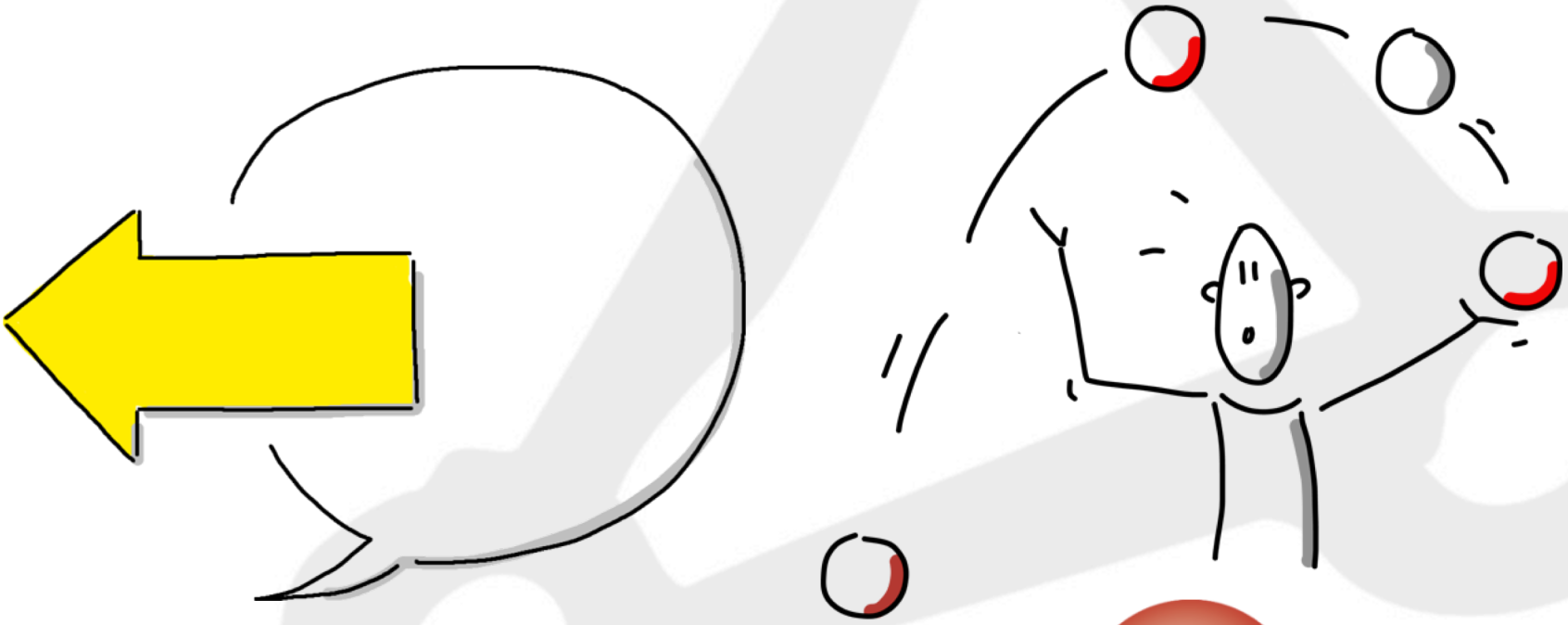
Erfolgreich durch Feedback und Nutzen von Fehlern

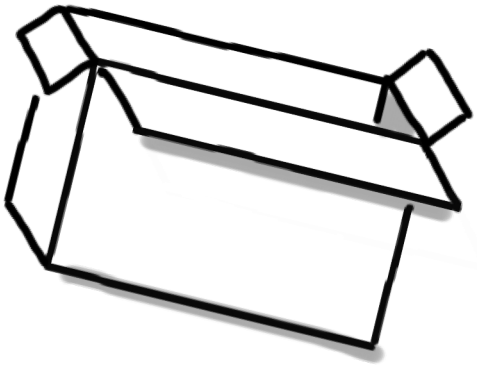
Workshop mit Herbert Reindl



16.05.2018, Burg Perchtoldsdorf

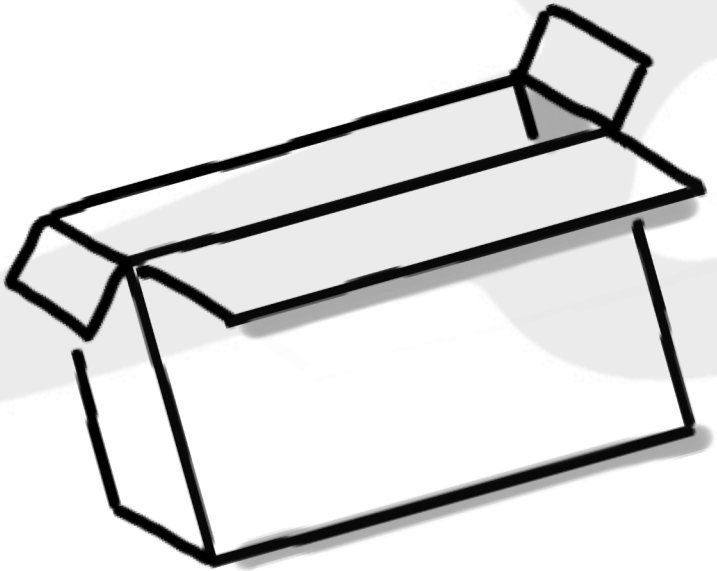
ÖFV Franchise Convention

Was ist in der nächsten Stunde alles drin?



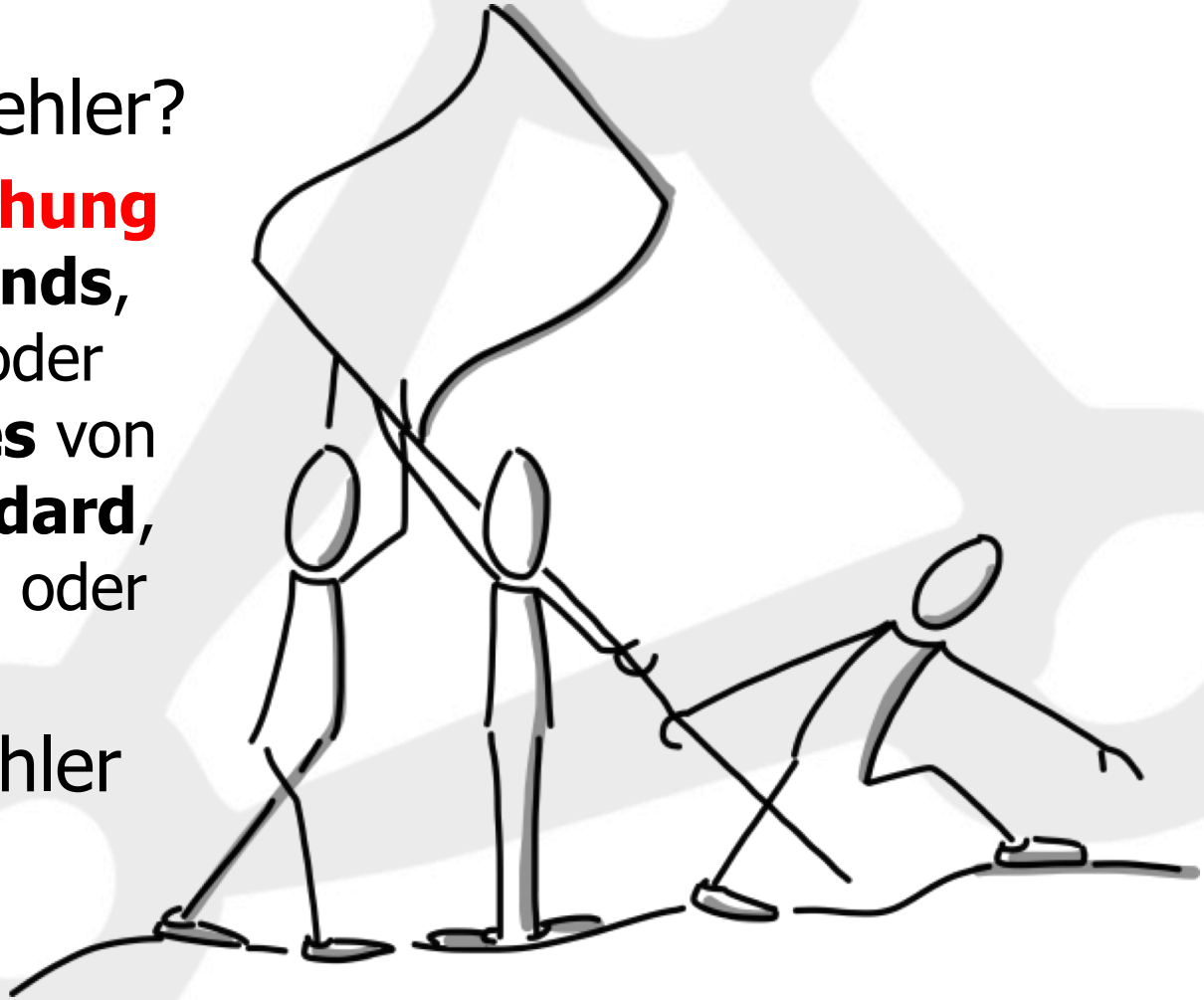
- Feedback:
  - ....hilfreiche Kommunikative Skills
  - Neue Standards

- Fehler:
  - ....der Begriff
  - ....der Nutzen daraus
  - ....Beinahe-Fehler
  - ....die emotionale Seite
  - ....Sensorik
  - ....mögliche Ursachen
  - ....erkannt - was nun?



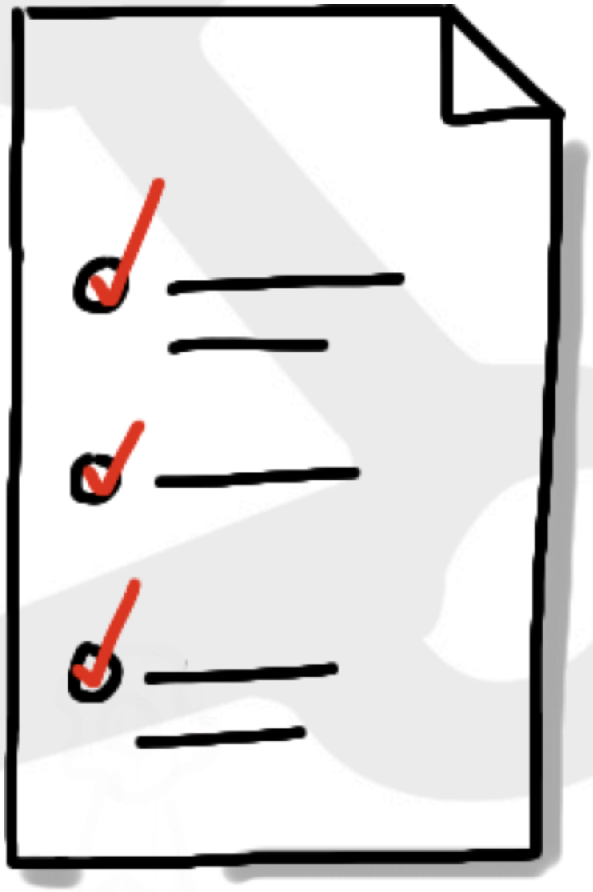
Fehler ....der Begriff

- Was ist ein Fehler?
  - Die **Abweichung** eines **Zustands**, **Vorgangs** oder **Ergebnisses** von einem **Standard**, den **Regeln** oder einem **Ziel**
- Irrtum vs. Fehler



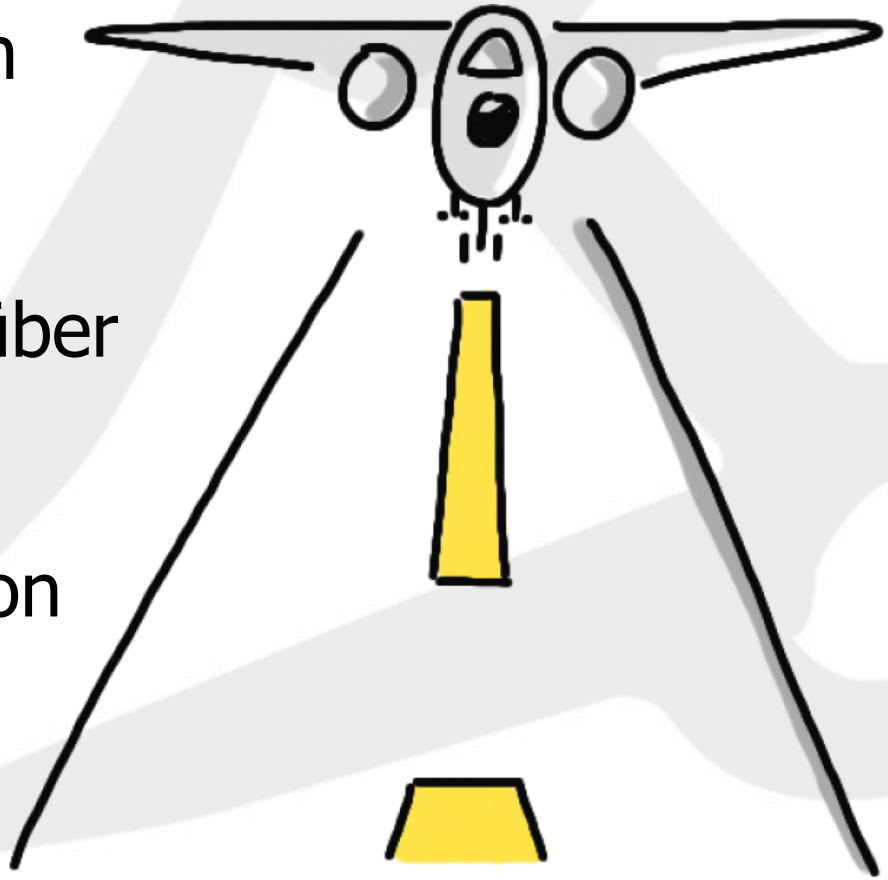
Wofür sind Fehler nützlich?

- Um aus eigenen Fehlern zu lernen
- Um aus den Fehlern anderer zu lernen
- Sensor das es „etwas“ braucht
- Die Chancen, um Beziehung und Kultur zu gestalten



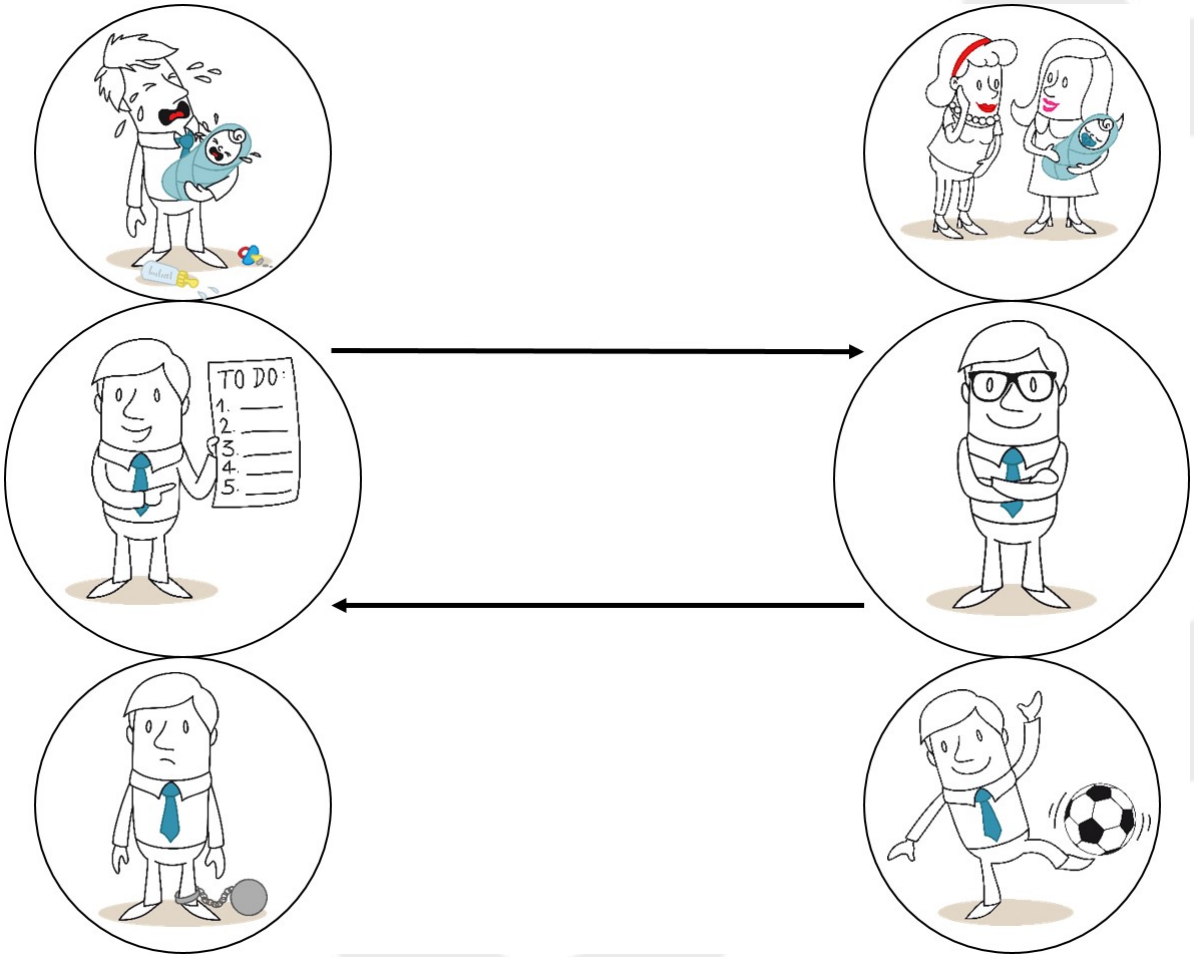
Die Beinahe-Fehler

- » Vorbilder sind Piloten
- » Kultur und System macht es möglich
- » Es braucht Klarheit über den Standard
- » Systeme/Prozesse können auf Grund von Beinahe-Fehlern adaptiert werden



Die emotionale Falle.....

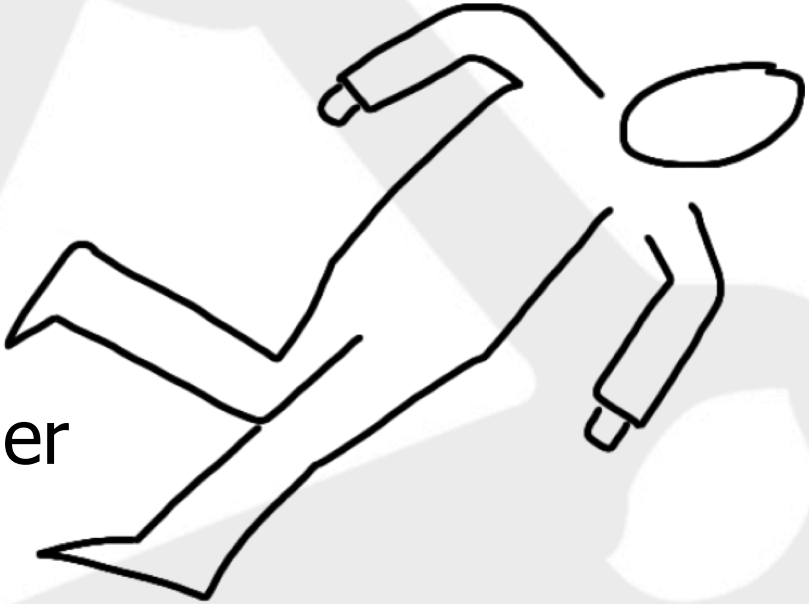
WARUM?!



* Transaktionsanalyse
Eric Berne war ein kanadisch-US-amerikanischer Psychiater

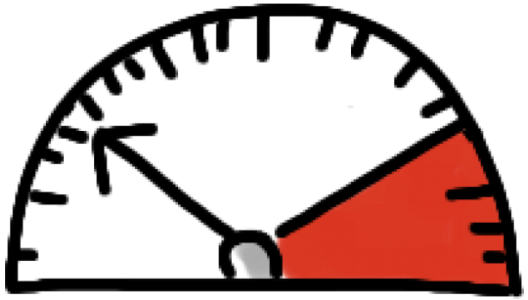
Raus aus der Opferrolle - Kohärenzgefühl

- Mut
- Zumutung = Zutrauen
- 100% Verantwortung beider
- Emerge → Eintauchen
- Salutogenese*

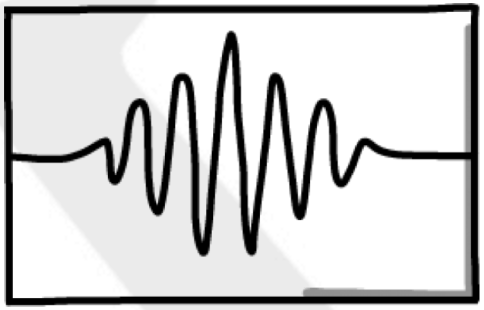


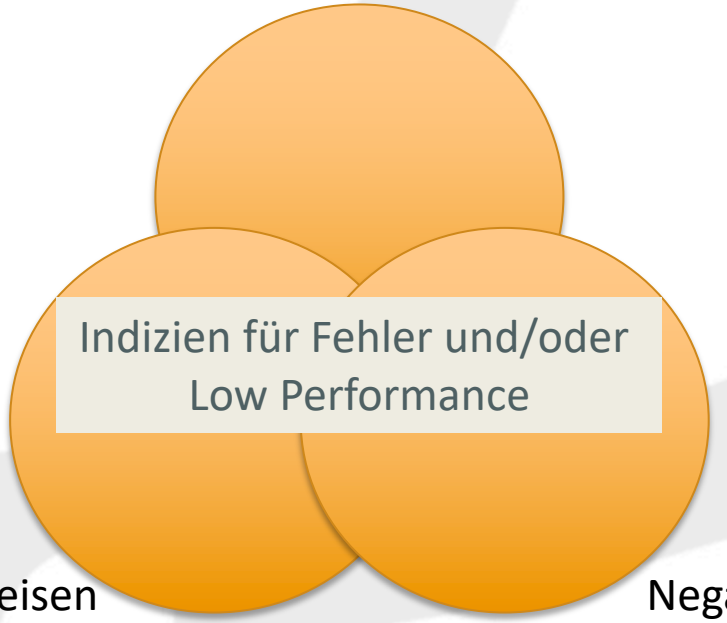
*Aaron Antonovsky, Israelisch-amerikanischer Professor der Soziologie

Sensorik: Faktisch und Sensorisch



Beobachtbare und
Messbare Leistungsdefizite





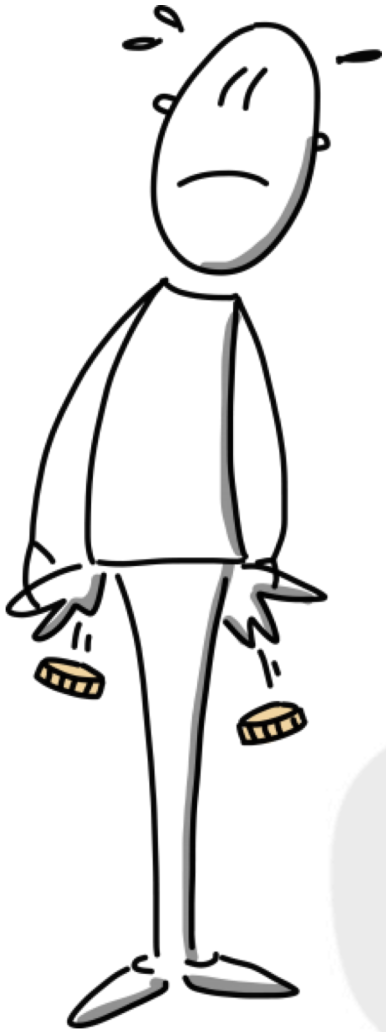
Störende Verhaltensweisen

Negative Grundhaltung

Beispiele beobachtbare und messbare Leistungsdefizite

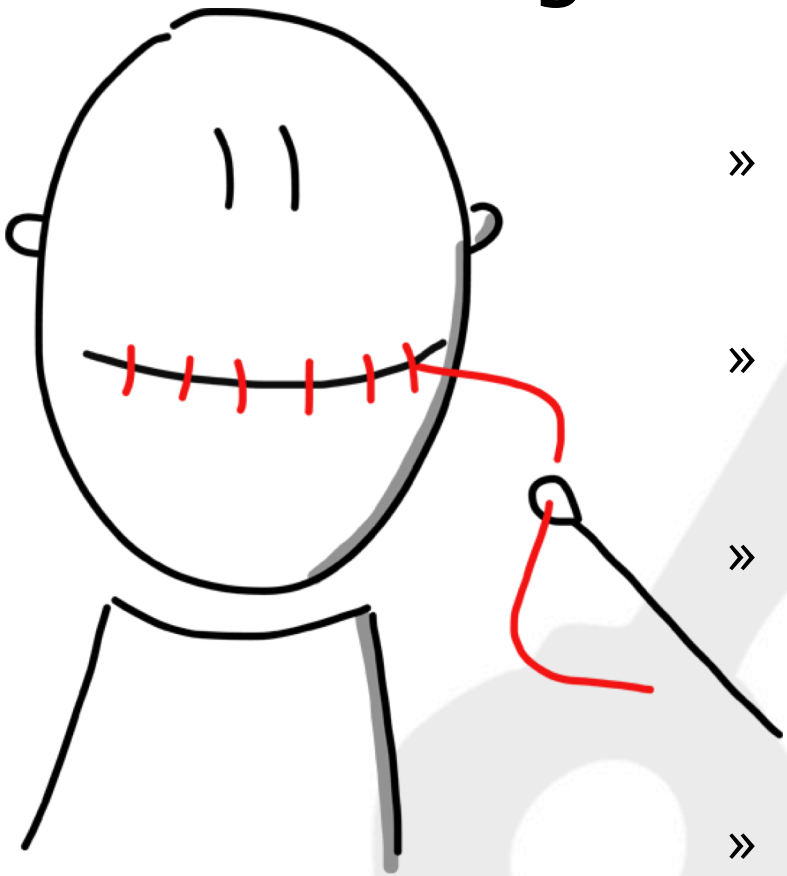
- » deutliche quantitative Diskrepanzen zu früheren Leistungen **Z**ahlen**D**aten**F**akten
- » deutliche quantitative Diskrepanzen im Benchmark **Z**ahlen**D**aten**F**akten
- » qualitative Leistungsdefizite, wie inadäquate Umgangsformen gegenüber Kunden

Beispiele störende Verhaltensweisen



- bewusstes Sich-nicht-Einbringen
- mangelnder Einsatz im Team auch auf Kosten der anderen Teammitglieder
- Schüren von schlechter Stimmung und Intrigen
- unnötig erhöhter Materialverbrauch

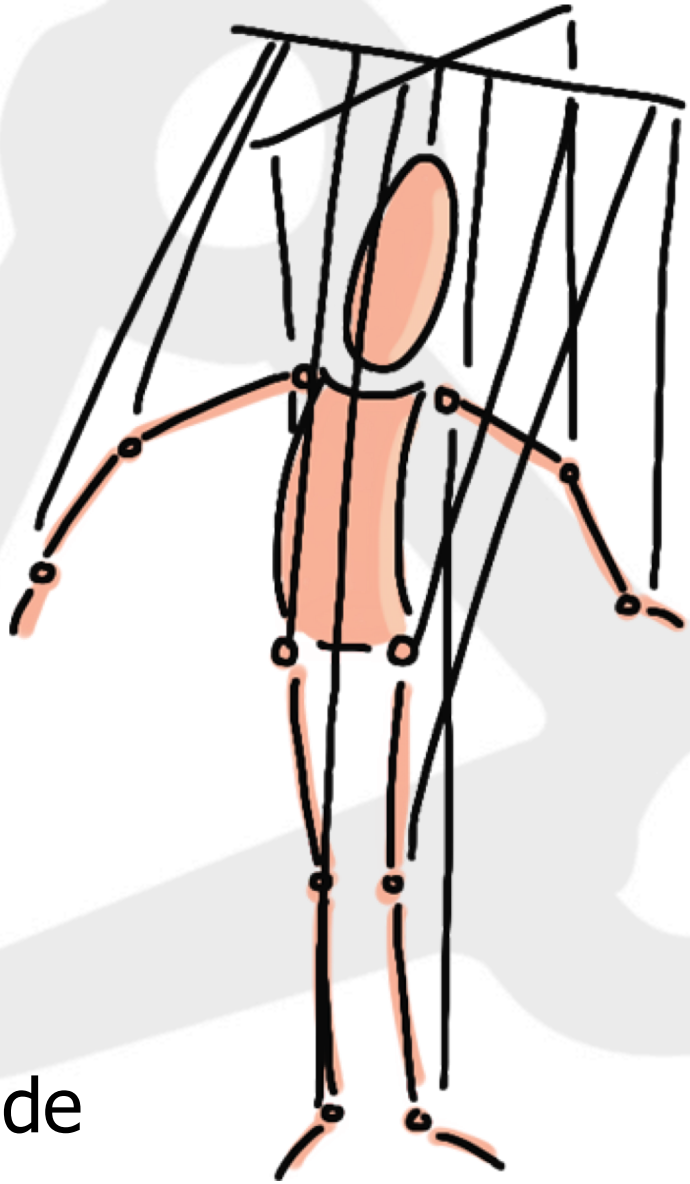
Konservierende Strategien und negative Grundhaltung



- bewusster Verzicht auf Eigeninitiative und Engagement
- fehlende Vorschläge für eigene Problemlösungen
- die beständige Abwehr neuer Ideen oder die Verzögerung der Umsetzung von Veränderungen
- Negativismus nach dem Motto: „Das geht doch ohnehin nicht"

Mögliche Ursachen

- Wissensbasiert
- Kompetenzbasiert
- Wertbasiert
- Entscheidungsbasiert
- Aufmerksamkeitsbasiert
- Aufgrund äußerer Umstände



erkannt ....

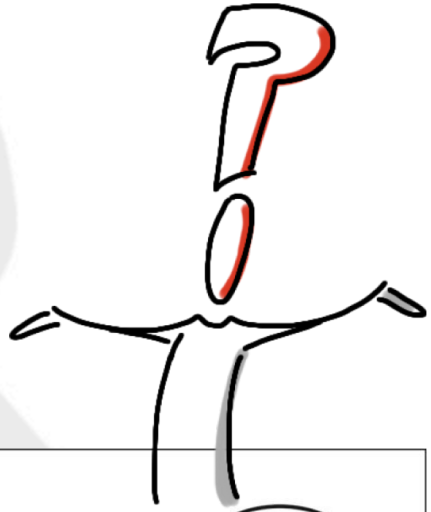
Was nun?

GFK

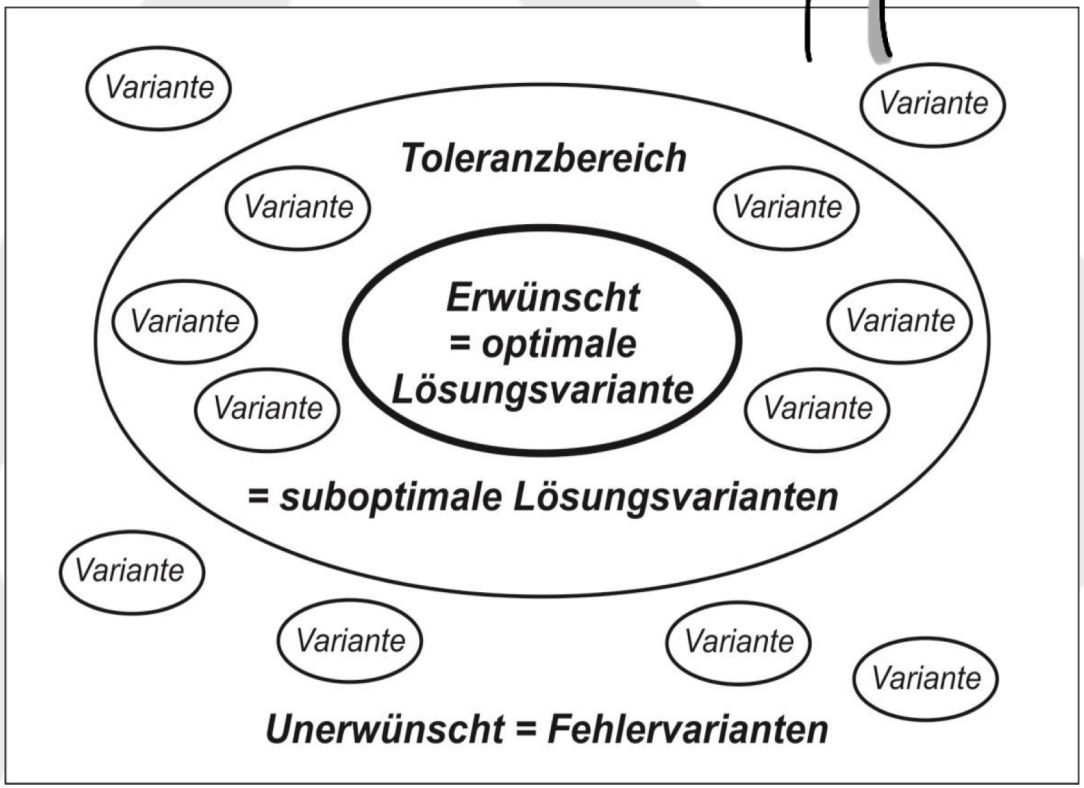
Anregende Fragen

Ziel-vereinbarungen

Fragestellungen?

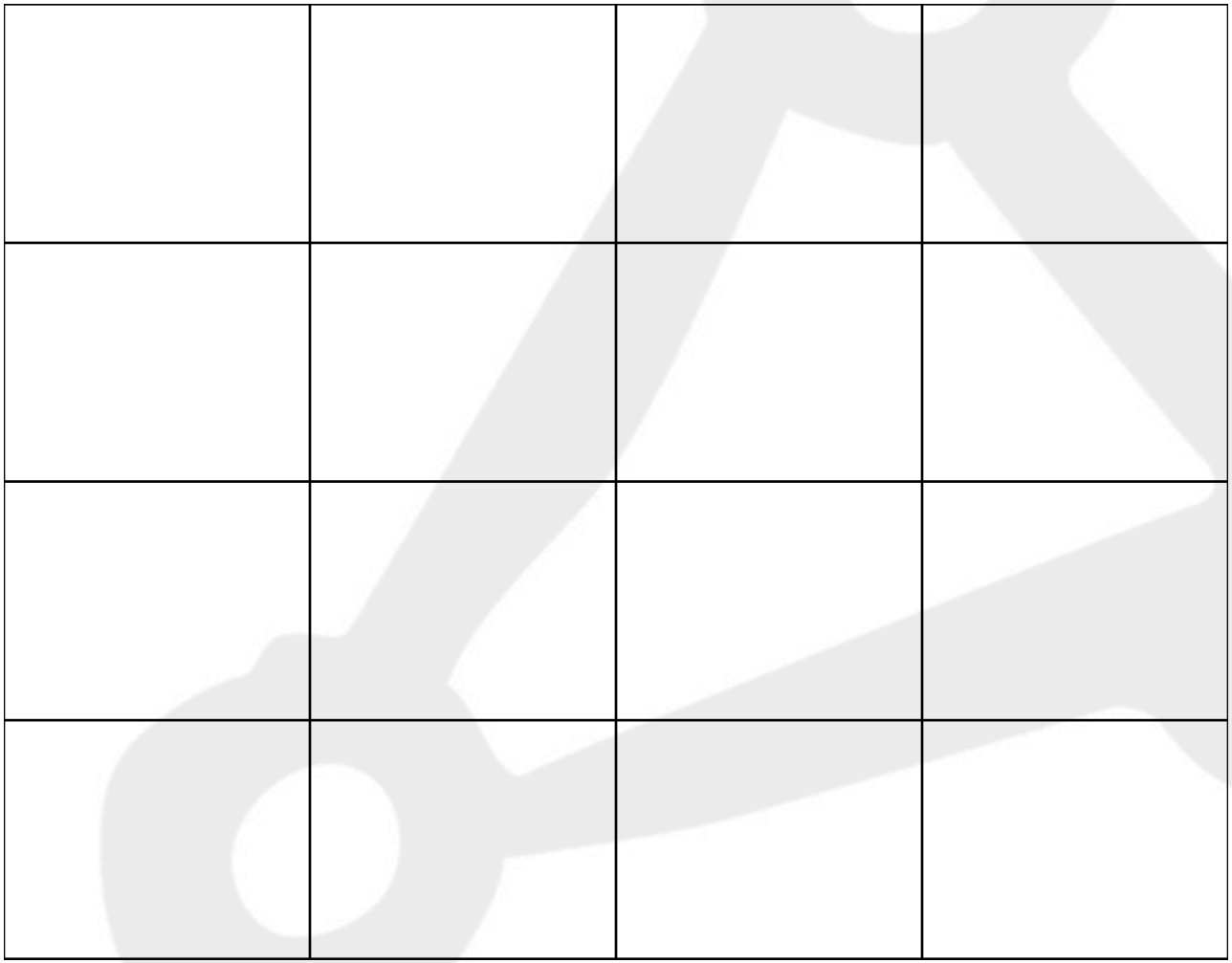


1. Wer legt fest, was als Fehler gilt?
2. Wie erfolgt die Unterscheidung in richtig, suboptimal oder falsch?
3. Welche Auswirkung hat der Kontext auf das Fehlerurteil?



Grafik nach Weingardt 2004, S. 242

Wie viele Quadrate sehen Sie?



Ein paar Gedanken

- Zwischen Irrtum und Fehler wird oft ein kategorischer Unterschied gemacht: Ein Irrtum galt - im Unterschied zum Fehler – als nichtintendierte Handlung und somit als verzeihlich.
- Dieses Unterscheidungsmerkmal verliert an Bedeutung im Wettbewerb.
- Für die Frage der Verantwortung ist wesentlich, inwieweit Fehler Begehende einerseits über ausreichend kognitive Fehlerkompetenz verfügen und andererseits über den notwendigen äußeren Entscheidungs-und Handlungsspielraum.

Gewaltfreie Kommunikation*

1. Beobachtung (Privat und Business)
2. Gefühl (Privat) Auswirkung (Business)
3. Bedürfnis (Privat) Interessen, Angebote, Konsequenzen (Business)
4. Bitte (Privat)

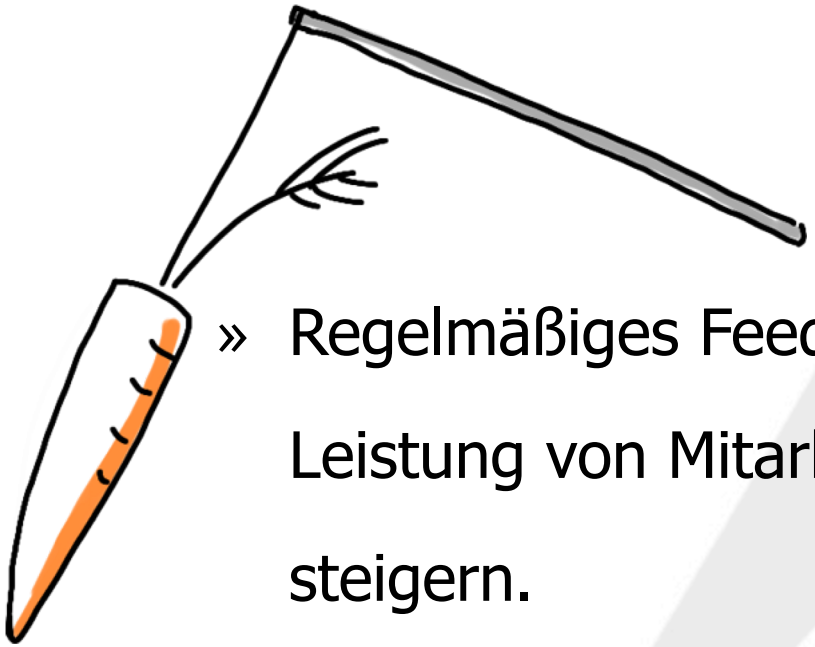
*Handlungskonzept, nach Marshall B. Rosenberg

Von Fehlern zu Zielen

Art des Fehlers	Aussage	Ziele
Wissensbasiert	Ich wusste nichts/zu wenig davon	2018 bauen wir mehr Wissen über … auf, um …
Kompetenzbasiert	Ich konnte es nicht stoppen	2018 erhöhen wir unsere Kompetenz in …, um …
Wertbasiert	Es war mir damals nicht wichtig	2018 bekommt …. eine hohe Priorität, um …
Entscheidungsbasiert	Ich hatte mich für die falsche Option entschieden	Die 2018 zu treffenden Entscheidungen sichern wir durch …. ab, um …
Aufmerksamkeits-basiert	Ich hatte nicht aufgepasst	2018 achten wir besonders auf …., um ….
Aufgrund äußerer Umstände	Es lag nicht in meiner Hand	2018 sorgen wir für mehr (Einflussmöglichkeit) …, um

in 2018 we will...
Win in all aspects of life! $V.J.$
#STAYFROSTY
-DUWAIN.
Close the Steam Room Door - All the Light
Buy crypto
Be the light Release ego!
BE
Move More regret Less
Close the Sauna Door - All the light
Be Stronger
Worry Less Trust More Forgive More Love More Live Well
Love the skin we're in
GO WITH THE FLO
we will... RISE
Take more classes
Get rich!
Give more Do more
have FUN
Be gentle with you SELF!
Focus
Conviction with love
LOVE MY LIFE!
Consistently sleep 8 hrs per night.
eat less sugar, but still stay sweet.
I want to be more considerate to the people who care for me # 2018
Live my BEST Life
Not give up!
Live my Life
Be more present Live in the MOMENT.
Win!
SMILE & LAUGH MOAR!!
Find Joy
52 flows 52 flights
Wait for 2019
Love more
Solo Apartment Vibes!!
Live My Best life
THRIVE!!
Take over the World!!
DON'T SWEAT THE SMALL STUFF!
win D1 Title for WWFC!
Be open
Be Brave Take a Risk today
Be HAPPY!
Reflect
Make more time for friends & family
Never Be Broke AGAIN!
TRAVEL

Motivierende Zahlen zum Feedback



- Regelmäßiges Feedback kann die Motivation und Leistung von Mitarbeitern um 10 Prozent steigern.
- Erreichte Ziele und gute Leistungen zu würdigen, verbessert die Motivation gar um 17 Prozent.

*Richard Conniff, Yale Universität

Feedback Regeln

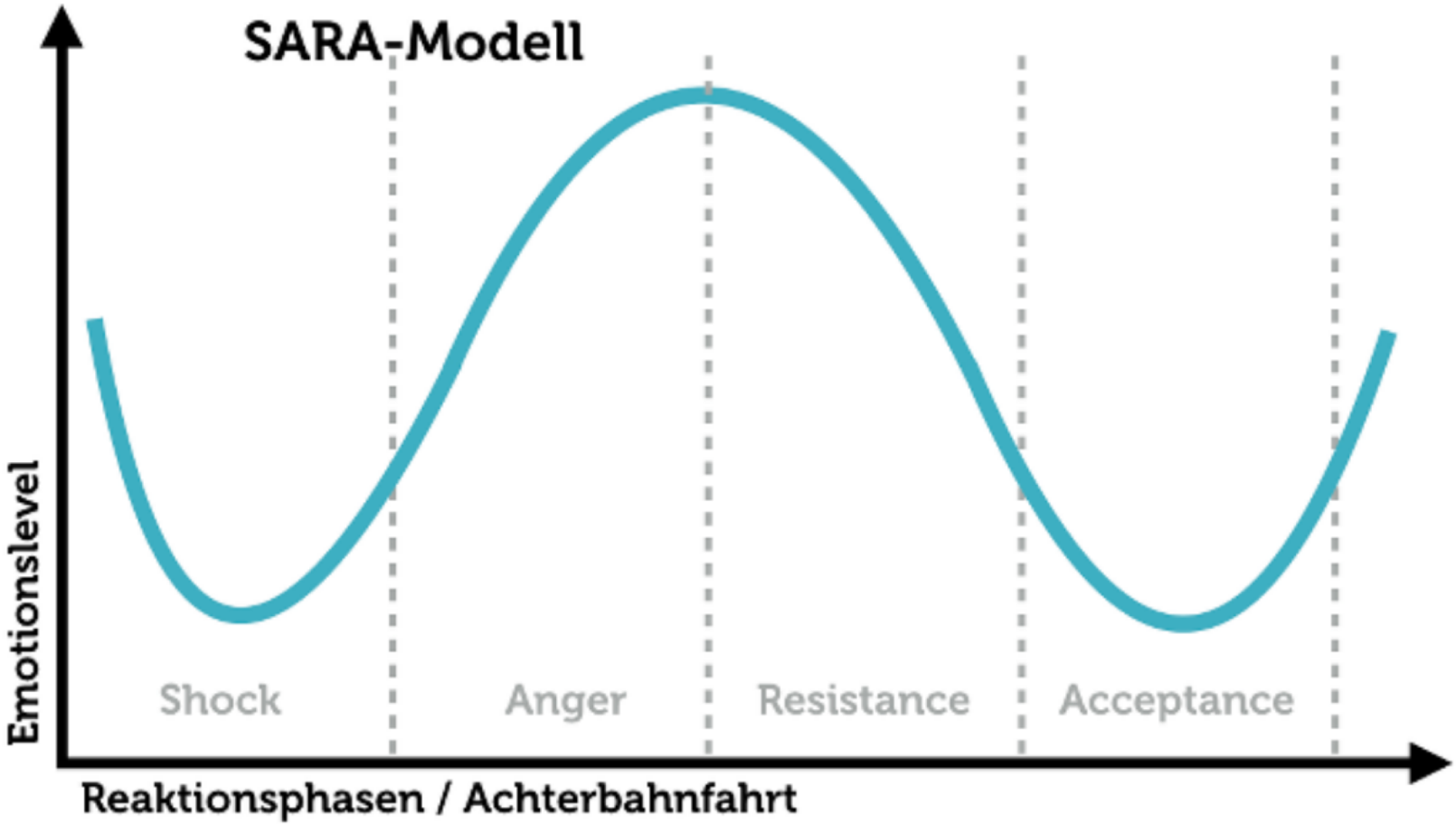
1. Überblick verschaffen
2. Zeitpunkt abwarten
3. Rahmen schaffen
4. Ich-Botschaften formulieren
5. Perspektiven aufzeigen
6. Rückmeldungen annehmen

„Feedback geben mit Ratschlägen sparen"

Feedback Fallstricke

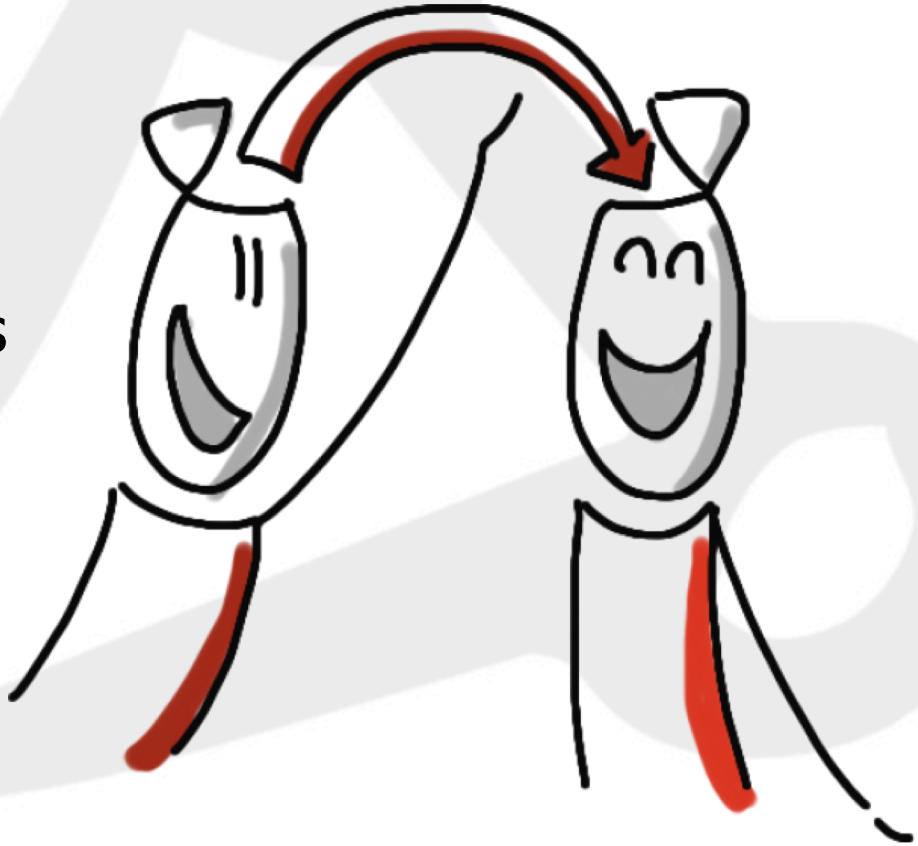
- Sandwich Kritik
- Zeitpunkt – Bad Hair Day
- Taktgefühl – Tag der „Abrechnung“
- Konsequenzen – *love it, leave it or change it*

Achterbahnfahrt der Gefühle „dran Bleiben“



Zielvereinbarungen → gemeinsamer Standard

1. Gemeinsames Abstimmen
2. Für einen bestimmten Zeitraum
3. Unter Berücksichtigung des Kontexts, Ressourcen,...)
4. Festlegen von Checkpoints
5. Identifizieren von potentiell kritischen Phasen, Situationen
6. Gemeinsames Besprechen der erreichten Ergebnisse nach der Zielperiode



Ich freue mich über Kontaktaufnahme.

herbert.reindl@komunariko.at
+43.660.3528007