

3

Richtig Feedback geben

Goldene Regeln für Feedback

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. Kritisches Feedback spricht 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 ...“

Aufgabe

Lies die folgenden Situationen. Es sind schwierige Situationen im Ausbildungsbetrieb. Wie würdest du Feedback geben? Besprich mit deiner Ausbilderin oder deinem Ausbilder diese Situationen.

Eine Kundin sagt, ich solle schneller arbeiten, sie müsse los.

Ich beobachte den Altgesellen, wie er während des Fahrens mit dem Gabelstapler mit dem Handy telefoniert.

Mein Mitazubi stapelt große Metallkästen so aufeinander, dass sie drohen umzukippen.

Jemand erklärt mir einen Arbeitsvorgang zum dritten Mal, aber ich verstehe es trotzdem nicht.
