

Umsetzungshilfe Nr. 10

Erfolgreich Feedback geben



März 2024

Enrico Briegert & Thomas Hochgeschurtz

Feedback ist wertvoll. Und nicht nur, wenn Sie sich über das Verhalten eines anderen Menschen ärgern. Dies gilt sowohl privat als auch beruflich. Kein Feedback geben ist Diebstahl. Sie klauen Ihren Mitmenschen die Chance auf die Veränderung des Verhaltens. Wenn Sie beispielsweise Ihrem Mitarbeiter oder Ihrem Vorgesetzten nicht sagen worüber Sie sich ärgern, dann müssen Sie mit künftigen Ärger leben. Woher soll Ihre Umwelt wissen worüber Sie sich sich ärgern?

Diese Umsetzungshilfe zeigt wie Sie erfolgreich Feedback geben. Profis nutzen die vorgestellte Struktur, um sich für außergewöhnliche Leistung zu bedanken.

1. Formulieren Sie Ihr Feedback klar und deutlich

Gerade das Aussprechen von Kritik fällt oft schwer. Dies verführt uns dazu unsere Aussage weichzuspülen. Oder noch schlimmer: Kritik wird so in einer Lobeshymne versteckt, dass die Kernbotschaft nicht mehr zu erkennen ist. Bei der Sandwich-Methode – dem Verpacken von Kritik zwischen zwei positiven Punkten - besteht die Gefahr, dass Ihre Kernbotschaft untergeht.

Es gilt: Je klarer und eindeutig Sie Ihre Kritik äußern, desto leichter fällt es, das Feedback zu verstehen. Nun nur dann kann Feedback erfolgreich sein.

2. Beschreiben und nicht bewerten

Der Schlüssel für erfolgreiche Feedbacks liegt in der Entschärfung des Kränkungspotenzials. Dies erreichen Sie, indem Sie Ihre Beobachtung sachlich und wertfrei beschreiben. Beziehen Sie sich auf eine konkrete Situation. Dadurch ermöglichen Sie Ihrem Feedback-Nehmer Ihre Position nachzuvollziehen.

Nur wenn Ihr Feedback-Nehmer Ihre Wahrnehmung nachvollziehen kann, besteht eine Chance auf Einsicht und damit auf ein künftig verändertes Verhalten.

Bewerten Sie nicht die Person, sondern ihr Handeln. Anstelle des Persönlichen: „*Du bist unprofessionell vorgegangen*“, formulieren Sie besser: „*Dein Vorgehen wirkte auf mich aus folgenden Gründen unprofessionell: erstens,*“

3. Nutzen Sie für den Aufbau des Feedbacks die SVAE(W)-Struktur

Die SVAE(W)-Formel hilft Ihnen Ihr Feedback zu strukturieren. Sie beschreiben zuerst wertfrei die Situation. Die Situation beschreibt den Rahmen des wahrgenommenen Verhaltens.

Der Rahmen ist entscheidend für die Einordnung des beobachteten Verhaltens. Anschließend beschreiben Sie, wie das dieses Verhalten auf Sie gewirkt hat. Sie dürfen gerne die wahrgenommenen Emotionen verbalisieren. Zum Abschluss geben Sie Orientierung, indem Sie eine Erwartung oder einen Wunsch an künftiges Verhalten formulieren

Situation: Beschreiben Sie die betreffende Situation.

Verhalten: Geben Sie das erlebte Verhalten des Mitarbeiters wieder.

Auswirkung: Beschreiben Sie, wie dieses Verhalten auf Sie gewirkt hat. Formulieren Sie eine **Ich-Botschaft**.

Erwartung: Erklären Sie, welches Verhalten Sie in Zukunft erwarten

(Wunsch: Die weichere Alternative zur Erwartung. Sie wünschen sich etwas für die Zukunft.)

Beispiel für Feedback vom Vorgesetzten an Mitarbeiter:

Situation: Am Freitag dem 13. hast du mich gefragt, ob du in der Folgewoche Urlaub haben kannst. Diesen Antrag musste ich leider aus betrieblichen Gründen ablehnen.

Verhalten: Am Montag dem 16. hast du dich um 8:30 Uhr arbeitsunfähig gemeldet.

Auswirkung: Darüber habe ich mich geärgert. Für mich wirkte dieses Verhalten wie eine Retourkutsche auf den abgelehnten Urlaubsantrag.

Erwartung: Ich erwarte künftig von dir, dass wenn ich den Urlaub ablehne und Du arbeitsfähig bist, dass du arbeiten kommst.

Beispiel für Feedback vom Mitarbeiter an Vorgesetzten:

Situation: Am Freitag dem 13. war mein Mitarbeiter Lukas bei dir und hat nach Urlaub am Montag, den 16. gefragt.

Verhalten: Du hast den Urlaub genehmigt. Allerdings war Lukas eine halbe Stunde vorher bei mir. Ich hatte den Urlaub abgelehnt.

Auswirkung: Ich habe dadurch Angst, dass meine Autorität leidet.

Erwartung: Ich wünsche mir künftig von dir, dass du die Urlaubsplanung meiner Mitarbeiter in meinen Händen lässt.

4. Der Rahmen für erfolgreiche Feedbacks

Die meisten Feedbacks dauern nicht länger als eine Minute. Deshalb lohnt es sich in der Regel kein separater Gesprächstermin. Um das Kränkungspotenzial zu minimieren, sollte vor allem kritisches Feedback immer unter vier Augen durchgeführt werden. Suchen Sie sich deshalb für den Moment des Feedbacks einen ungestörten Ort. Sie können das Feedback gerne im Stehen durchführen.

Häufig hat Ihr Feedbacknehmer das Bedürfnis sich zum Feedback zu äußern. Lassen Sie dies zu, kommentieren Sie es aber nicht. Bleiben Sie bei Ihrer Ich-Botschaft.

Ihr Feedback ist nicht verhandelbar. Wenn beide Sichtweisen ausgetauscht sind, dann beenden Sie das Gespräch. Im Feedback wird keine Einigung erzielt. Ihr Feedbacknehmer wird in der Regel im Anschluss Zeit benötigen, um das Gehörte für sich einzuordnen.

Viel Erfolg bei der Umsetzung! Enrico Briegert & Thomas Hochgeschurtz!

Es gibt nichts Gutes, außer man tut es! (Erich Kästner)

Möchten Sie Führung verbessern?

- Erfolgreich Gespräche führen?
- Krankheitsbedingte Fehlzeiten reduzieren?
- Arbeitsunfälle vermeiden?

Nutzen Sie unsere offenen Seminare! Wir kommen auch zu einer Inhouse-Schulung in Ihr Unternehmen! Schicken Sie eine E-Mail an: kontakt@briegert-hochgeschurtz.com oder besuchen Sie unsere Homepage für weitere Informationen: www.briegert-hochgeschurtz.com.

Unsere Umsetzungshilfen erscheinen zu ausgewählten Problemen täglicher Führung und werden auf www.briegert-hochgeschurtz.com veröffentlicht. Sie können die Umsetzungshilfen auch kostenfrei abonnieren. Dazu schicken Sie einfach eine E-Mail an: abo@briegert-hochgeschurtz.com.

Impressum:

Autoren: Enrico Briegert & Thomas Hochgeschurtz

Herausgeber: Briegert + Hochgeschurtz Partnerschaft, Klara-Siebert-Str. 3, 76137 Karlsruhe

Verantwortlich: Enrico Briegert

Kontakt: kontakt@briegert-hochgeschurtz.com

Info: www.briegert-hochgeschurtz.com