

Inhalt

Vorwort	6
1. Feedback – weshalb?	9
Feedback vermindert die Gefahr des Missverstehens und Nichtverstandenwerdens	9
Feedback zeigt Differenzen zwischen Selbst- und Fremdbild auf	16
Feedback ist eine soziale Dienstleistung bei persönlichen Problemen von Mitarbeitern	23
Feedback hilft, Schwächen abzubauen und Stärken auszubauen	25
2. Feedback-Tools	29
Einfaches Feedback	29
Konstruktives Feedback	36
Non-direktives Feedback	42
3. Feedback in Form des Kritikgesprächs	53
Checkliste für die Notwendigkeit eines Kritikgesprächs	54
Ablaufplan für erfolgreiche Kritikgespräche	56
Kritik gegenüber dem Team	61
4. Feedback in Form von Anerkennung	65
Anerkennung – ein lebenswichtiges Vitamin für jeden Mitarbeiter	65

9 Merkmale für Ihre motivierende Anerkennung	68
5. Feedback in Form von Beurteilungen	77
Das Jahres-/Mitarbeitergespräch	77
Die Beurteilung von Vorgesetzten	81
Lösungen der Übungen	86
Fast Reader	88
Weiterführende Literatur	94
Register	95