
Inhaltsverzeichnis

1	Vorteile von Feedback und Resonanz im Unternehmen	1
1.1	Was ist Feedback – was nicht?	1
1.1.1	Gutes Feedback: klar und wertschätzend	2
1.1.2	Feedback von anderen Aussagen differenzieren	3
1.1.3	Lob ist süßes Gift	7
1.1.4	Anerkennung auf Augenhöhe	8
1.2	Welchen Nutzen stiftet Feedback?	9
2	Das 1×1 des Feedbacks: Grundlagen + Modelle	13
2.1	Gut zu wissen: Nützliche Modelle zum Feedback	13
2.1.1	Alles nur konstruiert – Perspektiven auf die Welt	13
2.1.2	Kommunikationsmodelle: Die vier Seiten einer Nachricht – und das Wesen der Kommunikation	14
2.1.3	Johari-Fenster: Der Blick aus dem Fenster weitert den Horizont	16
2.1.4	Logische Ebenen: Feedback braucht Klarheit!	18
2.1.5	Systemische Perspektive	20
2.2	Persönliche Voraussetzungen	21
2.2.1	Die Haltung macht den Unterschied	21
2.2.2	Der Moment davor: achtsam Feedback geben	23
2.2.3	Feedback braucht Wahrnehmungskompetenz	24
2.3	Organisationale Voraussetzungen: Feedbackkultur	24
3	So geht's nicht: Fehler beim Feedback vermeiden	27
3.1	Keine Giftpillen füttern	27
3.1.1	Bitte nicht psychologisieren!	27
3.1.2	Keine Feedback-Sandwiches schmieren	28

3.1.3	Gefühle nicht unbeherrscht äußern	28
3.1.4	Niemals Generalisierungen oder Unterstellungen formulieren	29
3.2	Übung: Falsches Feedback verbessern.	30
4	So geht's gut: Wirkungsvolles Feedback, das ankommt	31
4.1	Merkmale von gutem Feedback.	31
4.2	Tipps für erfolgreiches Feedback.	33
4.2.1	Mehrwert von Feedback für den Empfänger	33
4.2.2	Lernen für die Zukunft: Zukunftsorientierung von Feedback	34
4.2.3	Ein gutes Ende finden: Resonanz und Nachhaltigkeit	34
4.2.4	Tipps für „negatives“ Feedback	35
4.3	Verbale Aspekte: Gute Worte und Formulierungen	37
4.4	Paraverbale Aspekte: So können Sie es sagen	40
4.5	Nonverbale Aspekte: Über Körpersprache Haltung verkörpern	41
4.6	Den richtigen Moment in Raum und Zeit finden	43
4.6.1	Takt & Timing: Den richtigen Zeitpunkt wählen und einen Rhythmus finden	43
4.6.2	Den Raum nutzen.	45
4.7	Checkliste für Ihr nächstes Feedback.	46
5	Vorbild sein: Gut Feedback nehmen	47
5.1	Eine offene Haltung signalisieren	47
5.2	Nützliche Formulierungen	48
	Literatur.	53

Führung: Feedback auf Augenhöhe

Wie Sie Ihre Mitarbeiter erreichen und klare Ansagen
mit Wertschätzung verbinden

Goetz, D.; Reinhardt, E.

2017, VIII, 54 S. 7 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-15730-2