

Feedback für Remote-Mitarbeitende in Hybrid- und Fernarbeit

„Obwohl hybride und Remote-Arbeitsumgebungen mehrere Herausforderungen mit sich bringen, kann die Einführung von Best Practices wie strukturierten Feedback-Modellen, kultureller Sensibilität und wechselseitiger Kommunikation die Wirksamkeit von Feedback verbessern.“



Einleitung

Im Kontext von hybrider und remote Arbeit ist effektives Feedback entscheidend für die Aufrechterhaltung des Engagements, der Produktivität und des allgemeinen Wohlbefindens der Mitarbeitenden. Konstruktives Feedback fördert das berufliche Wachstum, stärkt die Beziehungen und stellt die Ausrichtung an den Unternehmenszielen sicher. Remote-Umgebungen bringen jedoch Herausforderungen mit sich, wie z. B. Missverständnisse, fehlendes sofortiges Feedback und kulturelle Unterschiede. Ohne persönliche Hinweise können Mitarbeitende Feedback falsch interpretieren, was zu Missverständnissen oder Rückzug führt.

Dieser Leitfaden enthält umsetzbare Strategien zur Verbesserung der Wirksamkeit von Feedback, um sicherzustellen, dass sich die Mitarbeitenden in ihrer beruflichen Entwicklung wertgeschätzt und unterstützt fühlen.

Das Problem verstehen

Feedback ist ein grundlegender Aspekt der beruflichen Entwicklung von Mitarbeitenden und der Kommunikation am Arbeitsplatz. In traditionellen Büroumgebungen wird Feedback oft informell durch spontane Gespräche und körpersprachliche Hinweise gegeben. Im Gegensatz dazu fehlen in Remote-Arbeitsumgebungen diese natürlichen Interaktionen, was es schwieriger macht, zeitnahes und effektives Feedback zu geben. Es gibt mehrere Herausforderungen bei der Bereitstellung von Feedback in Remote-Arbeitsumgebungen:

- **Mangel an nonverbalen Hinweisen:** Die Fernkommunikation stützt sich in erster Linie auf digitale Tools wie Videokonferenzen und E-Mails, was die Möglichkeiten einschränkt, Tonfall, Absicht und Emotionen effektiv zu vermitteln. Infolgedessen können Mitarbeitende Feedback falsch interpretieren, was zu Missverständnissen oder Rückzug führt.
- **Wahrgenommene Isolation:** Remote-Mitarbeitende können sich von der Teamleitung und den Kolleg*innen abgeschnitten fühlen, wodurch sich das Feedback stärker auf ihr Zugehörigkeitsgefühl und ihre berufliche Entwicklung auswirkt.

Um diese Probleme anzugehen, sollten Unternehmen strukturierte Feedback-Ansätze verfolgen, die Klarheit, Empathie und Inklusivität betonen. Es ist wichtig, ein psychologisch sicheres Umfeld zu schaffen, in dem sich die Mitarbeitenden wohl fühlen, wenn sie Feedback erhalten und geben. Regelmäßige Feedbackschleifen, personalisierte Kommunikationsstrategien und Schulungen zur kulturellen Sensibilisierung können dazu beitragen, die mit Remote-Feedback verbundenen Risiken zu mindern. Manager*innen spielen eine entscheidende Rolle bei der Entschärfung dieser Probleme, indem sie **klare Erwartungen formulieren, eine offene Kommunikation fördern, Feedback-Stile an die einzelnen Teammitglieder anpassen und sicherstellen, dass das Feedback spezifisch und umsetzbar ist**. Sie sollten geplanten Feedbackgesprächen Raum einräumen, zur Selbstreflexion anregen und konstruktive Einblicke bieten, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, in ihren Rollen zu wachsen.

Wie können wir diese Risiken mindern?



Wenn Sie Remote-Mitarbeitenden kein Feedback geben, kann dies zu geringerer Arbeitszufriedenheit, Rückzug und höheren Fluktuationsraten führen. Um die Inklusivität bei Remote-Feedback zu fördern, sollten Unternehmen die folgenden Best Practices umsetzen:

-  **Standardisierte Feedback-Frameworks:** Die Verwendung von strukturierten Feedback-Modellen, wie dem SBI (Situation-Behavior-Impact) oder dem COIN (Context-Observation-Impact-Next Steps) Framework, sorgt für Konsistenz und minimiert Verzerrungen.
-  **Kulturelle Sensibilität und Bewusstsein:** Führungskräfte sollten darin geschult werden, unterschiedliche kulturelle Kommunikationsstile zu erkennen und zu respektieren und sicherzustellen, dass das Feedback auf angemessene und respektvolle Weise weitergegeben wird.
-  **Ausgewogenes und spezifisches Feedback:** Effektives Feedback hebt sowohl Stärken als auch verbesserungswürdige Bereiche hervor. Vermeiden Sie vage oder übermäßig kritische Aussagen, indem Sie konkrete Beispiele und umsetzbare Vorschläge liefern.
-  **Förderung einer wechselseitigen Kommunikation:** Feedback sollte ein Dialog und keine einseitige Bewertung sein. Die Schaffung von Möglichkeiten für Mitarbeitende, ihre Perspektiven einzubringen, fördert Transparenz und Vertrauen.
-  **Nutzung mehrerer Feedback-Kanäle:** Die Kombination von asynchronen (schriftliche Berichte, E-Mails) und synchronen (Videoanrufe, virtuelle Check-ins) Feedback-Methoden ermöglicht Klarheit und Nachgespräche, wodurch Missverständnisse reduziert werden.
-  **Vermeidung unbewusster Vorurteile:** Manager*innen sollten sich potenzieller Vorurteile wie Geschlecht, Race oder regionale Stereotypen bewusst sein und sich auf leistungsorientierte Bewertungen statt auf persönliche Merkmale konzentrieren.
-  **Psychologische Sicherheit und Inklusion:** Die Förderung einer Arbeitsplatzkultur, in der sich die Mitarbeitenden sicher fühlen, um Klärung zu bitten, Bedenken zu äußern und Unterstützung zu suchen, erhöht die Wirksamkeit von Feedback.

Durch die Umsetzung dieser Strategien können Unternehmen eine gerechtere Feedback-Kultur schaffen, die das berufliche Wachstum und die Inklusion am Arbeitsplatz unterstützt.

Schlussfolgerung

Die Bereitstellung von Feedback für Remote-Mitarbeitende erfordert Planung, Struktur und kulturelles Bewusstsein. Während hybride und Remote-Arbeitsumgebungen mehrere Herausforderungen mit sich bringen, kann die Einführung von Best Practices wie strukturierten Feedbackmodellen, kultureller Sensibilität und wechselseitiger Kommunikation die Wirksamkeit von Feedback verbessern. Unternehmen, die fairen und integrativen Feedbackprozessen Priorität einräumen, werden das Engagement, die Produktivität und den langfristigen Erfolg der Mitarbeitenden in einem zunehmend digitalen Arbeitsumfeld fördern.



Quellen

- Huston, T. (2021, January 26). Giving critical feedback is even harder remotely. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2021/01/giving-critical-feedback-is-even--remotely>
- MacDonald, D. V. a. A. (2019, April 4). 5 tips for providing feedback to remote workers - Remote.co. Remote.co. <https://remote.co/5-tips-for-providing-feedback-to-remote-workers#:~:text=Get%20specific%20about%20praise.,you%20want%20them%20to%20continue.>
- Edmondson, A. C., Williams, J. C., Frisch, B., Davey, L., (2022), Hybrid Workplace: The Insights You Need from Harvard Business Review, Harvard Business Review.