

Gutes Feedback: Regeln für eine wirksame Rückmeldung

Grundhaltungen:

Ich bin ok!- Du bist ok!

Auch negatives Feedback ist eine Form der Wertschätzung!

Feedback ist eine direkte und konkrete Form der Rückmeldung über das Verhalten einer Person. Feedback setzt immer bei der subjektiven Wahrnehmung des Feedback-Gebers an. Es besteht notwendigerweise aus Feedback-Geben und Feedback-Annehmen. Damit ein Feedback wirksam und hilfreich sein kann, ist es wichtig, dass es auf wertschätzende Art und zu einem erwünschten Zeitpunkt stattfindet.

Feedback bietet den beteiligten Personen die Möglichkeit auf einen „Blinden Fleck“ hingewiesen zu werden (siehe Johari- Fenster) und damit die Möglichkeit, unbewusstes Verhalten in ein bewusstes Verhalten zu wandeln (Reflexion des eigenen Verhaltens, Persönlichkeitsentwicklung. Es dient der eigenen Verbesserung, kann auch Bestätigung und Motivation beinhalten.

Die Beteiligten sollten beim Feedback-Geben und Feedback-Annehmen die nachfolgenden Regeln kennen und einhalten.

Regeln beim Feedback-Geben

- Das Feedback sollte
- wertschätzend formuliert sein
- in der Ich-Form formuliert sein
- beschreibend sein (und nicht bewertend oder interpretierend)
- nützlich sein
- spezifisch sein (klar und genau formuliert)
- erwünscht sein
- konkret und umsetzbar sein (auf Verhalten bezogen)
- neue Informationen geben
- ausgewogen sein (Positives sowie Negatives hat seinen Platz)
- auf zukünftiges Verhalten blicken
- Prioritäten setzen

Mögliche Sätze:

1. Meine Beobachtung/ meine Wahrnehmung:

Das Projekt DiaDem wird im Rahmen des Programms rückenwind+ gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds:

„Ich habe gesehen, dass, ...“ „Ich habe beobachtet...“

Beispiel:

„Ich habe gesehen, dass in den Zimmern der Bewohner keine Handtücher sind.“

2. Mein Gefühl:

„Ich fühle mich dabei...“

Beispiel:

„Ich fühle mich überlastet, wenn ich mich im Spätdienst darum kümmern muss.“

3. Mein Bedürfnis:

„Mein Bedürfnis ist...“

Beispiel:

„Mein Bedürfnis ist, dass ich mich voll auf die Aufgaben konzentrieren kann, die ich im Spätdienst habe.“

4. Konkrete Bitte/ Vorschlag:

„Konkret bitte ich um...“

Beispiel:

Konkret bitte ich darum, dass im Frühdienst darauf geachtet wird, dass in den Zimmern der Bewohner Handtücher vorhanden sind!“

Regeln beim Feedback-Annehmen

Der/Die Feedback-Nehmer/in sollte

- den/die Feedback-Geber/in ausreden lassen
- sich nicht rechtfertigen, erklären oder verteidigen
- das Gesagte unbedingt so stehen lassen
- sich Zeit nehmen, um über die Inhalte des Feedbacks nachzudenken und für sich zu bestimmen, was daraus mitgenommen werden kann
- sich für das Feedback bedanken

Das Projekt DiaDem wird im Rahmen des Programms rückenwind+ gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds: