



Feedback ist das Frühstück der Meister.

Strukturierte Rückmeldung als Basis von Unternehmensentwicklung.

Ihre Ausgangssituation

Die Anforderungen an Unternehmen und damit an Mitarbeitende und Führungskräfte werden größer. Ob es neue gesetzliche Auflagen, Anforderungen der Kunden oder Konzernstandards sind, die sie umsetzen müssen: Viele sind mit hohen und mitunter komplexen Anforderungen konfrontiert.

Ihre Spezialisten in den verschiedenen Bereichen, sei es Vertrieb, Entwicklung, Produktion, Controlling, Personal, IT, Qualität oder in den eigenen Niederlassungen, tun ihr Bestes, um zum Erfolg des Ganzen beizutragen.

Manchmal findet jedoch eine zu starke Fokussierung allein auf die eigenen Anforderungen und Innensichten statt. Eine Erweiterung der Blickwinkel ist dann ein notwendiges und nützliches Vorgehen.

Fragestellungen

Von Zeit zu Zeit kann es hilfreich sein, das „Zusammenspiel“ der Bereiche zu beleuchten:

- * An welchen Stellen arbeiten Ihre Zentralabteilungen und andere Bereiche bereits optimal zusammen?
- * Sind die erbrachten Leistungen für die Prozesspartner und für das ganze Unternehmen hilfreich?
- * Ist die Form, in der die Leistungen erbracht werden, so einfach, klar und verständlich, dass die Prozesspartner damit arbeiten können?
- * Entsprechen die gemeinsamen Ergebnisse den strategischen Vorgaben des Unternehmens?



Lösungsorientiert

Wir richten den Blick mit Ihnen nach vorn und entwickeln passende Lösungen für die Zukunft. Statt am „Warum ist das so?“ arbeiten wir lieber an dem „Was soll sein?“ Diesen „lösungsorientierten“ Ansatz nutzen wir als eine Leitschnur für unsere Beratungsarbeit.

Systemisch

Die Vernetzungen und das Zusammenspiel innerhalb und außerhalb von Organisationen beachten und gestalten – **das** Handwerkszeug von Führungskräften. „Wer hat „Karten im Spiel“? Welche Interessen sind bedeutsam für die zukünftige Entwicklung der Organisation? Wie können die Schnittstellen und Beziehungen zielgerichtet gestaltet werden?“

Individuell

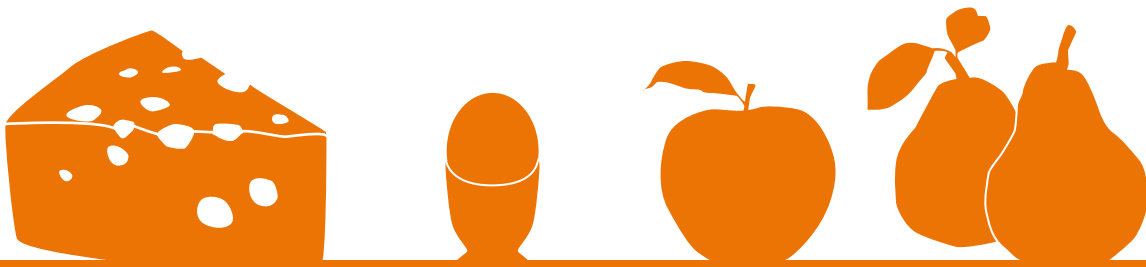
Wenn Sie bei uns anrufen, dann hören wir zu. Wo stehen Sie gerade? Was läuft bereits gut? In welche Richtung wollen Sie sich weiterentwickeln? Eine Beratung ist dann passend, wenn es Ihren Zielen dient. Wir entwickeln mit Ihnen ein Vorgehen, das für Sie angemessen und hilfreich ist.

Feedback ist das Frühstück der Meister

Manchmal geht bei Mitarbeitenden und Führungskräften der Blick für das Zusammenspiel verloren. Dann kann es hilfreich sein, den Prozesspartnern die Frage zu stellen: „**Was braucht Ihr da draußen von uns, um Euren Job zu machen?**“ Dies gilt für Zentralabteilungen genauso wie für die wertschöpfenden Bereiche.

Schwierige Themen können angesprochen werden, Gerüchte werden bearbeitet und notwendige Klärungen werden herbeigeführt – wenn notwendig auch durch Entscheidungen der obersten Leitung. So können die verschiedenen Bereiche gegenseitig ihre Stärken und Verbesserungspotenziale benennen, um zu einem optimalen Miteinander zu kommen.

Die Optimierung der internen Prozesse richtet sich nun an den Anforderungen der Prozesspartner aus – im Rahmen der strategischen Anforderungen des Gesamtunternehmens.



Mit allen Sinnen wahrnehmen

Genauso wie Menschen, so haben auch Organisationseinheiten „blinde Flecken“: Sie können nicht sehen, was sie nicht sehen. Lösungsorientiertes Feedback für einen Bereich kann bedeuten:

- * Sorgfältiges Hinhören und anschauen, was der Prozesspartner sich wünscht.
- * Nachvollziehen, was seine Gründe sind, diese Wünsche zu äußern.
- * Abstimmen, inwieweit die eigenen Leistungen noch besser an die Bedürfnisse des Prozesspartners und die Aufgaben des Unternehmens angepasst werden können.
- * Einordnen des Feedbacks in strategische Vorgaben des Bereiches und des Unternehmens.

Das Bergner.biz Phasenmodell für lösungsorientiertes Feedback

1 BEAUFTRAGUNG

Die Führung erteilt den Auftrag an einen Bereich, sich Feedback einzuholen (bzw. verbindliche Selbstbeauftragung einer oberen Führungskraft).

2 VORBEREITUNG DER BETEILIGTEN

Feedbacknehmer:

- * Inhaltliche Vorbereitung: Welche Fragen sollen den Prozesspartnern gestellt werden?
- * Wie sehen wir uns selbst bei den entsprechenden Fragestellungen?
- * „Mentale Vorbereitung“ der Bereichsführungskräfte auf das Feedback („Wie gehen wir mit dem Feedback um?“)

Feedbackgeber (Prozesspartner):

- * Recherche zu den Feedbackwünschen
- * „Wie geben wir förderliches Feedback?“
- * Stärken und Verbesserungspotenziale vorbereiten

3 DER FEEDBACK-WORKSHOP

- * Ein bis zwei Bereiche geben vorbereitetes Feedback.
- * Qualitative und quantitative Einschätzung zu den Themen.

4 AUSWERTUNG DES FEEDBACKS

Gegenüberstellung von Selbstbild und Fremdbild: „Wo haben wir unsere Leistungen nützlich oder weniger nützlich eingeschätzt?“, „Wie sieht das der Partner?“

5 ABLEITEN VON MASSNAHMEN

- * An welchen Stellen sind Anpassungen notwendig?
- * Wo ist ein erneutes Aushandeln der Zusammenarbeit sinnvoll und hilfreich?
- * Niedrig hängende Früchte werden benannt, konkrete Maßnahmen definiert und kleinere oder größere Projekte gestartet, um die Zusammenarbeit zu optimieren.

6 BEARBEITUNG UND CONTROLLING DER MASSNAHMEN

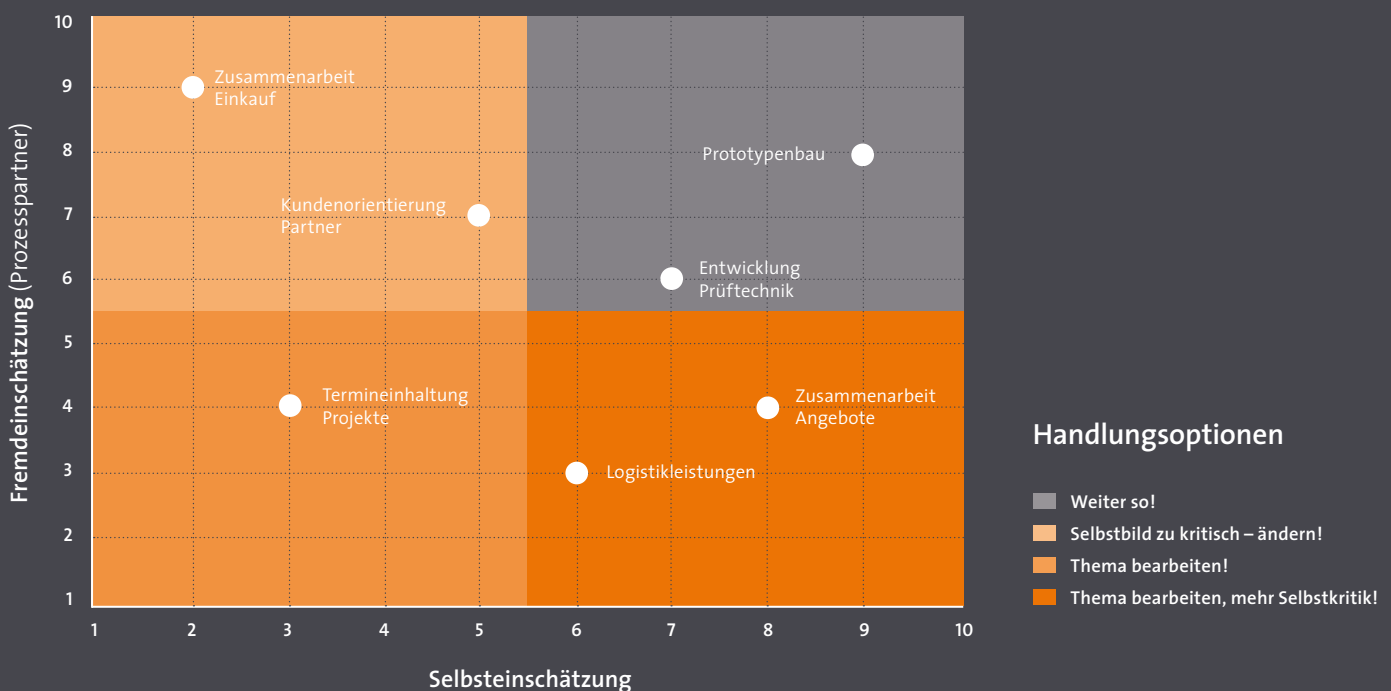
Konsequentes Bearbeiten der Themen durch den Bereich und Controlling durch die oberste Führungskraft.

7 KOMMUNIKATION DER ENTWICKLUNGEN

Die gegangenen Schritte werden an die Prozesspartner persönlich kommuniziert. Der Bezug zum wertvollen Feedback der Prozesspartner wird hergestellt.

So entsteht eine nachhaltige und umfassende Zusammenarbeit. Denn es findet ein intensives, gemeinsames Lernen zum Wohle des gesamten Unternehmens statt.

Selbstbild und Fremdbild der Themen (Beispieldarstellung)



Aus Rückmeldung lernen.

„Feedback geben ist ein machtvolles Mittel zum Erkennen von Verbesserungspotenzialen. Es kann zu einer nachhaltigen Verbesserung der Zusammenarbeit sowohl auf der fachlichen als auch auf der menschlichen Seite führen. Deshalb nutzen wir unseren lösungsorientierten, nach vorne gerichteten Ansatz: Statt lange über Vergangenes zu grübeln und Schuldige zu suchen, laden wir zu einer Gestaltung der Zukunft ein.

Es ist uns besonders wichtig, auch schnell umsetzbare Maßnahmen festzulegen und umzusetzen. So spüren alle Beteiligten im Feedbackprozess, dass es ernst gemeint ist. Die Einbindung oberer Führungskräfte bei gleichzeitig vertraulicher Zusammenarbeit sichert die Nachhaltigkeit des Vorgehens.

Der Weg hört sich simpel an. Es ist in der Regel jedoch ziemlich „tricky“. Oft sehr emotional. Als Externe können wir den entsprechenden Raum dafür schaffen.

Sprechen Sie uns an!“



Berater und Führungskräftecoach



Dr. Ingo Bergner

„Feedback einholen hilft, die eigenen blinden Flecken zu verkleinern.“

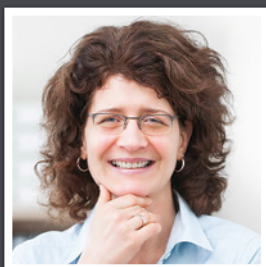
- Design und Begleitung von einfachen und komplexen Feedbackprozessen
- Ableitung von Maßnahmen
- Projektbegleitung und Projektmanagement von Verbesserungsprojekten
- Ausbilder und Coach von Beratern und Führungskräften (EFQ M, Strategie, Changemanagement, Beratung u.a.)
- Beratung und Prozessbegleitung bei Strategieentwicklung und -umsetzung
- Mitglied in Steuerkreisen von Veränderungsprozessen
- Coach von Führungskräften und Geschäftsführungsteams



BERGNER.
Unternehmensberatung *biz*

Inken Bergner und Dr. Ingo Bergner
Sallstraße 76
30171 Hannover
Tel.: 0511. 235 8710
info@bergner.biz
www.bergner.biz

„Was können wir für Sie tun?“



Beate Kraska

Unsere erste Stimme am Telefon ...

Für die Abstimmung von Terminen und Anfragen ist Beate Kraska für Sie da. Sie ist Montags bis Donnerstags von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr für Sie erreichbar und freut sich auf Ihren Anruf.