie als Führungskraft voran. Es hilft sich weiterzuentwickeln und langfristig motiviert zu bleiben. Richtig gemacht, steigert es die Produktivität und unterstützt eine gute Unternehmenskultur. Dieses wertschätzende Gespräch zeigt die Wirkung von Verhaltensweisen auf andere. Daraus können Mitarbeiter lernen und ihr Verhalten ändern oder bewusst beibehalten. Mit einer Rückmeldung von einem Vorgesetzten/Kollegen, kann zudem die Selbstwahrnehmung mit der Fremdwahrnehmung verglichen werden. Es ist eine Chance für die Person, die das Feedback bekommt, denn es dient dazu, voneinander zu lernen. Wie ist Ihr Feedback zum Feedback? HRM gut – Geschäft gut.



Diana Roth · Herzblutpersonalerin

www.dianarothcoaching.com

Dazu gibt es den Podcast «Abenteuer HRM»

(der beste Schweizer HR-Podcast) <https://bit.ly/3uW5wGD>

Lesen Sie auch das Buch dazu: <https://bit.ly/2Qt80h2>