

Feedback richtig nehmen

Drei Grundregeln

In den letzten Jahren wurde viel geschrieben zum Thema Feedback "richtig geben". Viel wichtiger wäre es jedoch Feedback "richtig zu nehmen".

Die Fähigkeit Feedback richtig zu nehmen ist für jede Unternehmung und jede Führungskraft essentiell. Kaum ein anderer Faktor hat einen derart hohen Einfluss auf die Organisationskultur und das organisationale Lernen. Es prägt entscheidend die Zusammenarbeit sowie die kritische Auseinandersetzung mit dem Bestehenden und damit die Weiterentwicklung und Zukunftsfähigkeit einer Organisation in all ihren Dimensionen.

Feedback begegnet uns im Alltag auf sehr unterschiedliche Art und Weise.

Feedback kann emotional oder sachlich sein, es kann sich an einzelne Personen oder an eine Gruppe richten, es kann von außen oder innen kommen, es kann gerechtfertigt oder auch ungerechtfertigt sein, es kann direkt oder versteckt sein, es kann persönlich oder formal sein und vieles andere mehr, bis hin zum kritischen Hinterfragen von etwas.

Wie auch immer. Entscheidend ist, ob wir es wahrnehmen und wie wir damit umgehen bzw. darauf reagieren – egal ob es sich um positives, negatives oder neutrales Feedback handelt.

Der Umgang mit Feedback und damit letztlich auch die Wertung unserer Kritikfähigkeit werden im Wesentlichen von drei Verhaltensweisen bzw. Mustern bestimmt.

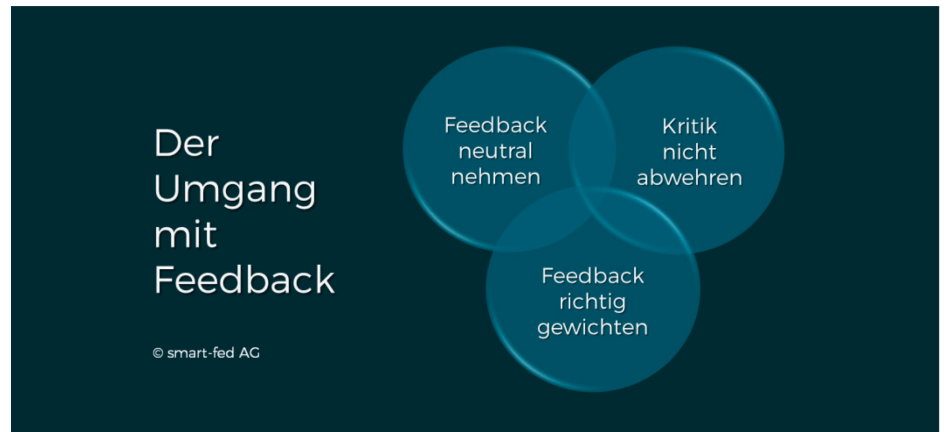
▪ Feedback neutral nehmen

Es liegt in unserer menschlichen Natur, dass wir bestimmte Personen mehr mögen und schätzen als andere.

Das Problem dabei ist, dass Erstere meist jene Menschen sind, die uns gerne mit den netten Komplimenten überschütten – aus welchen Beweggründen auch immer. Dies macht sie für uns so sympathisch.

Feedback von Menschen, die uns oder unserer Organisation kritisch gegenüberstehen, werten wir hingegen gerne ab oder ignorieren es komplett.

Jedoch gerade deren Feedback wäre eigentlich so wichtig und wertvoll. Denn ihr kritischer Blick zeigt uns unsere wahren Stärken und Schwächen. Von ihnen



wird nichts schön geredet oder unter dem Teppich gekehrt.

Feedback neutral von jeder Person anzunehmen bzw. zu respektieren bildet den Kern unserer Kritikfähigkeit. Dies ist nicht immer einfach aber ein Muss, um die "blinden Flecken" zu vermeiden.

▪ Kritik nicht abwehren

Kritisches Feedback abzuwehren, sprich als falsch, unerhört, unqualifiziert oder unerwünscht abzutun, ist ein typischer Reflex, der uns leider alle immer wieder befällt.

Dies hat oft mit persönlichen Animositäten zu tun aber auch viel mit unserer Position bzw. Rolle, die wir im Unternehmen einnehmen.

Was im Einzelfall nur für den Moment irritiert, wirkt sich auf Dauer verheerend aus. Je häufiger wir jede kleinste Kritik an uns abwehren oder empfindlich reagieren, desto mehr wird man uns jede Kritikfähigkeit absprechen.

Die Folge ist, wir erhalten nur noch schöngefärbtes oder gar kein Feedback mehr. Wer das nicht will, der sollte sich am letzten Punkt halten.

▪ Feedback richtig gewichten

Das ist die gute Nachricht. Wir dürfen jede Art von Feedback erst einmal im Raum stehen lassen. Anders gesagt, wir sollten es nicht übergewichten und alles gleich auf die Goldwaage legen.

Ein Feedback steht für eine persönliche Meinung, basierend auf einer situativen Wahrnehmung ohne Anspruch auf Objektivität oder Richtigkeit.

Wir sollten deshalb der Versuchung widerstehen, uns insbesondere auf jedes kritische Feedback sofort einzulassen. Es ist zunächst einmal die individuelle Sicht des Feedback-Gebers.

Natürlich dürfen wir uns gegen einzelne, sehr persönliche Angriffe wehren und natürlich sollten wir auch auf objektiv berechnete Kritik unmittelbar reagieren. Wichtig aber auch, wir können und müssen es nicht sofort jedem Recht machen.

Erst wenn sich die kritischen Feedbacks zu einem bestimmten Verhalten oder Handeln von uns häufen, sollten wir diese für uns gewichten und hinterfragen, wie und wo es berechtigt ist.

Denn die Wahrnehmung von uns kann und darf uns nicht gleichgültig sein. Nicht so sehr weil sie unser Image prägt, sondern weil es die Zusammenarbeit mit uns sowie das Vertrauen in uns und die Loyalität zu uns nachhaltig beeinflusst. Ähnliches gilt auch für Organisationen.

▪ Fazit

Feedback richtig nehmen heißt Feedback zu respektieren, mit Abstand zu gewichten und wo berechtigt zu akzeptieren. Nutzen wir es, um uns weiterzuentwickeln oder uns zu verändern, ohne unsere Identität aufzugeben.

Es ist eine nicht zu unterschätzende Schlüsselkompetenz von Führungskräften und Organisationen. Mit ihr kann man viel gewinnen – vor allem Offenheit und gegenseitigen Respekt.

Autor: Martin Mechlinski
www.smart-fed.com

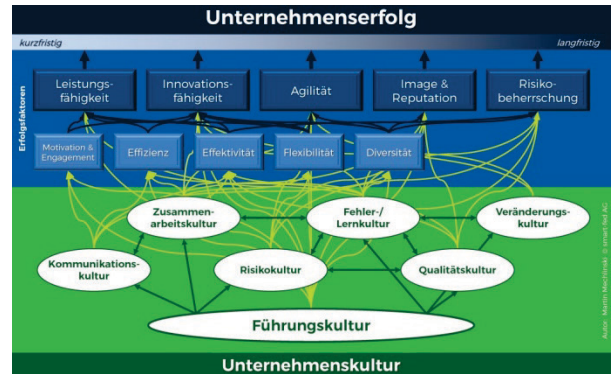
Publikationen

<https://smart-fed.com/de/medien/>

Mikrobefragungen vs. Zuhören



Unternehmenskultur



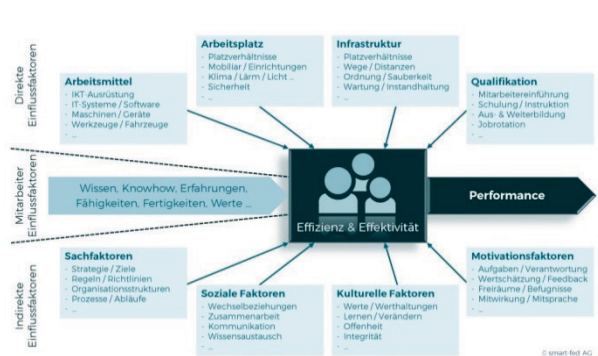
Mitarbeiterbefragung in smart



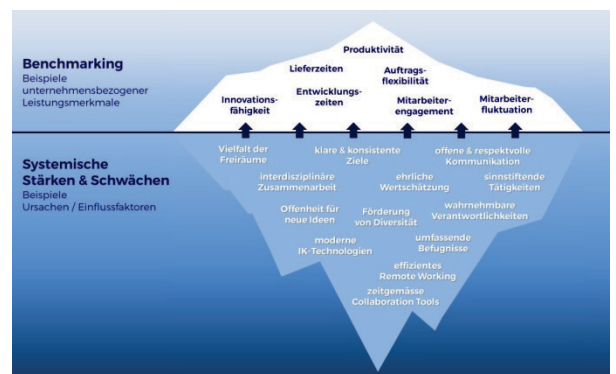
Die vier Dimensionen der Wertschätzung



Mitarbeiter - Effizienz & Effektivität



Blick unter dem Eisberg



Mitarbeiter-Engagement

| Sieben Perspektiven des Mitarbeiter-Engagements | | |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unternehmen/Organisation | unternehmerisches Engagement Fokus auf Unternehmenserfolg Ganzheitliches und strategisches Denken sowie Übernahme von Verantwortung prägen das Engagement. | Was beeinflusst bzw. fördert diese Engagements? umfassende Befugnisse für Mitarbeitende Vertrauen in Mitarbeitende |
| | kundenorientiertes Engagement Fokus auf Kundenerfahrung & -satisfaction Das Erleben bzw. Überleben von Kundenwünschen und Bedürfnissen prägen das Engagement. | kundenorientierte Zielvorgaben klar definierte Kunden- und Qualitätsstrategien/Philosophien |
| | prozessorientiertes Engagement Fokus auf Effizienz & Effektivität Anregungen und Ideen zur Prozessverbesserung und Optimierung prägen das Engagement. | Möglichkeiten für offenes und direktes Feedback Kritik- und Konfliktfähigkeit |
| | produktorientiertes Engagement Fokus auf Innovation & Weiterentwicklung Herausgaben bestehender Lösungen sowie Entwicklung eigener Ideen, Konzepte und Ansätze prägen das Engagement. | Akzeptanz für unterschiedliche Meinungen Freiräume für kreatives Denken |
| Mitarbeiter | teamorientiertes Engagement Fokus auf Teamfähigkeit & Teamerfolge Verknüpfte Denken und Handeln, Aufgeschlossenheit und gegenseitige Unterstützung prägen das Engagement. | agile Teams teamorientierte Zielvorgaben Teamplayer positiver Umgang mit Fehlern flache Hierarchien Honorierung von Teamleistungen |
| | karriereorientiertes Engagement Fokus auf persönliche Entfaltung Das Überleben persönlicher Zielvorgaben und schnelle Erfolge prägen das Engagement. | Einzelkämpfer persönliche Zielvorgaben hierarchische Strukturen |
| | leistungsorientiertes Engagement Fokus auf positiver Leistungsbewertung Das Erleben individueller Zielvorgaben sowie mögliche Vorteile bzw. keine Fehler prägen das Engagement. | lohn- & bonusrelevante Mitarbeiterbeurteilungen Honorierung von Einzelleistungen Null-Fehler-Kultur |

Diversität in Unternehmen aktiv nutzen

