

Wie Sie einfach und schnell mit der Start-Stop-Keep-Methode Feedback geben

Was brauchen wir, was lassen wir los, und was behalten wir? Diese drei Fragen beantworten Sie mit der Methode „Start-Stop-Keep“. Sie ist nicht nur dazu geeignet, im Projekt die nächsten notwendigen Schritte zu erkennen und zu gehen. Sie können sie auch als Feedback-Instrument nutzen, um schnell klarzumachen, was gut, schlecht und was es wert ist, beibehalten zu werden.

Bei der Start-Stop-Keep-Methode handelt es sich ursprünglich um eine Technik aus der Softwareentwicklung und dem agilen Projektmanagement zur Überprüfung der Ergebnisse.

- Was sollten wir neu und anders machen (Start)?
- Was sollten wir beenden (Stop)?
- Was hat sich bewährt, weshalb wir es fortsetzen sollten (Keep)?

Sie bauen eine Pause ein, um in der Retrospektive die vergangenen Prozesse zu reflektieren.

So geben Sie Feedback mit der Start-Stop-Keep-Methode

Um die Methode auf das Feedback-Gespräch anzuwenden, sollten Sie folgende Schritte beachten:

Schritt 1: Sie sprechen unter 4 Augen

Auch das Start-Stop-Keep-Gespräch sollte „one on one“ stattfinden, es eignet sich aber auch fürs Teammeeting.

Schritt 2: Jeder bringt mindestens ein Thema mit

Das Feedback nach der Methode Start-Stop-Keep beruht auf Gegenseitigkeit, das heißt, Sie als Führungskraft suchen sich ein Thema aus, über das Sie mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter reflektieren wollen, und Ihr Gegenüber tut das Gleiche. Das kann ein laufendes oder abgeschlossenes Projekt sein, aber auch die Kooperation im letzten Monat.

Matrix für Ihr Start-Stop-Keep-Feedback

Start	Stop	Keep

Falls Ihr Mitarbeiter oder Ihre Mitarbeiterin mit der Methode noch nicht vertraut ist, geben Sie im Team-Meeting eine kurze Einführung.

Schritt 3: Formulieren Sie Start-Aspekte

Bei Start-Themen sagen Sie, was Sie sich von Ihrem Gesprächspartner oder der -partnerin in Zukunft wünschen. Was sollte angegangen werden? Das kann sich sowohl auf das Verhalten als auch auf konkrete Projekte beziehen.

Beispiel: Martin Schneider will mit seinem Vertriebsmitarbeiter Anton Freising ein Feedback-Gespräch führen. Er möchte, dass dieser mehr Initiative zeigt, um Kunden zu binden. Im vergangenen Quartal sind wichtige Kunden abgewandert. Schneiders Start-Thema ist also

das Thema Kundenbindung. Schneider beginnt das Feedback-Gespräch nach der Start-Stop-Keep-Methode und fragt: „Herr Freising, was können Sie tun, um unsere Kunden stärker an uns zu binden? Was brauchen Sie dazu? Wie kann ich Sie unterstützen?“

Schritt 4: Formulieren Sie Stop-Aspekte

In diesem Schritt konzentrieren Sie sich auf No-Gos. Was wollen Sie künftig nicht mehr sehen?

Beispiel: Martin Schneider hat bemerkt, dass die zeitnahe Kommunikation in der hybriden Zusammenarbeit Anton Freising immer Probleme macht. Die anderen Teammitglieder haben sich bereits beschwert. Auch er selbst hat sich schon geärgert, dass Freising viel zu spät auf seine Anfragen reagiert hat. Im Feedback-Gespräch macht Schneider deutlich, dass er am selben Tag eine Antwort erwartet, ebenso für Mitglieder im Team.

Schritt 5: Formulieren Sie Keep-Aspekte

In diesem Schritt konzentrieren Sie sich auf Dinge, die fortgesetzt werden sollten.

Beispiel: Freising hat während der Coronapandemie regelmäßige Videocalls mit seinen Kunden durchgeführt und dazu jeweils ein Thema als Keynote vorgestellt. Das Format war bei Kunden sehr beliebt. Schneider ermutigt Freising, das Format trotz der Präsenzmeetings aufrechtzuerhalten, weil so auch Kunden teilnehmen können, für die eine Anreise zum Präsenztermin zu aufwendig ist.

Nachdem Sie Ihre Start-Stop-Keeps benannt haben, sollten Sie Ihrem Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, Ihnen Feedback zu geben.

Fazit: Mit der Start-Stop-Keep-Methode können Sie unterstützendes und kritisches Feedback gezielt anbringen und so für mehr Motivation und bessere Ergebnisse sorgen. Die Methode ist besonders geeignet ein konkretes Verhalten gezielt anzusprechen.