

Feedback

Feedback allgemein soll:

- den Partner nicht analysieren oder psychologisieren
- nur so viel beinhalten, wie der Partner in der konkreten Situation aufnehmen kann
- in seiner Form umkehrbar sein
- Informationen geben und nicht verändern
- den Dialog zwischen den Partnern eröffnen
- gegeben werden, wenn der andere auch innerlich bereit ist, es anzunehmen
- kein Angriff sein, deshalb besteht auch kein Grund sich zu verteidigen

Für Sie als Feedbackgeber bedeutet das:

- Zeigen Sie positive als auch negative Aspekte auf
- Gehen Sie sachbezogen, konkret und aktuell vor
- Seien Sie konstruktiv
- Achten Sie die emotionalen Befindlichkeiten Ihres Gegenüber
- Beginnen Sie mit positiven Aspekten
- formulieren Sie ehrlich und authentisch
- Geben Sie Feedback nur, wenn die andere Person es wünscht
- Nehmen Sie keine Wertung vor
- Vermeiden Sie Generalisierungen
- Kein „Aufkartenspielen“ – Feedback soll fördern und nicht als Waffe missbraucht werden
- Sensibilität für die eigene Befindlichkeit
- Das Bewusstsein, dass Sie etwas von sich preisgeben
- Sie werden als Person genauer wahrgenommen

Für Sie als Feedbacknehmer bedeutet das:

- Verstehen Sie Feedback als Lernchance für sich und andere
- Haben Sie den Mut, sich die Sichtweise Ihrer Mitmenschen anzuhören
- Bedanken Sie sich für die Rückmeldung
- Sie selbst entscheiden über die empfangenen Informationen

Formulierungshilfen

Beispiel 1: „Es hat viel Spaß gemacht, ich konnte viel mitnehmen.“

Stellen Sie sich vor der Rückmeldung folgende Fragen:

Was genau hat Ihnen Spaß bereitet?

Was konkret haben Sie mitgenommen?

Welche Informationen waren Ihnen aus welchem Grund besonders nützlich?

Besser ist: „Ihre auflockernden Episoden zu dem Thema Distanzzonen haben mich immer wieder zum Lachen gebracht. Die negative Wirkung des ausgestreckten Zeigefingers und seiner Ersatzgegenstände auf meine Kunden war mir in dieser Intensität nicht bewusst. Die einladende offene Hand wird bei mir zum Aufbau und Vertiefung von Kundenbeziehungen nun öfters zur Anwendung kommen.“

Beispiel 2: „Wir fanden das richtig super!“

Fragen Sie sich selbst:

- Wer ist Wir?
- Sehen die anderen das tatsächlich genauso?
- Wer hat was in welchen Zusammenhang gesagt und ist nun nicht mehr anwesend?
- Was genau lief super?
- Wer hat welchen Nutzen?

Besser ist: „Ihr Engagement und Feingefühl bei der Betreuung der Gäste zu unserem Incentive hat mich sehr beeindruckt. Besonders als Sie sich um die völlig aufgelöste Frau X gekümmert haben und bei der Umbuchung ihres Fluges behilflich waren. So konnten sich der Vertriebsleiter Herr Y und Frau N aus der Marketingabteilung weiter um unsere Geschäftspartner sorgen und das positive Image der Firma wurde weiter gefestigt. Ich soll Ihnen auch von der Geschäftsführerin herzlichen Dank sagen.“

Formulieren Sie

- Wahrnehmungen als Wahrnehmungen, Gefühle als Gefühle, Vermutungen als Vermutungen usw.
- Sagen Sie, was **Sie** sehen, hören, fühlen, erleben usw.
- Sprechen Sie in der Ich-Form, Vermeiden Sie „es“, „wir“ und „man“