

Feedback im Kontext des Berufes

Boris Voß, Tobias Isaak

Cisco
webex





Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben





Agenda

1. Definition

2. Zeitpunkt

3. Vorteile

4. Gewaltfreie Kommunikation

5. Regeln

6. Formulierungen

7. geben & annehmen

8. Fehler

9. Reaktionen

10. Loben



Was ist Feedback?

Feedback geben bedeutet, jemandem Rückmeldung zu geben. Dies kann auf der Sachebene geschehen oder auch auf der Personenebene.

Feedback geben bedeutet, den anderen darüber zu informieren, was ich von ihm gehört und/oder gesehen bzw. wie ich ihn erlebt habe und wie dies auf mich wirkt (wie ich es verstanden habe).





Agenda

1. Definition
- 2. Zeitpunkt**
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben



Wann Feedback geben?

➤ Ein konkreter Anlass

- Auf der sachlichen Ebene läuft etwas nicht so, wie vereinbart
- Auf der emotionalen Ebene läuft etwas nicht so, wie wir denken, dass es laufen müsse

➤ Regelmäßiges Feedback

- Mitarbeitergespräche
- Führungsfeedback



Vorteile von Feedback

- Kompetenzen entwickeln
- Selbstbild und Fremdbild abgleichen
- Konflikte vorbeugen
- Andere motivieren
- Fehler beheben
- Sicherheit
- Atmosphäre verbessern
- Produktivität steigern



Feedback-Funktionen

- Leistungsniveau feststellen und beurteilen
- Erzielte Erfolge benennen und bewerten
- Neue Ziele definieren und künftige Anforderungen formulieren
- Benötigte Kompetenzen analysieren
- Weiterentwicklung des Mitarbeiters planen



Feedback-Funktionen

- Missverständnisse oder (personelle) Konflikte lösen
- Einigkeit über die weitere Zusammenarbeit erzielen
- (Unerwünschtes) Verhalten verändern
- Künftige Entscheidungen verbessern oder dazu ermutigen
- Höhere Identifikation mit dem Beruf und der Arbeitsumgebung schaffen





Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
- 4. Gewaltfreie Kommunikation**
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben



Basis: Gewaltfreie Kommunikation

4 Schritte zur GfK

1. Beobachtung	wenn ich sehe, höre ...	Bewertung Du bist ...
2. Gefühl	... fühle ich mich ...	Analyse Ich habe das Gefühl, dass du ...
3. Bedürfnis	... weil ich ... brauche.	Schuldzuweisung ... weil du ...
4. Bitte	Kannst du bitte ...?	Vage/Abstrakt Versteh' mich!

Widerstand & "Gegenangriffe" vermeiden



Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
- 5. Regeln**
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben



Feedbackregeln



<https://karrierebibel.de/wp-content/uploads/2017/01/Feedback-Regeln-Tipps-Erklaerung-Definition-Beispiele.png>

Feedback-Regeln

1. Wählen Sie einen guten Zeitpunkt!
2. Geben Sie Feedback nie in emotionsgeladenen Situationen!
3. Geben Sie Feedback stets ohne Publikum!
4. Beginnen Sie positiv – mit dem, was Sie am anderen schätzen!
5. Nennen Sie Fakten, seien Sie konkret!



Feedback-Regeln

6. Senden Sie „Ich“-Botschaften statt „Du“-Botschaften!
7. Achten Sie auf Ausdruck, Körpersprache, Stimme!
8. Übertreiben Sie es nicht – dosieren Sie Ihr Feedback!
9. Sagen Sie, welches Verhalten Sie sich wünschen!
10. Geben Sie Feedback bevor es notwendig wird!



Feedbackregeln

- Überblick verschaffen**
- Den richtigen Zeitpunkt abwarten**
- Empfindungen teilen**
- Verständnis signalisieren**
- Ich-Botschaften formulieren**
- Möglichst positiv bleiben**
- Mehr beschreiben als bewerten**
- Konstruktive Rückmeldung geben**
- Konkrete Tipps benennen**
- Keine Verallgemeinerungen**
- Perspektiven aufzeigen**
- Keinen Druck ausüben**
- Gesicht wahren lassen**
- Feedback dosieren**



https://bernhard-br.ch/cm4all/uproc.php/0/Merkbl%C3%A4tter/Allgemeine/Feedbackregeln.pdf?_=17386e9bce0&cdp=a



Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
- 6. Formulierungen**
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben



Feedback-Formulierungen

Folgende Feedback Formulierungen sind im Job denkbar:

- ich habe den Eindruck, dass...
- mir ist in jüngster Zeit aufgefallen...
- obwohl ich _____ sehr schätze, hat mir diesmal nicht gut gefallen...
- ich finde, dass Sie im Vergleich zu...
- ich hätte mir mehr gewünscht, dass...
- ich fände es besser, wenn Sie beim nächsten Mal...
- ich würde mich freuen, wenn Sie künftig...



Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. **geben & annehmen**
8. Fehler
9. Reaktionen
10. Loben



Als Mitarbeiter Feedback geben

- Ich-Botschaften verwenden!
- Greifen Sie auf Positives zurück!
- Bitten Sie um konkrete Themen!
- Blicken Sie in die Zukunft!



Raus aus der Verteidigungshaltung

Wie verhalte ich mich als
Feedbackempfänger?



Feedback geben – Feedback annehmen

Feedback geben

- Zeigen Sie Ihre Sicht der Dinge
- Erklären Sie Ihren Standpunkt.
- Benennen Sie Ihre Erwartungen.



Feedback annehmen

- Akzeptieren
- Rückfragen
- Zusammenfassen





Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
- 8. Fehler**
9. Reaktionen
10. Loben



Feedback-Fehler erkennen

Schlechtes Feedback

- ist verletzend und macht den anderen klein.
- greift den anderen persönlich an.
- verurteilt, statt zu beurteilen.
- platzt heraus – ohne Empathie für den Moment oder aktuelle Gefühle
- verfolgt eigene Interessen – nicht, was der andere braucht.



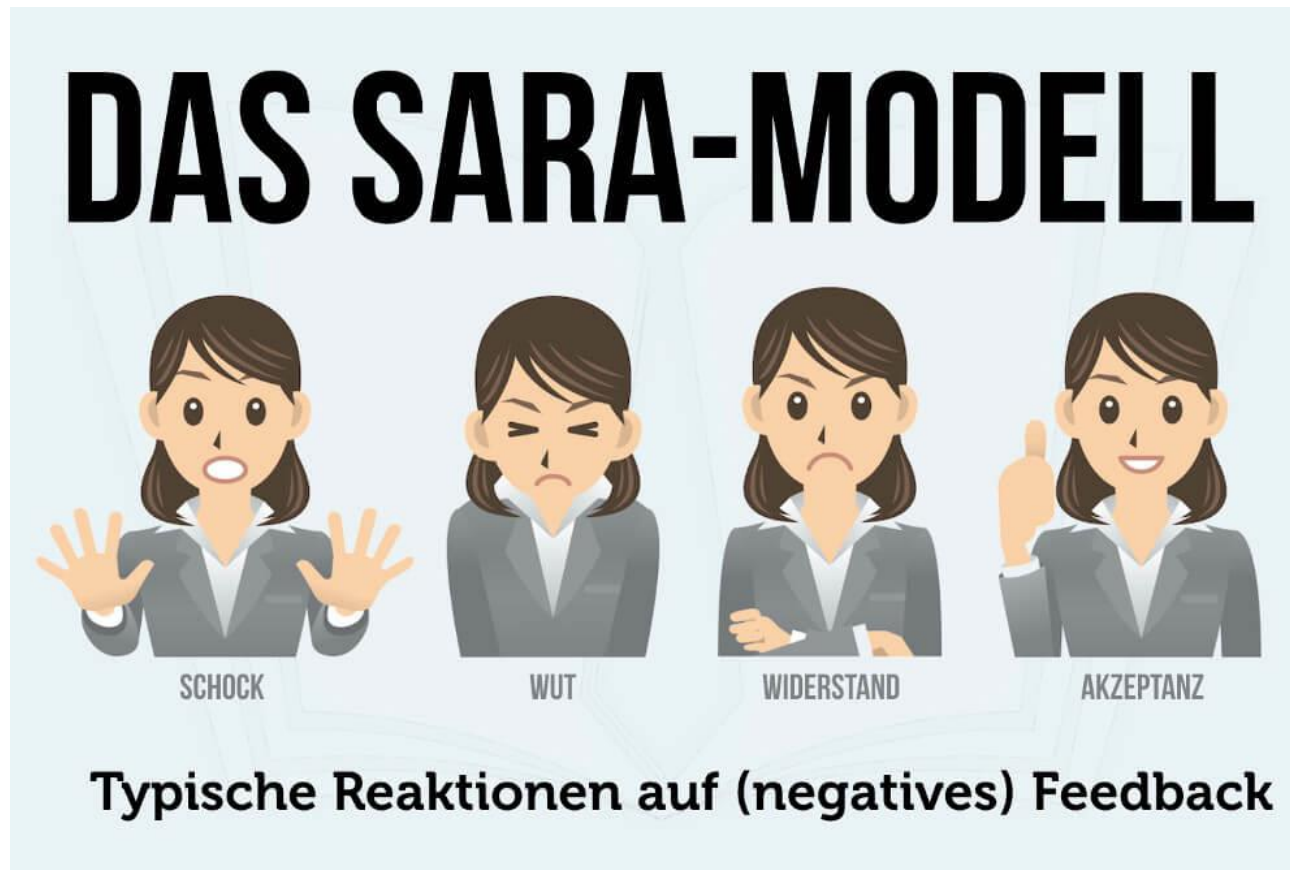


Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
- 9. Reaktionen**
10. Loben



Feedback-Reaktionen: SARA-Modell



<https://karrierebibel.de/sara-modell/>

Beispiel: Vorgesetzter A gibt seinem Mitarbeiter B folgendes Feedback zu einem Bericht.

Lieber Peter,
der vorläufige Bericht ist in jeder Hinsicht ganz hervorragend geworden. Ganz ehrlich, da ist alles mit in Ordnung, ich hätte höchstens eine Kleinigkeit anzumerken: Vielleicht ziehst du in Erwägung, in der Einleitung auf unsere Partner einzugehen. Und vielleicht fügst du noch einen Bericht hinzu, wo du den öffentlichen Sektor erwähnst.

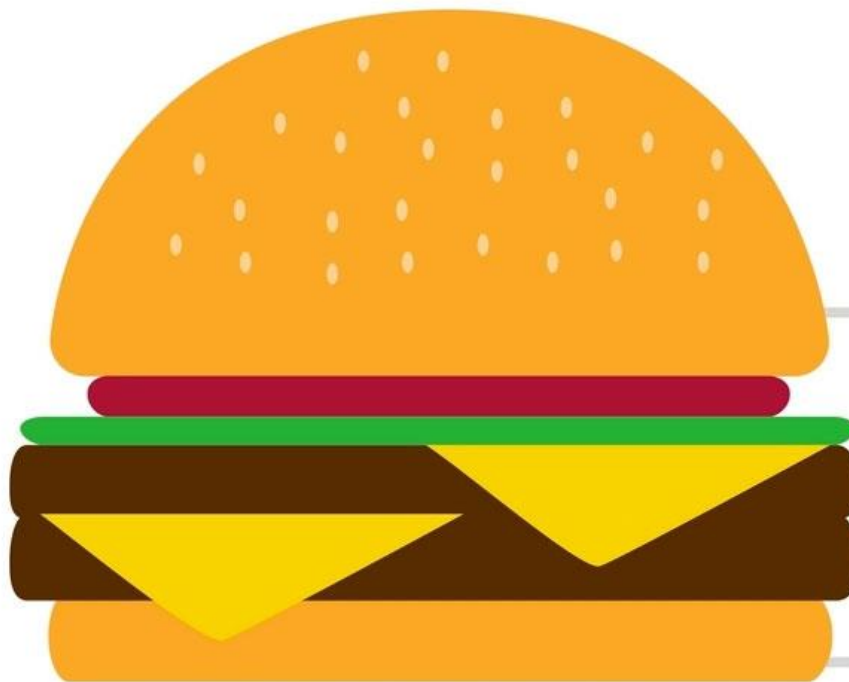
Aber mach dir keine Gedanken, wenn es nicht geht. Davon abgesehen war das Ganze toll, so wie alles, was du tust. Und wenn du magst, füge ich die genannten Dinge für dich ein.

Liebe Grüße
Thomas

**Was ist das
Problem?**

Die Sandwich-Kritik

Der Feedback-Burger



Positives Ende: Ich schätze an dir...

Wunsch: Ich wünsche mir...

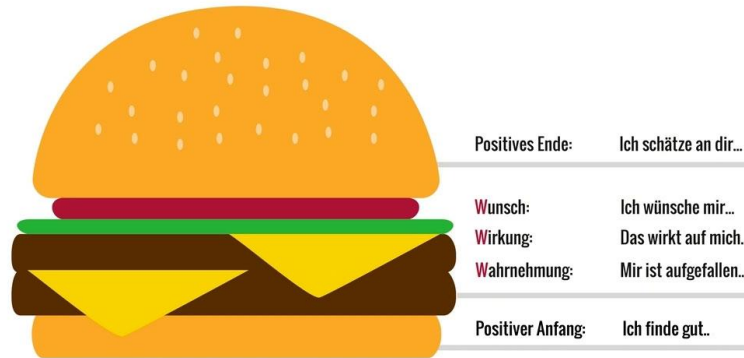
Wirkung: Das wirkt auf mich...

Wahrnehmung: Mir ist aufgefallen...

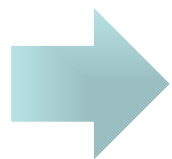
Positiver Anfang: Ich finde gut..

Die Sandwich-Kritik

Der Feedback-Burger



Ich finde es wirklich gut, wie schnell Sie sich in dieses Projekt hinein gearbeitet haben und mit wie viel Elan Sie gestartet sind. Leider hat der dann nicht über das gesamte Projekt angehalten, sodass die Qualität des Ergebnisses stark darunter gelitten hat. Immerhin haben Sie das ja selbst erkannt. So sollten wir jetzt überlegen, wie wir die Kuh wieder vom Eis bekommen...

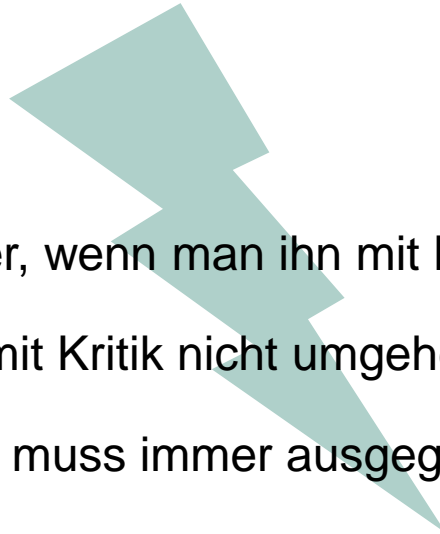


Was ist daran nicht gut?

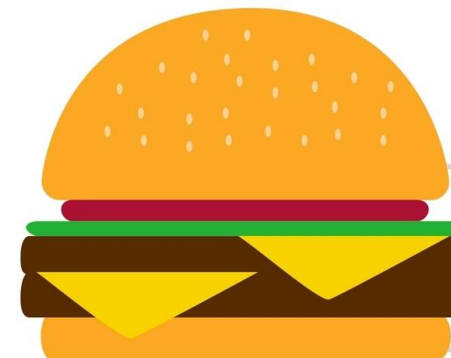
Die Sandwich-Kritik

Falsche Annahmen:

- Tadel wird bekömmlicher, wenn man ihn mit Lob garniert.
- Mein Gegenüber kann mit Kritik nicht umgehen.
- Vollständiges Feedback muss immer ausgeglichen sein.



Der Feedback-Burger



Positives Ende:	Ich schätze an dir...
Wunsch:	Ich wünsche mir...
Wirkung:	Das wirkt auf mich...
Wahrnehmung:	Mir ist aufgefallen...
Positiver Anfang:	Ich finde gut..



Agenda

1. Definition
2. Zeitpunkt
3. Vorteile
4. Gewaltfreie Kommunikation
5. Regeln
6. Formulierungen
7. geben & annehmen
8. Fehler
9. Reaktionen
- 10. Loben**



Richtiges Loben

- **Lob muss ehrlich sein.**
 - **Lob muss emotional sein.**
- ❖ Zeigen Sie Interesse.
 - ❖ Wertschätzen Sie.
 - ❖ Bitten Sie um Rat.
 - ❖ Zeigen Sie Dankbarkeit,
 - ❖ Revanchieren Sie sich.
 - ❖ Überraschen Sie.



21 Alternativen für „gut gemacht“

- Klasse Job!
- Brillante Arbeit! Danke!!!
- Ich bin echt stolz, dich in unserem Team zu haben.
- Wow! Ich hatte keine Ahnung, dass ein Report so viel Spaß bei der Lektüre machen kann.
- Einen vorbildlicheren Projektabschluss habe ich noch nie erlebt.
- Ganz ehrlich: Anfangs war ich mir nicht sicher, was dabei heraus kommt. Aber du hast alle Erwartungen weit, weit übertroffen.
- Phantastisches Ergebnis. Ich gratuliere!
- Wir können uns glücklich schätzen, dich eingestellt zu haben.
- Das ist so genial geworden, dass ich es als Referenz für nachfolgende Projekte vorschlage.
- Ich werde das unserem Vorstand als Paradebeispiel vorlegen.
- Du hast die Latte für alle anderen damit sehr hoch gelegt. Toll!
- Deine Arbeit setzt in dieser Firma neue Maßstäbe

21 Alternativen für „gut gemacht“

- Was ich sehe, ist perfekt, akkurat, komplett durchdacht, pünktlich in der Zeit – mit einem Wort: fertig. Danke!
- Wie immer: phantastische Arbeit!
- Und ich dachte schon, du kannst dich nicht mehr steigern... Mein Fehler!
- Ich weiß, das war kompliziert und ein hartes Stück Arbeit, alle in ein Boot zu holen. Du hast sie auch noch in den Hafen geschippert. Danke dafür!
- Ein Meisterstück – vor allem in der Kürze der Zeit!
- Ich muss das noch mal sagen: Du hast diese Woche Erstklassiges geleistet!
- Wunderbar, genau das habe ich mir als Ergebnis gewünscht!
- Mensch bist du gut! Das ist jetzt mehr, als man erwarten konnte...
- Auf dich kann man zählen – immer und immer wieder!

ÜBUNG: Kritikgespräch

Zwei Freiwillige führen ein Kritikgespräch als Rollenspiel. Einer spielt den Vorgesetzten und einer den Mitarbeiter.

Situation:

- Mitarbeiter kommt ständig zu spät zu Besprechungen
- Mitarbeiter wurde schon mehrmals vom Vorgesetzten ermahnt.

Weiter Hinweise erhalten die Darsteller über ihren Chat.

Es gibt zwei Durchgänge.





Thema vertiefen



#Vorstellungsgespräch #Bewerbung #Onlinekurs

MIT KRITIK RICHTIG UMGEHEN! IN 4 MINUTEN ERKLÄRT!

Literaturempfehlung



Feedbackgespräche

- 128 Seiten
- Preis: 9,95€
- Nähere Infos [hier](#)
- Blick ins Inhaltsverzeichnis [hier](#)

Kontakt



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: