

## Hilfreich im Feedbackgespräch – eine Checkliste

- Es ist leichter etwas Neues zu beginnen als etwas Altes zu beenden
- Nicht so viel reden, reden LASSEN
- ZDF (Zahlen, Daten, Fakten) statt ARD (Alle reden drumherum), anschließend MDR (Mach dich ran)
- „Ja, aber“ führt selten zum Erfolg
- Konkret werden LASSEN
- Probephasen für ein bestimmtes Verhalten vereinbaren
- Äußere Erwartungen statt Vorwürfe (Teile Erwartungen mit, niemand kann hellsehen)
- Beispiele aus der Praxis benennen, in denen es funktioniert hat
- Fakten statt Meinungen, „schon wieder“ ist kein Fakt
- Das Verhalten kritisieren, nicht die Person
- Vorgehen gemeinsam prüfen
- Im Zweifelsfall lieber fragen statt sagen, das eröffnet neue Möglichkeiten im Gespräch
- Widerstände ansprechen, BEVOR sie auftreten
- Vorsicht: „hätte, würde, könnte, man, eventuell“ (wischi waschi)
- Eine Regel nicht aufweichen, sondern anwenden
- Der Mitarbeiter sollte sich vorbereiten können auf das Gespräch (Respekt)
- Üben Sie sich in der Kunst des Zuhörens
- Unterscheiden Sie zwischen Vorwand (Reptiliengehirn, Schutz) und Einwand (hat mit Inhalten zu tun)
- Beziehungsstörungen haben immer Vorrang!
- Was wir schätzen, sollte nicht zu kurz kommen
- „Wie können wir nun die Probleme lösen?“
- Vorwürfe als solche auch ansprechen
- „Wie kann Ihr Umfeld erkennen, dass sich die Situation verbessert?“
- Beantworten Sie nicht die eigenen Fragen
- Prüfen Sie, ob der Mitarbeitende verstanden hat, worum es geht
- Es ist gut, wenn ich mich auf etwas Vereinbartes, Geregelttes, Festgelegtes, Schriftliches berufen kann
- „Mit welchen konkreten Schritten schließen wir das Gespräch ab?“
- Je länger Sie warten, desto schwieriger wird es im Gespräch (zu lange toleriertes Fehlverhalten)