

Geben ist seliger denn nehmen?

Autor: SOPHIST
Keywords: Kommunikation, Loben, Verhalten
Gesamtseitenzahl: 4
Gesamtwortzahl: 1.054

SOPHIST GmbH
General Manager: Christine Rupp,
Dipl. Information Technology (FH)
Roland Ehrlinger
Vordere Cramergasse 13
90478 Nürnberg
Deutschland

fon: **+49 (0)9 11 40 900-0**
fax: **+49 (0)9 11 40 900-99**

E-Mail: **heureka@sophist.de**
Internet: **www.sophist.de**

Copyright © 2010 by SOPHIST GmbH

Publikation urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil der Publikation darf in irgendeiner Form, egal welches Verfahren, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Dies gilt auch für Zwecke der Unterrichtsgestaltung. Eine schriftliche Genehmigung ist einzuholen. Die Rechte Dritter bleiben unberührt.

Geben ist seliger denn Nehmen?

Heute klären wir die Frage: „Wie gebe ich Feedback und wie gehe ich mit Feedback um?“

Die Art eines Feedbacks kann mehr oder weniger konstruktiv, offen und erkennbar sein. Im Laufe unseres Lebens haben wir uns fast alle zu wahren Jägern von kaum erkennbarem Feedback entwickelt. Kennen Sie folgende Situation: während eines Meetings oder eines Vortrags, versuchen Sie an den Gesichtern der Zuhörer abzulesen, ob Sie Ihnen folgen können? Ja?

Willkommen im Club der Feedbackjäger!

Willkommen auf der Suche zwischen Ursache und Wirkung.

Zwischen Ursache und Wirkung oder im Kreis herum

Alles was wir tun hat eine Wirkung – andere reagieren auf unser Handeln. Die Reaktion der anderen wiederum hat eine Wirkung auf uns und kann damit Ursache sein für unser Handeln, welches von den anderen ... Sie sind der Meinung wir drehen Schleifen? Richtig, Feedbackschleifen.

Das funktioniert in den meisten Fällen ganz automatisch und problemlos – wie gesagt – meistens. Manchmal läuft das Ganze aber aus dem Ruder oder ist wenig produktiv. Wie sagt man so schön? „Ein Wort folgte dem anderen und ...“. Was könnte passiert sein?

Eine Aussage von Partei A trifft (absichtlich oder unabsichtlich) Partei B an einem wunden Punkt. Anstatt zu sagen, dass diese Aussage nicht in Ordnung war (wahrscheinlich das konstruktivere Feedback), versucht Partei B einen wunden Punkt bei A zu finden und schießt zurück. Falls gerade nichts Aktuelles vorhanden ist, wird gerne auch ein altes Thema aufgewärmt. Gut getroffen, macht sich wiederum Partei A auf die Suche ... Ein Wort folgt dem anderen ...

Ähnliches verbirgt sich hinter: „Plötzlich ging er in die Luft“, „Etwas in den falschen Hals bekommen“ oder „... hat das Fass zum Überlaufen gebracht“. Natürlich kann man auch alles kombinieren :-).

Die Situation „vor dem Überlaufen des besagten Fasses“ stellt einen besonderen Aspekt dar: Hier frisst Partei B meist die Wirkung von Partei A in sich hinein oder schluckt sie runter, ohne ein Feedback zu geben. Oder andersherum: Partei A weiß nicht um ihre Wirkung auf Partei B. Sie hat einen blinden Fleck!

Ich weiß was, was du nicht weißt – oder umgekehrt! Bei diesen blinden Flecken ist es also so, dass die anderen etwas von uns wissen, was wir nicht wissen.

Über Feedback passiert ein Abgleich zwischen Selbst- und Fremdbild. Selbst wenn dabei keine neuen Erkenntnisse gewonnen werden, hat die Bestätigung des offenen Wissens eine positive Wirkung. Eine weitere Motivation für ein Feedback ist, dem Phänomen „Nix gesagt, ist genug gelobt“ entgegen zu wirken.

Ich sag dir meine Meinung – und wie?!

Was sollten Sie als Feedback-Geber beachten?

- > Zuerst sollten Sie sich versichern, dass der andere Feedback haben möchte.
- > Der Feedback-Nehmer sollte nie das Gefühl bekommen sich rechtfertigen zu müssen. Denken Sie daran: Es spielt keine Rolle was man sagen wollte. Was zählt ist das, was ankommt! Rechtfertigt sich der Feedback-Nehmer ist dies ein Feedback an Sie! In dieser Situation kann es sein, dass er Sie als Ankläger und nicht als Feedback-Geber sieht!
- > Geben Sie ihm die Möglichkeit, das Feedback jederzeit zu unterbrechen.

Was haben Sie bemerkt?

- > Beziehen Sie sich dabei auf eine konkrete Situation oder geben Sie ein konkretes Beispiel.
- > Geben Sie Feedback zeitnah. So sind die Eindrücke noch frisch und die Wahrscheinlichkeit, dass sich der Feedback-Nehmer an die Situation erinnert am größten.

Was hat die Situation bei IHNEN selbst bewirkt?

- > Teilen Sie dem Feedback-Nehmer mit, was sein Verhalten bei Ihnen auslöst.
- > Werten Sie sein Verhalten nicht.

Was würden Sie sich für die Zukunft wünschen?

- > Schildern Sie, wie Sie sich die Situation gewünscht hätten.
- > Schildern Sie, was Sie sich in der Situation gewünscht hätten.

Wie geht's weiter?

- > Geben Sie ihm die Möglichkeit, das Feedback kritisch zu überdenken.
- > Schrauben Sie Ihre Erwartungen nach Veränderungen herunter und rechnen Sie damit, dass er es ablehnt, etwas zu ändern.
- > Schreiben Sie ihm nichts vor. Was Sie geäußert haben war ein Wunsch – kein Befehl!
- > Wenn Sie etwas von jemandem verlangen, dann sollten Sie ihm das auch so mitteilen – und nicht als Feedback tarnen und unterjubeln!

Mindestens genauso wichtig wie das korrekte Feedback geben, wenn nicht noch mehr, ist die richtige Annahme von Feedback. Auch dafür gibt es einige Regeln, die Sie beachten sollten.

1. Zeigen Sie Bereitschaft das Feedback anzunehmen!

Lassen Sie dem Gegenüber wissen, ob Sie bereit sind, das Feedback in diesem Moment entgegenzunehmen. Wenn Sie nicht bereit sind, dann teilen Sie die Gründe oder Befürchtungen dem anderen mit. Denn nur, wenn Sie diese äußern, hat er die Gelegenheit darauf einzugehen und die Gründe gegebenenfalls aus dem Weg zu räumen.

2. Hören Sie dem Partner genau zu!

Gerade hierbei ist es wichtig sich auf die Sache zu konzentrieren und genau zuzuhören was man gesagt bekommt. Dabei ist es enorm wichtig, dass Sie den anderen ausreden lassen! Wenden Sie sich Ihrem Gegenüber zu und zeigen Sie ihm dadurch, dass Sie aufmerksam zuhören und seine Meinung wichtig ist.

3. Überprüfen Sie, ob Sie verstanden haben, was gesagt wurde!

Fragen Sie lieber zu viel als zu wenig. Wiederholen Sie in Ihren eigenen Worten, was Sie von den Äußerungen verstanden haben und versichern Sie sich, dass Sie alles auch wirklich so verstanden haben, wie es gemeint war. Hierbei ist es besonders sinnvoll nach Beispielen oder nach konkreten Handlungen, die Sie beobachten können, zu fragen.

4. Verteidigen Sie sich nicht!

Beim richtigen Feedback nehmen müssen Sie sich klar machen, dass Sie nicht angegriffen wurden und dem-entsprechend müssen Sie sich auch nicht verteidigen. D.h. Sie müssen Ihre Handlungen nicht rechtfertigen. Wenn Sie sich jedoch angegriffen fühlen, dann müssen Sie dies dem anderen mitteilen, so dass dieser die Möglichkeit hat darauf zu reagieren (vgl. Regel 1).

5. Was folgt daraus für Ihr Handeln?

Der entscheidende Schritt für Sie besteht zum Schluss darin, die richtigen Schlüsse aus dem Feedback zu ziehen. Entscheiden Sie, ob Sie aufgrund der Äußerungen Ihr Verhalten ändern mögen oder nicht. Erst, wenn Sie wirklich alles verstanden haben, sollten Sie prüfen, ob Sie die angesprochenen Punkte für angemessen halten und ob dies Auswirkungen auf Ihre Handlungen hat. Prüfen Sie, ob Ihr Gegenüber Argumente vertreten hat, die Sie überzeugen, so dass Sie Ihr Verhalten ändern wollen. Wenn

„Geben ist seliger denn Nehmen?“

nicht, dann wäre es an dieser Stelle angebracht, wenn Sie begründen, weshalb Sie Ihre Handlungsweise beibehalten möchten.

Und nun viel Spaß beim Feedback geben und nehmen.