

Wie Unternehmen ihren Führungskräften erfolgreicher praxisnahe Informationen für den Arbeitsalltag liefern

Ein Plädoyer für den Einsatz von mehr qualitativen Fragen in unternehmensinternen Feedback-Umfragen

Köln, 17.03.2014

Unternehmensinterne Feedback-Umfragen liefern Führungskräften präzise Informationen, die diese direkt für ihr Führungsverhalten nutzen können.

Führungskräfte treffen Entscheidungen, die sich kurz- oder mittelfristig wirtschaftlich auswirken – u.a. auf die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter. Im Idealfall wählen Führungskräfte – unter den gegebenen Umweltzuständen – aus mehreren Handlungsalternativen die für die Zielerreichung am besten Geeignete aus.

In der Unternehmenspraxis entscheiden Führungskräfte aber teilweise, ohne wesentliche Aspekte der Umweltzustände zu kennen. Dies wird beispielsweise daran deutlich, dass eine Führungskraft die eigenen Führungskompetenzen nicht selten anders einschätzt als ihre Mitarbeiter.

Oft bemerkt die jeweilige Führungskraft dieses Unkenntnis nicht und trifft – unwissend – für das Unternehmen suboptimale Entscheidungen.

Haben die Führungskräfte des Unternehmens für ihre Entscheidungen die notwendigen Informationen?

Neben Mitarbeitergesprächen liefern in diesem Kontext insbesondere 180- bzw. 360-Grad-Feedback-Systeme einen wichtigen Beitrag. Dadurch erhält die Führungskraft Erfahrungswissen und Einschätzungen von Mitarbeitern bis hin zu Kollegen und Kunden. Die Führungskraft wird so mit Wissen über unternehmensinterne Umweltzustände ausgestattet.

Bei einer Feedback-Erhebung ist der umfangreiche Einsatz von offenen Fragen – bezogen auf die Ergebnisqualität – effektiver als der Einsatz von vorwiegend geschlossenen Fragen.

Während bei der Beantwortung einer geschlossenen Frage nur wenige Antwortalternativen vorgegeben sind, bieten offene Fragen Raum für ein individuelles Antwortverhalten. Feedbacksysteme, die vorwiegend geschlossene Fragen nutzen, können folglich nur ein grobes Abbild der Unternehmenswirklichkeit liefern, da sie manche Ausschnitte der Realität nicht erfassen.

Eine Antwort auf eine offene Frage hingegen bietet mehr als das: sie liefert bereits konkrete Informationen, an welchem Punkt genau angesetzt werden muss, um das defizitäre Verhalten zu optimieren.



Viele Unternehmen produzieren durch ihre quantitativ ausgelegten Feedback-Befragungen Daten, die keinen *direkten* Bezug zur Unternehmenspraxis haben. Das Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF) plädiert vor diesem Hintergrund dafür, im Rahmen von Feedback-Systemen verstärkt offene/qualitative Fragen einzusetzen.

Jede Personalabteilung sollte möglichst präzise und praxisnahe Informationen ermitteln, um das eigene Personal bei der Weiterentwicklung optimal unterstützen zu können. Andererseits sollten Führungskräften Informationen bereit gestellt werden, die diese auch tatsächlich für ihre Entscheidungen und die eigene Verhaltensoptimierung nutzen können. Hier helfen verklausulierte Zahlenwerte nicht weiter, sondern detailreiche Informationen aus der Arbeitspraxis.

Vier Praxis-Tipps zum Thema „Feedback-Systeme mit offenen Fragen“ finden Sie im aktuellen IKuF-Artikel „Wenn Führungskräfte bessere Entscheidungen treffen – Der Nutzen von unternehmensinternen Feedback-Systemen mit offenen Fragen“.

(www.ikuf.de – Rubrik „Führungskräfte im Gespräch/ im Fokus“)

Zum Verfasser der Presseerklärung

Dr. Timo Müller leitet das Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF) in Köln. Er ist Experte für Konfliktmanagement + Feedback-Kommunikation (Trainings/Vorträge) und Feedback-Systeme.

Das Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF) hat das Ziel, Führungskräfte und Mitarbeiter zu neuen Handlungsalternativen zu befähigen:

- (1) Handlungsalternativen, die Personen effizienter und wirtschaftlich erfolgreicher handeln lassen.
- (2) Handlungsalternativen, die unternehmensintern Beziehungen von Wertschätzung und stabilem Vertrauen befördern.
- (3) Handlungsalternativen, die zwischenmenschlichen Stress im Unternehmensalltag reduzieren.

Pressekontakt

Institut für Konfliktmanagement und Führungskommunikation (IKuF)

Dr. Timo Müller

Postfach 410614

50866 Köln

E-Mail: kontakt@ikuf.de

Tel.: 0221 – 96 43 83 - 54

www.ikuf.de

