

4

Feedback geben

Warum Feedback?⁶

Gutes Feedback ist ein Schlüssel, um sich zu entwickeln – gemeinsam und jeder für sich. Feedback bietet eine wertvolle Orientierung im Arbeits-Alltag. Wir erfahren, wie unser Verhalten auf andere wirkt und welche Konsequenzen dies hat. Feedback erhellt blinde Flecken im persönlichen Verhalten. Das gegenseitige Feedback im Alltag ist wichtig, um sich an gemeinsame Ziele und Standards zu erinnern – auch in Bezug auf Sicherheit und Gesundheit. Nicht alles erkennt man sofort, und Menschen machen Fehler. Mithilfe von Rückmeldungen im Team sieht man mehr. Respektvolle Beziehungen sind eine wichtige Basis dafür.

DREI GOLDENE FEEDBACK-REGELN

Die drei goldenen Regeln zum Geben von Feedback sind drei große W: Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch. Sie helfen, kritisches Feedback gut zu formulieren. Kritisches Feedback sollte so konkret wie möglich sein. Mit kritischem Feedback sprichst du bei anderen solches Handeln an, das du beobachtet hast und beschreiben kannst. Geh dabei in drei Schritten vor:

1. WAHRNEHMUNG

Die eigene Wahrnehmung schildern (beschreiben): „Ich habe beobachtet, dass ...“ oder „Mir ist aufgefallen, dass ...“. Nicht bewerten oder verurteilen!

2. WIRKUNG

Wirkung und Auswirkung des Verhaltens ansprechen: „Das wirkt auf mich, als ob ...“ oder „Das hat zur Folge, dass ...“

3. WUNSCH

Formulieren, welches Verhalten du dir künftig wünschst: „Ich wünsche, dass ...“, „Ich möchte, dass ...“

Tipps für das Geben von Feedback

- ▶ **Trenne zwischen Person und Sache!** Ganz nach dem Motto: hart in der Sache, weich auf der Beziehungsebene.
- ▶ **Sorge für einen wertschätzenden, geschützten Rahmen!** Unter Umständen ist es angebracht, ein Feedback unter vier Augen zu geben. Niemand wird gerne vor anderen kritisiert.
- ▶ **Vermeide zu Beginn vorschnelle Interpretationen und Bewertungen!** Sage zum Beispiel nicht: „Du ignorierst mutwillig eine Vorschrift“ oder „Dein schlampiges Verhalten kannst du dir hier nicht leisten.“
- ▶ **Frage dein Gegenüber auch nach seiner oder ihrer Wahrnehmung!** Zum Beispiel: Warum hat es für dich Sinn ergeben, die Schutzausrüstung in dieser Situation nicht zu tragen? Was kann ich dafür tun, dass dies nicht wieder vorkommt?
- ▶ **Sprich nicht zu viele Themen auf einmal an!** Dein Gegenüber könnte die Ohren auf „Durchzug“ stellen.
- ▶ **Wähle den richtigen Zeitpunkt!** Je zeitnäher das Feedback, desto hilfreicher ist es. Achte auch auf die Verfassung deines Gegenübers.

WENNS BEIM ERSTEN MAL NICHT KLAPPT: WAGE MEHRERE FEEDBACKVERSUCHE.