

8. Beispiel: Trainingsbaustein Feedback

Zeit	Inhalt/Methoden	Medien
10:00 – 10:30	<p>Trainingsmodul Feedback</p> <p>Ziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Teilnehmer (TN) kennen die Bedeutung und Funktion von Feedback ■ TN wissen, worauf es in Feedback-Gesprächen ankommt ■ TN können konstruktives Feedback geben <p>Inhalte/Ablauf:</p> <p>Einstieg in das Thema Feedback</p> <p>Übung Freeze: Was nehmen Sie an Herrn/Frau XY wahr?</p> <p>Der Trainer bittet einen Teilnehmer, für eine bestimmte Zeit „einzufrieren“, d. h. sich nicht mehr zu bewegen. Mit den anderen Teilnehmern wird am Flipchart (FC) gesammelt, was sie wahrnehmen. Der Trainer notiert alle Ergebnisse kommentarlos auf dem FC.</p> <p>LG/FC: Was nehmen Sie wahr?</p> <p>Mögliche Ergebnisse:</p> <p>Herr XY...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sitzt - ist nachdenklich - hat ein kariertes Hemd an - hört interessiert zu - fragt sich, was das eigentlich soll ... <p>LG: Feedback – worauf?</p> <p>Nachdem ein FC vollgeschrieben ist, stellt der Trainer die Frage, was davon wirklich „wahrgenommen“ werden kann bzw. was bereits Interpretation ist („ist nachdenklich“, „hört interessiert zu“, ...). In der Regel ist der größte Teil der Teilnehmer zur Interpretation. Im Lehrgespräch wird der Unterschied zwischen Wahrnehmung (mit unseren fünf Sinneskanälen) und Interpretation erarbeitet und anhand des Feedback-Fokus-Modells untermauert.</p> <div data-bbox="446 1568 957 2016"> <p style="text-align: center;">Verhaltensmodell</p> </div>	<p>Flipchart (FC): Feedback-Fokus</p> <p>FC: Was nehmen Sie wahr?</p>

Zeit	Inhalt/Methoden	Medien
	<p>LG: Feedback – wozu? Der Trainer verweist darauf, dass wir uns im Alltag kontinuierlich Feedback geben – häufig jedoch in der wenig professionellen Form wie z. B. „Du bist unzuverlässig“ (Persönlichkeitszuschreibung) oder „Immer machst du ...“ (Verallgemeinerung). Damit Feedback seine eigentliche Funktion erfüllen kann – dem anderen Rückmeldung zu geben, ohne zu verletzen –, ist es hilfreich, respektvoll und dennoch klar zu formulieren. Dafür haben sich folgende Regeln bewährt (entweder mit Beispielen präsentieren oder mit der Gruppe erarbeiten).</p> <p>TI/LG/FC: Feedback – wie? Regeln erarbeiten/geben Funktion: dem anderen Rückmeldung geben, ohne zu verletzen</p> <ul style="list-style-type: none"> - zeitnah - verhaltensnah, Beispiele - dann evtl., wie es auf Sie wirkt als Ich-Botschaft - Lösungsorientierung - Feedback-Burger bauen: <ul style="list-style-type: none"> + Mir gefällt ... - Ich wünsche mir ... + Mir gefällt ... <p>Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Ich freue mich, wie schnell Sie die Kundenanfrage eigenständig bearbeitet haben ... - Ich wünsche, dass Sie die getroffenen Vereinbarungen umgehend im System festhalten ... + Mir gefällt, wie Sie die Anfrage genutzt haben, um sie für unser Cross-Selling-Angebot zu nutzen ... <p>LG: Feedback als Führungsinstrument LG über die Bedeutung von Feedback als wirkungsvolles Mittel der Verhaltenssteuerung und zur Etablierung einer offenen und wertschätzenden Kommunikationskultur. Häufig unterschätzt, aber besonders wirksam ist vor allem positives Feedback nach dem Motto „erwische deinen Mitarbeiter, wenn er etwas gut bzw. fast schon gut macht“, d. h., die Annäherung an erwünschtes Verhalten wird mit positiver Aufmerksamkeit verstärkt. (Delfin-Geschichte: Wie bringt man einem Delfin bei, über ein Seil zu springen? Antwort: Indem man das Seil zunächst auf den Boden des Bassins legt; wenn der Delfin zufällig darüberschwimmt, bekommt er einen Fisch. Dann wird das Seil sukzessive höher angebracht und der Delfin wird jeweils mit einem Fisch belohnt, bis das gewünschte Verhalten erreicht ist.)</p> <p>Ü: Feedback üben Im folgenden Verlauf des Trainings werden die erarbeiteten Feedback-Regeln systematisch geübt und reflektiert. Jeder TN kommt mindestens einmal in die Rolle des Feedback-Gebers und des Feedback-Empfängers (siehe Präsentationstraining im Download-Teil III).</p>	<p>FC: Verhaltensmodell</p> <p>FC: Feedback-Regeln</p>