

Das ge-wiev-te Feedback

Diese „Checkliste“ soll helfen, Ihr Feedback zu strukturieren. Sie sollten natürlich Ihre eigenen Worte finden, die zu Ihnen passen. Achten Sie jedoch beim Feedback darauf, innerlich die folgenden Schritte voneinander zu trennen. Berücksichtigen Sie dies in Ihrer Gesprächsvorbereitung und gehen Sie nie unvorbereitet in ein Feedbackgespräch.

<u>W</u> ahrnehmung	Beschreibung des Sachverhalts (informativ) <i>„Während der letzten 4 Wochen bist Du in jeder Woche mehr als eine halbe Stunde zu spät gekommen. Wir haben ja schon einmal darüber gesprochen. Die Bewohner unseres Hauses haben auf dich gewartet und mich immer gefragt, ob Du noch kommst.“</i>
<u>I</u> nterpretation	Darstellung meiner Sicht (subjektiv) <i>„Ich vermute, Dir ist nicht bewusst, wie wichtig Du den Senioren bist und dass Du pünktlich bist.“</i>
<u>E</u> mpfinden <u>E</u> motion	Ausdruck meiner Gefühle/ Ich-Botschaft <i>„Ich bin jedes Mal verunsichert, weil ich nicht weiß, wann Du kommst und mir tun die Bewohner leid, wenn sie auf dich warten.“</i>
<u>V</u> ereinbarung <u>V</u> erhaltenswunsch	Wie soll sich der Andere meiner Meinung nach verhalten, was können wir vereinbaren? <i>„Ich wünsche mir, dass Du künftig pünktlich bist und mich sofort anrufst, wenn Du doch später kommst. Können wir das vereinbaren?“</i>

Eine weitere Feedbackregel besagt, dass Sie nicht die Person, sondern ihr (konkretes) Verhalten ansprechen sollten. Machen Sie Ihrem Gegenüber deutlich, dass Sie seine Person und v.a. sein Engagement schätzen. Bleiben Sie im Gespräch freundlich und zugewandt. Auch sollten Sie eine angenehme und v.a. ungestörte Gesprächssituation schaffen. Kommen Sie möglichst schnell zur Sache, denn der andere merkt, wenn Sie etwas Kritisches zu sagen haben. Bleiben Sie sachlich und werden Sie nicht beleidigend oder verletzend. Vermeiden Sie Wörter wie „nie“ oder „immer“, denn das erzeugt beim Empfänger den Eindruck von Übertreibung und entspricht in den seltensten Fällen den Tatsachen. Versuchen Sie eine gemeinsame Vereinbarung zu finden, die lösungsorientiert ist und den Anderen mit einbezieht. Hier geht es auch um Unterstützung. In einem Feedbackgespräch sollten Sie die Person insgesamt betrachten und natürlich auch die Stärken und Fähigkeiten anschauen. In einem Feedbackgespräch ist es interessant, auch die Rückmeldung Ihres Gegenübers zu erfahren.