

Wie sag's ich am besten – Schwieriges ansprechen

Ruth Stoffel Kauflin

Dip. Psychologin FH, PCC Coach ICF

Übersicht

- Anerkennung/Bestätigung aussprechen
- Feedback geben
- Schwieriges ansprechen



Anerkennung / Bestätigung aussprechen



Was kann anerkannt werden?

- Zur Person
 - Persönlichkeitsmerkmale
 - Werthaltungen
- Verhalten der Person
 - Dinge die die Person gemacht hat
 - Fähigkeiten/Fertigkeiten
 - Wie etwas bewältigt wurde
- Erzielte Resultate
 - Erzielter Fortschritt
 - Erreichtes Ziel
 - Auswirkung



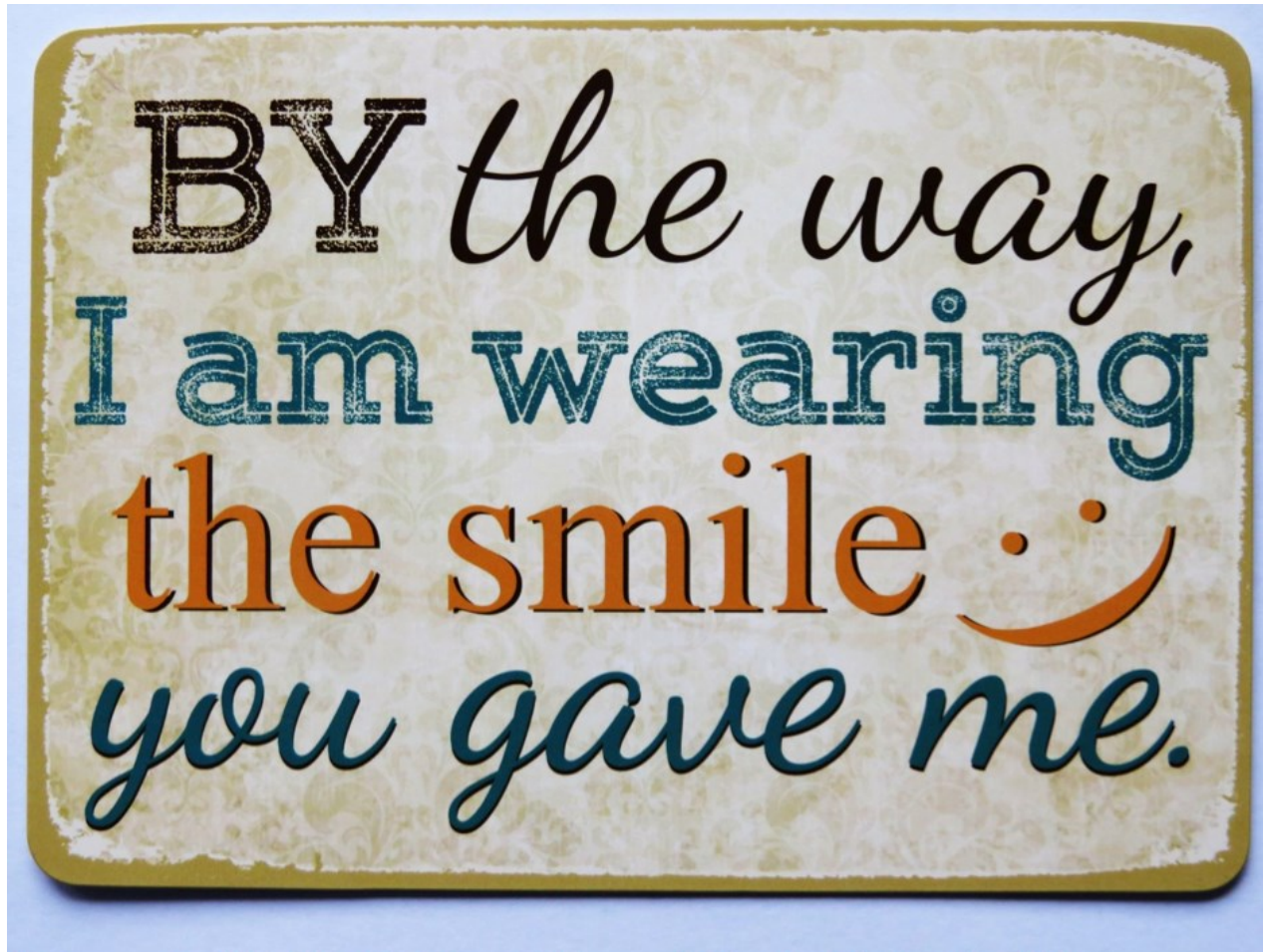
Was macht eine gute Bestätigung aus?

Eine Bestätigung wird "angeboten"

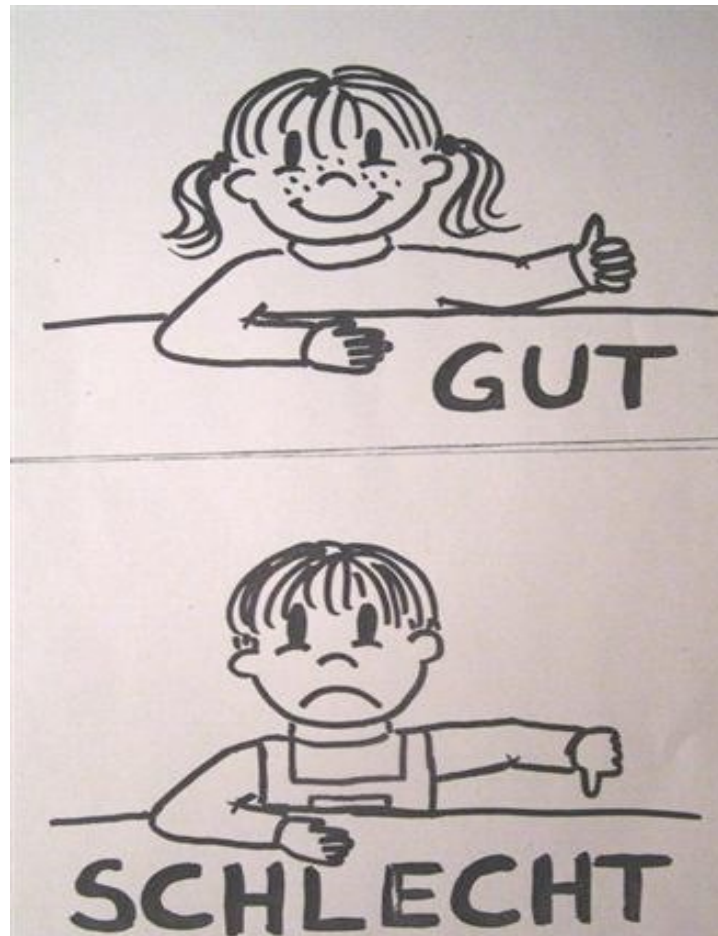
Eine Person bietet einer anderen eine Beobachtung und Perspektive. Dies überlässt die Verantwortung der Person, die die Bestätigung erhält.

Es scheint mir, dass ...

Was ist der Nutzen?



Feedback geben



Feedback Erfahrungen

- In welchem Zusammenhang habe ich in letzter Zeit Feedback erhalten? Was war der Nutzen?
- In welchem Zusammenhang habe ich in letzter Zeit Feedback gegeben? Welches war für mich dabei der Gewinn?



Wie soll Feedback sein?

So...	Statt...
beschreibend	bewertend oder interpretierend
konkret und präzise	verallgemeinernd und pauschal
ehrlich und offen	versteckt
realistisch	„überschwänglich“
unmittelbar	auf später verschieben

Feedback-Regeln - WWW-Modell

Feedback geben	Feedback nehmen
Wahrnehmung: Konkrete Beobachtung beschreiben	Zuhören Nachfragen, wenn nicht verstanden
Wirkung: Was löst das bei mir aus? (Gefühle)	Nicht rechtfertigen oder argumentieren
Wunsch: bezüglich des Verhaltens äussern (Lösungsideen)	Wirken lassen Danken für das offene Feedback

Feedback

- Das schätze ich an unserer Zusammenarbeit.
- Das würde ich mir betreffend unserer Zusammenarbeit noch wünschen.
- Rückmeldungen auf Karte festhalten.



Schwieriges konstruktiv ansprechen



SAG ES

Schwieriges konstruktiv ansprechen

S Sichtweise schildern (Fakten)

A Auswirkungen beschreiben (mich, Team, Praxis)

G Gefühle benennen (meine)

E Erfragen wie das Gegenüber die Situation sieht

S Schlussfolgerungen gemeinsam ziehen
(konkrete Abmachungen)

Schwieriges konstruktiv ansprechen

Tandem: Person A / Person B

Phase 1:

- Person A hat 5' Zeit das Schwierige anzusprechen (SAG ES)

Phase 2:

- Person B gibt Person A ein Feedback:
 - Was war hilfreich?
 - Was hätte ich mir noch gewünscht?



Situation 1

Meine Arbeitskollegin drückt sich gerne vor den Aufgaben, die sie nicht gerne macht. Immer soll ich hinter ihr aufräumen und darum bemüht sein, dass am Ende doch alles erledigt ist. Und vor dem Chef tut sie so, als ob sie die Schwerarbeiterin ist.



Situation 2

Meine Arbeitskollegin will keine Samstagsdienste machen, da sie sonst ihre Kinder fremdbetreuen lassen muss. Am Anfang war ich bereit, mehr Samstagsdienste zu übernehmen, da meine Kinder bereits aus dem Hause sind. Doch langsam wird es mir zu viel und mein Partner ist auch nicht erfreut über meine häufigen Abwesenheiten am Samstag.



Rückblick und Ausblick

- Das ist mir heute klar geworden ...
- Das werde ich umsetzen ...
- Da bin ich so neugierig darauf ...
- Und das auch noch ...



Danke!

