

TOOLBOX

Feedback



transformation
solution®

© Impressum

Toolbox-Serie «In der Transformation führen»

Toolbox «Feedback»

Marc Pfyffer und Dieter Schmid

Verlag T-Academy GmbH, Schaffhausen, 1. Auflage 2021

Copyright © T-Academy GmbH, Schaffhausen

Gestaltung, Layout, Illustrationen:

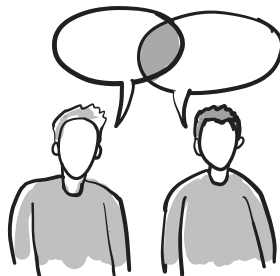
Mark Soldini, T-Communication GmbH

Handkarten

Aktiv zuhören	1
Feedback geben	2
Feedforward geben	3
Negative Botschaften übermitteln	4
Reflected Best Self	5
Instant Feedback	6
3-2-1 Feedback	7
360-Grad-Feedback	8

Activ zuhören

Die Gesprächspartner treten mit IEK in Beziehung zueinander:



erklären

verstehen

I	Die Situation aufzeigen, Beobachtungen mitteilen
E	Ausgelöste Gefühle, Hintergründe und Annahmen erklären
K	Bearbeitung der Aufgabe erklären, Anliegen anbringen

I	Das Gegenüber verstehen und aktiv zuhören (→ Fragen)
E	Empathie zeigen, eigene Gedanken mitteilen
K	Unterstützung anbieten, eigenes Anliegen anbringen

I = Information, E = Erkenntnis, K = Konsequenz

Aktiv zuhören

Um besser zu verstehen, mit gezielten Fragen das IEK der erklärenden Person abfragen:

I	I	Nach der Situation und den Beobachtungen fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist los? Was beschäftigt dich? • Was sind die Fakten? Was ist genau passiert?
	E	Nach den Gefühlen des anderen fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Wie geht es dir dabei? • Was bedeutet das für dich?
		Hintergründe und Annahmen hinterfragen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist das Problem? Warum ist das ein Problem? • Wie erklärst du dir das? • Was meinst du genau damit? • Welche Lösungen hast du schon versucht?
	K	Nach der Bearbeitung der Aufgabe fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist dein Ziel (K)? • Was sind aus deiner Sicht die nächsten Schritte (P)? • Wie wird das Ergebnis beurteilt und abgenommen (U)?
		Nach Anliegen fragen	<ul style="list-style-type: none"> • Wie kann ich dir dabei helfen? • Was brauchst du von mir für das weitere Vorgehen?

Ungeteilte Aufmerksamkeit schenken und Aussagen ab und zu bestätigen: Nicken, «Hmm» oder das Gesagte zusammenfassen (paraphrasieren).

Toolbox-Serie «In der Transformation führen»



Erhältlich im Shop auf pfifferschmid.ch



Mehrfach nominiert
und ausgezeichnet
für «Best Business
Transformation»