


DIE LERNAMIGOS & FEEDBACKKOMPETENZ

Modul 3: Die praktische Umsetzung

1. Die 10 goldenen Spielregeln beim Geben von Feedback

- I. Beschreibe!**
Interpretiere und bewerte nicht.
- II. Formuliere präzise, klar und konkret!**
Unterlasse verallgemeinernde, schwammige oder vage Aussagen.
- III. Bleibe subjektiv und im Singular!**
Verstecke Dich nicht hinter "Man-, Wir-" oder "Du- Appellen".
- IV. Bleibe auf dem Boden der Tatsachen und gib ein realistisches Feedback, das umsetzbar und nützlich ist!**
Utopien sind hier fehl am Platz.
- V. Obacht! Sei stets auf der Hut und bleibe wertschätzend, rücksichts- und respektvoll!**
Laufe nicht mit Scheuklappen durch die Gegend und überrolle die Gefühle Deiner Gegenüber nicht.
- VI. Verliere das Ziel nicht aus den Augen und gib deshalb konstruktives Feedback!**
Schließlich geht es nicht um Fehler oder Schuld, sondern um Lösungen.
- VII. Benenne beides, das Positive und das Schwierige!**
Zähle nicht nur vorhandene Probleme auf.
- VIII. Biete Dein Feedback an!**
Zwingt es jedoch nicht auf!
- IX. Achte auf Dein Timing, indem Du unmittelbares, situatives Feedback gibst!**
Sei dabei aber nicht zu voreilig und platze nicht einfach mit Deinem Feedback heraus.
- X. Sei authentisch!**
Zwänge Dich nicht in eine Rolle.

2. Die 7 Schritte erfolgreicher Feedback-Gespräche

	Vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Feedbackanlass und -thema benannt<input type="checkbox"/> Konkrete Situation mit Fakten zusammengetragen<input type="checkbox"/> Zu erreichende Ziele nach der SMART-Formel (spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch und terminiert) formulieren<input type="checkbox"/> Geeignete Maßnahmen zur Zielerreichung aus Sicht des/ der Feedbacknehmenden überlegt<input type="checkbox"/> Zeitnah an der Situation liegenden, dem Anlass entsprechenden und für beide Seiten annehmbaren Termin sowie passenden Ort festgelegt<input type="checkbox"/> Emotionen dem/der Feedbacknehmenden und dem Thema gegenüber kontrolliert
	Sachverhalt anschneiden	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Einverständnis des/der Feedbacknehmenden eingeholt
	Vermitteln	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Wahrnehmung mit konkretem Beispiel unter Nennung von Zeit und Ort (Faktenbasiert) geschildert<input type="checkbox"/> Auswirkungen und Empfindungen mitgeteilt
	Wahrnehmung des/ der Feedbacknehmenden erfahren	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sicht des/ der Feedbacknehmenden erfahren<input type="checkbox"/> Aktiv und aufmerksam zugehört
	Verständnis der Schilderungen zusammenfassen	
	Gemeinsam Lösungsansätze erarbeiten	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Feedbacknehmende durch richtige Fragestellungen und -techniken einbezogen<input type="checkbox"/> Ihn/ Sie zur aktiven Mitarbeit animiert<input type="checkbox"/> Änderungswünsche geäußert
	Klären	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Wesentliche Punkte zusammengefasst<input type="checkbox"/> Gemeinsames Verständnis für die getroffenen Ziele und Maßnahmen sichergestellt<input type="checkbox"/> Zeitrahmen festgelegt<input type="checkbox"/> Gleichen Kenntnisstand und gleiches Verständnis gesichert<input type="checkbox"/> Gedanken abgeschlossen

3. Ausgewählte Feedbackmethoden

WWW(W)-Methode

W... ahrnehmung

Schildere in einem ersten Schritt Deine Erlebnisse. Sag der Person neutral, wie Du ihr Verhalten beobachtet hast. So machst Du Deinem/r Gegenüber sein/ ihr Verhalten bewusst und vermeidest Missverständnisse, die daraus resultieren, dass Wahrnehmung und Intention häufig nicht übereinstimmen, sowie deren Auswirkungen.

W... irkung

Nun darf Dein Feedback subjektiver werden. Sag der Person, welchen subjektiven Eindruck ihr/ sein Verhalten bei Dir hinterlässt, d. H. wie es auf Dich wirkt, was für Folgen es nach sich zieht und welche Gefühle es in Dir auslöst. Damit ermöglichst Du Deinem/r Gegenüber einen Abgleich zwischen seiner/ ihrer eigenen Intention im gezeigten Verhalten und den Auswirkungen auf Andere, egal ob diese beabsichtigt oder unbeabsichtigt waren.

W... unsch

Am Ende eines guten Feedbacks folgt immer ein Vorschlag für die Zukunft. Sag der Person, welches Verhalten Du Dir von ihr in Zukunft wünschen würdest bzw. wie es aus Deiner Sicht zukünftig idealerweise weiter gehen sollte.

Dadurch steigertest Du die Chance, das Ziel auch zu erreichen.

W... Frage

Platziere spätestens nach der Äußerung des Wunsches noch gezielt eine W-Frage. So leitest Du vom eigentlichen Feedback zum Gespräch über, was dazu führt, dass das Feedback nicht zu einem Monolog mutiert.

SAG ES

S... ituation schildern

A... uswirkung der Situation auf Dich darlegen

G... efühle, die die Situation in Dir ausgelöst hat, schildern

E... Empfindung des/ der Feedbacknehmenden zur Situation erfragen (und sich beim Zuhören in ihn/ sie hineinversetzen)

S... Schlussfolgerungen ziehen und eine gemeinsame Lösung erarbeiten

SOFT-Analyse

S... atisfaction –

Stärken/ Erfolge
(zurückblickend – positiv)
Welche Stärken hat mein/e Gegenüber?
Was ist ihm/ ihr gut gelungen?
Womit bin ich zufrieden?
Welche Erwartungen wurden bereits erfüllt?

O... pportunities –

Hoffnungen/ Chancen
(vorausblickend – positiv)
Wo sehe ich positive Möglichkeiten, die bislang nur unzureichend genutzt wurden?
Was stimmt mich zuversichtlich, wenn ich an die nahe Zukunft denke?

F... aults –

Schwächen/ Misserfolge
(zurückblickend – negativ)
An welchen Dingen muss Mein Gegenüber noch arbeiten?
Was gelingt bislang weniger gut?
Womit bin ich unzufrieden?
Welche Erwartungen wurden noch nicht erfüllt?

T... hreats –

Befürchtungen/ Gefahren
(vorausblickend – negativ)
Wo sehe ich in naher Zukunft Schwierigkeiten?
Welche Befürchtungen habe ich?
Wo sind besondere Anstrengungen notwendig?