

Formular zur Verbesserung der Abteilungsübergreifenden Kommunikation und Verbesserung der Schnittstellen

Anleitung:

1. Treffen Sie sich regelmäßig zu einem 4-Augen-Gespräch mit folgendem Inhalt (z.B. 1 x monatlich zum Mittagessen)
2. Wechseln Sie die Perspektive: A tauscht dabei die Rolle mit B: A erzählt aus der Perspektive von B was B braucht, was B erwartet und gibt sich selbst das Feedback von B zu A
3. B ergänzt und stellt richtig, A nimmt diese Informationen mit
4. Jetzt anders herum

Interner Kunde bzw. Schnittstelle	Beziehungsqualität (1-10) Was kann ich tun um die Beziehung zu verbessern?	Bedarf (Was braucht sie/er von mir?)	Erwartungen (Qualität, wann?)	Feedback Was läuft gut? Was läuft schlecht? Was machen wir demnächst anders?
Nächster 4-Augen-Termin?				

Feedbackregeln

Feedback geben

- Um Erlaubnis fragen (nur bei negativem Feedback nötig)
- Nur wenn die Beziehung positiv ist, wird das Feedback überhaupt angenommen. Betonen Sie vor dem Feedback Ihre positive Absicht für den Empfänger (Mentor) und für Ihre gemeinsame Beziehung.
- Geben Sie Feedback nie von oben herab (Eltern zu Kind, Vorgesetzter zu Untergebener). Versuchen Sie Augenhöhe herzustellen, von Freund zu Freund.
- Klären Sie, welches Ziel Sie mit Ihrem Feedback verfolgen
- Schildern Sie Fakten, Beobachtungen, Ergebnisse, so konkret wie möglich (Tag, Datum, Situation, in welchem Kontext). Pauschale Aussagen sind schwer nachzuvollziehen. Unterscheiden Sie dabei zwischen Fakten und eigenen Interpretationen.
- Trennen Sie Verhalten von der Person („Da ist es dir nicht gelungen“ statt „Du kannst das nicht“ etc.)
- Keine Bewertungen („Das ist voll daneben“), stattdessen...
- Die Folgen: welche Gefühle löst das in mir aus. Meine Interpretation.
- Das Subjektive betonen, „Ich...“ statt „Wir“ benutzen; „Ich *glaube*...“ (Es gibt keine Wahrheit)
- Meine Interpretation überprüfen lassen. Zum Belastungstest einladen „Was meinst du zu meiner Sichtweise?“
- Mein Wunsch: konstruktiv (wie genau es besser wäre). Geben Sie eine Perspektive für die Zukunft! Geben Sie konkrete, genaue Beschreibungen, wie das richtige Verhalten Ihrer Meinung nach aussehen sollte.
- Formulieren Sie aufbauend: „Ich finde es gut, wie Du XY machst,...du könntest sogar noch mehr erreichen, wenn...“
- Feedback muss unmissverständlich sein (keine Sandwichmethode, keine Weichmacher, auf den Punkt gebracht).

Feedback bekommen

- Feedback haben wollen: Seien Sie immer offen und interessiert, fragen Sie aktiv nach. „Feedback ist das Frühstück der Sieger!“
- Zuhören! Nichts sagen! Insbesondere keine Rechtfertigung!!!
- Versuchen, alles richtig und wirklich zu verstehen! Ggf. Fragen Sie nach.
- Darüber nachdenken! Zur Überprüfung mit anderen darüber sprechen.
- Annehmen oder auch nicht. Der Empfänger darf selbst darüber entscheiden.
- Bedanken Sie sich beim Feedbackgeber. Bedenken Sie immer, wie wichtig Sie dem Feedbackgeber offenbar sind, wenn er für Sie das Risiko eines Feedbacks auf sich nimmt.
- Informieren Sie den Feedbackgeber darüber, wenn Sie beschließen dem Feedback nicht zu Folge zu leisten, über Ihre Gründe. Anderenfalls wird der Feedbackgeber Ihnen Ignoranz oder Schlimmeres unterstellen und Ihnen zukünftig kein Feedback mehr geben.