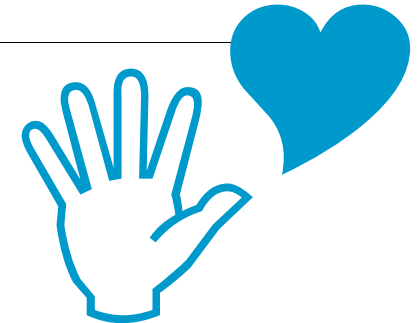


# Feedback... mit Hand oder Herz?

Ob Sie bei Fehlern und Verzögerungen noch Verständnis zeigen oder Leistungen konsequent einfordern, das ist nicht nur Typsache, sondern erfordert auch situatives Geschick und eine sensible Einschätzung Ihres Gegenübers. Denn von Ihnen als Führungskraft kann man erwarten, so flexibel zu agieren, dass Sie Ihre Mitarbeiter auch bei Kritik zu weiterem Engagement zu motivieren wissen und damit das Beste aus Ihrem Team hervorlocken.

Hier finden Sie einen Kurzüberblick, wie Sie Fingerspitzengefühl für heikle Situationen in der Mitarbeiterführung entwickeln und zukünftig souverän handhaben! Die Hand steht dabei nicht für Schläge, sondern für klare Grenzen!



## »Der empathische Zugang« | Rolle: Führungskraft als Coach

- ▶ Verständnis zeigen
- ▶ Viel nachfragen
- ▶ Mut machen
- ▶ Hilfen anbieten
  
- ▶ **Fokus: Den Mitarbeiter bei der Problemlösung begleiten**

### PRO

- Mitarbeiter hat aktuell zusätzlich eine private/gesundheitliche Belastung zu tragen
- Mitarbeiter ist erst kurz im Unternehmen
- Mitarbeiter ist vom Vorfall selbst irritiert

### CONTRA

- Mitarbeiter mit Reifegrad R2/R4 würden dieses Verhalten eher als überfürsorglich/kontraproduktiv erleben!
- Führungskraft findet keinen Zugang zur empathischen Rolle, etwa aus Unverständnis über das erlebte Verhalten. Dann lieber authentisch agieren!

## »Der kritische Zugang« | Rolle: Führungskraft als Chief

- ▶ Deutliches Stopp-Signal setzen
- ▶ Leistung konsequent einfordern
- ▶ Konsequenzen aufzeigen
- ▶ Ergebnisse konkretisieren
  
- ▶ **Fokus: Den Mitarbeiter eigenständig Lösungen finden lassen**

### PRO

- Gut anzuwenden bei Wiederholungstätern!
- Insbesondere geeignet bei Mitarbeitern im Reifegrad R2: Kann, aber will aktuell nicht!
- Voraussetzung: Problemlösung bzw. Entwicklungsziel liegt innerhalb der Handlungs-kompetenz des Mitarbeiters

### CONTRA

- Wenn das Problem fremdverursacht ist (!)
- Mitarbeiter wirkt verunsichert, d.h. eine öffnende Konfrontation würde demotivierend erlebt
- Problemlösung übersteigt die aktuellen Fähigkeiten des Mitarbeiters

# Feedback – Arbeitsblatt!

Notieren Sie, wo Sie Ihr eigenes Verhalten aktuell zuordnen und welche Veränderungspotenziale Sie entdecken...

Liegt mir die  
empathische  
Rolle?



- Eher nicht, weil...
- Ja, weil...

Wann könnte der empathische Zugang sinnvoll sein! Bei wem? Zu welchem Anlass?

Liegt mir die  
kritische  
Rolle?



- Eher nicht, weil...
- Ja, weil...

Wann könnte der kritische Zugang sinnvoll sein! Bei wem? Zu welchem Anlass?

**Mein Entwicklungsziel!** Das nehme ich mir vor! Wann genau? Bei wem?

