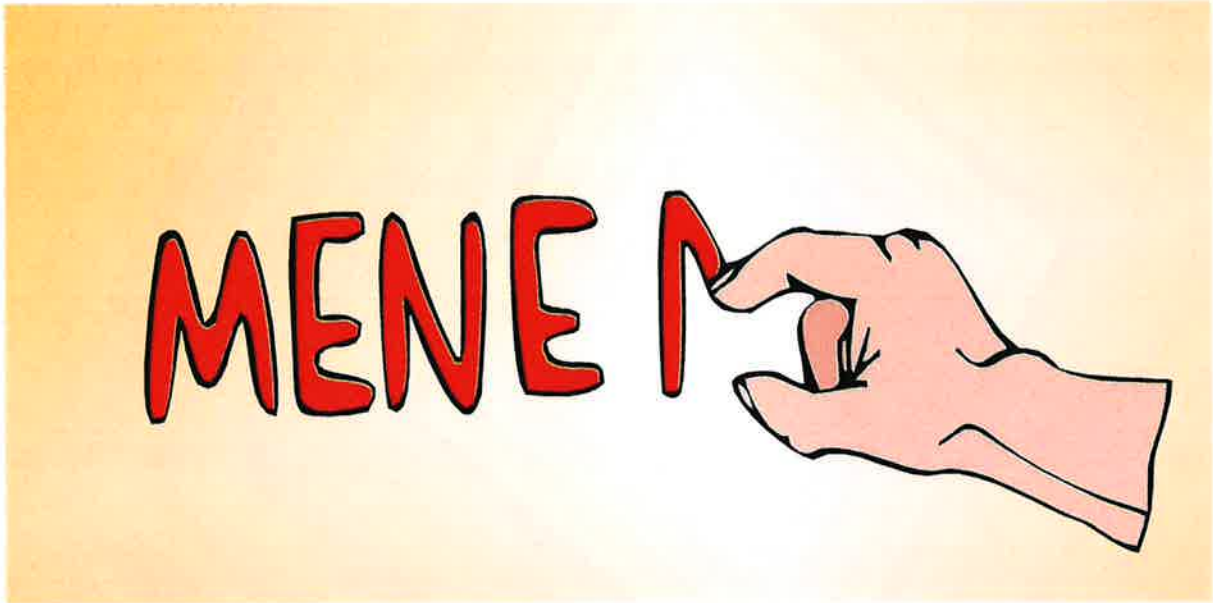


Feedback =
Wertschätzende Rückmeldung



beschreibend



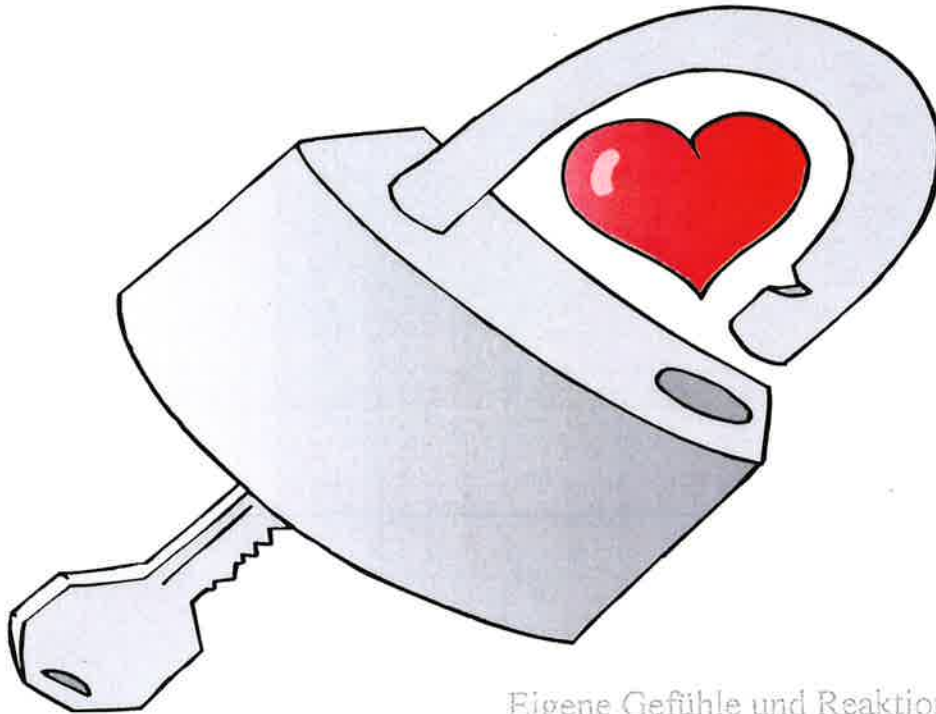
Tatsächliche Beobachtungen beschreiben;
Erlebtes Verhalten nicht erklären, beurteilen, interpretieren, bewerten.

zutreffend



Konkrete Beispiele schildern;
die Rückmeldung unmittelbar und aktuell anbringen.

mitteilend



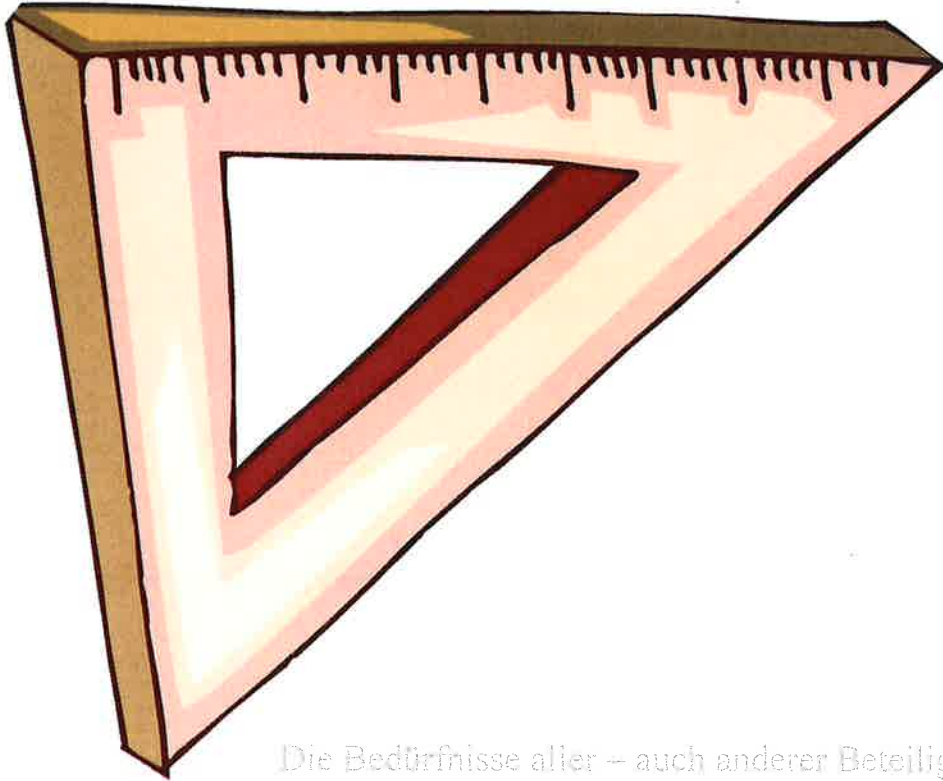
Eigene Gefühle und Reaktionen mitteilen.

zeitgemäß

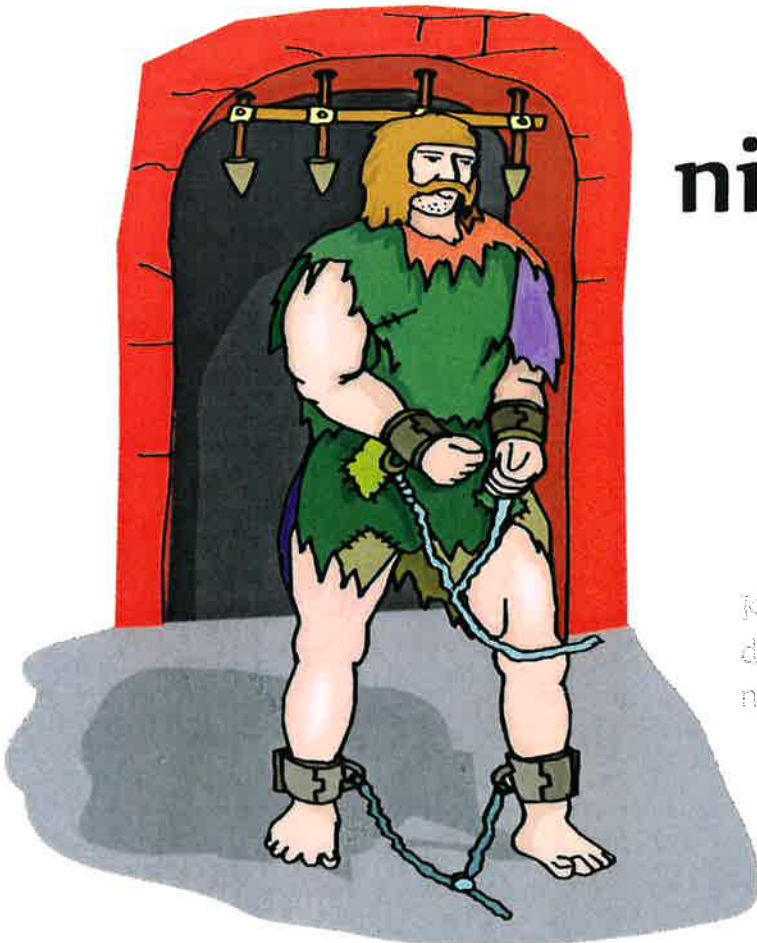


Zur rechten Zeit rückmelden: Ortsbedingungen und Zeitverhältnisse müssen passen.

angemessen



Die Bedürfnisse aller – auch anderer Beteiligter – berücksichtigen.



nicht zwingend

Kein Zwang zur Änderung; nicht zur Einsicht drängen und Veränderungen des Verhaltens nicht erzwingen.

hilfreich



Ist die Rückmeldung brauchbar?
Überlegen, was dem anderen weiterhilft.
Lösungsorientierte nächste Schritte vorschlagen.



erbeten



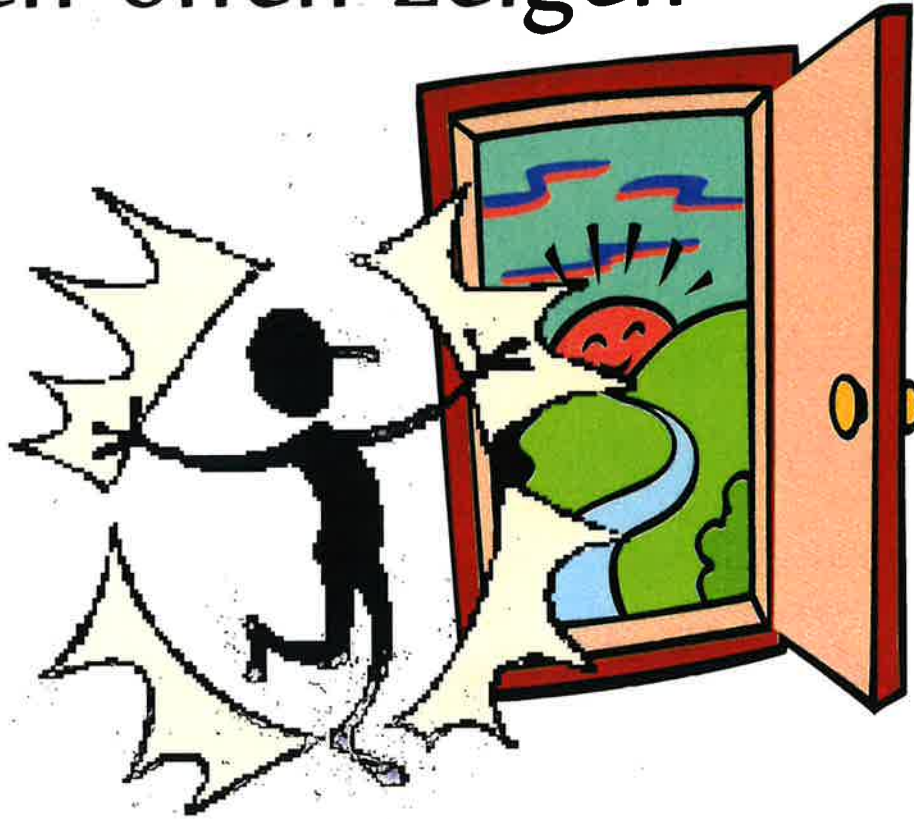
Habe ich diese Rückmeldung erbeten oder angefragt?
Oder wurde sie mir aufgezwungen?

überprüfen



Habe ich diese Rückmeldung richtig
verstanden?
Nachfragen und rückversichern, wie
etwas gemeint ist.

sich offen zeigen



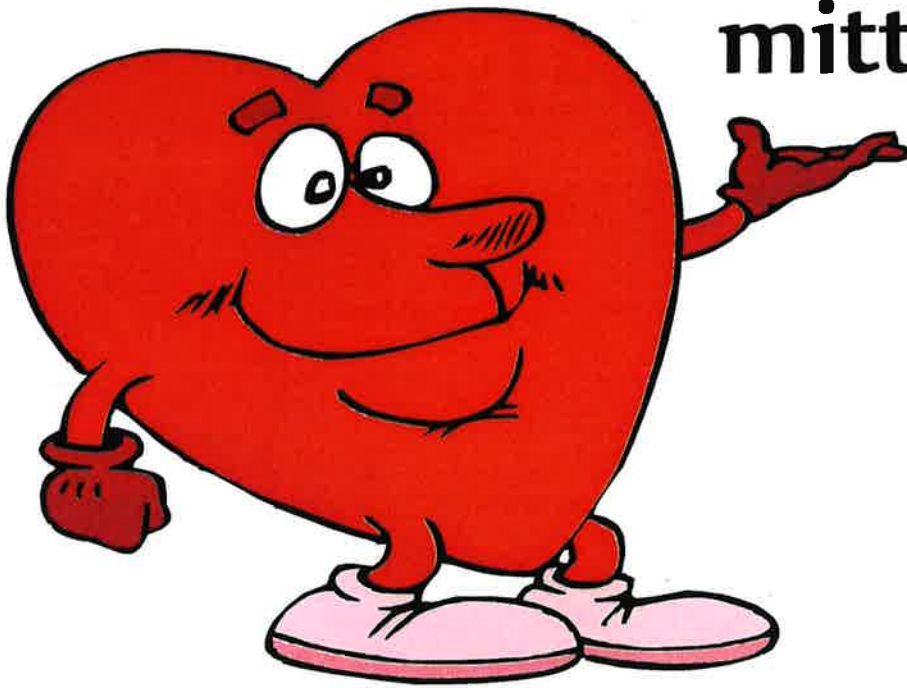
Ich höre genau zu, frage nach, wenn mir etwas unklar ist und bin offen für andere Sichtweisen.

nicht sofort verteidigen



Ich versuche nicht, mich gleich zu rechtfertigen oder direkt verbal zurückzuschlagen. Ich lasse mir Zeit und verdaue das Gehörte in Ruhe und Gelassenheit.

mitteilen



Ich behalte nicht für mich, was die Rückmeldung bei mir auslöst. Gefühle und Reaktionen auf die Rückmeldung durch Ich-Botschaften zum Ausdruck bringen.

brauchbar



Ich nehme nur an, was mir weiter hilft und was für mich weiterhin nützlich und brauchbar ist.

WERTSCHÄTZENDE

RÜCKMELDUNG

Feed-back geben und empfangen

Wir Menschen leben in verschiedenen Beziehungen und erleben einander sehr unterschiedlich. Für gute Beziehungen ist der ständige Wechsel zwischen Geben und Nehmen von großer Bedeutung. Oft fällt es uns aber nicht leicht, dem anderen etwas von uns mitzuteilen bzw. ihm auch mitzuteilen, wie er auf uns wirkt (sei es positiv oder negativ).

Wir sagen uns zu wenig, was uns aneinander gefällt bzw. stört. Um gute Beziehungen aufzubauen und um bestehende Beziehungen zu verbessern, können uns Richtlinien zum Geben und Empfangen von Feed-back helfen.

A) Feed-back geben:

Wenn sie Feed-back geben, dann sollen und dürfen sie Gefühle ausdrücken, die sie bei sich als Reaktion auf das Verhalten anderer hin wahrnehmen. Dabei beachten Sie folgende Punkte:

1. Beschreiben Sie das Verhalten ihres Partners

Durch einen kleinen Bericht über die Fakten (zum Beispiel: " du lässt mich jetzt seit Tagen alleine abwaschen! "). Sparen Sie sich eine Schlussfolgerung oder Interpretation (z.B: " Du liebst mich nicht mehr! ").

2. Teilen Sie dem anderen ihre eigene Reaktion (Gefühl) mit

"Du lässt mich jetzt seit Tagen alleine abwaschen. Ich ärgere mich darüber. Ich möchte, dass du mir hilfst und wir diese Arbeit zusammen machen. "

3. Möglichst aktuell Feed-back ausdrücken

Je dichter das Feed-back im Anschluss an bestimmte Handlungen gegeben wird, desto besser. Der Empfänger kann am besten verstehen, was sie meinen.

4. Entwickeln Sie Gespür für den rechten Zeitpunkt

Die wichtigste Frage lautet: Ist mein Gesprächspartner jetzt bereit, solche Informationen aufzunehmen? Feed-back ist nicht sehr hilfreich, wenn der Empfänger gerade eine Aufgabe zu erledigen hat, die ihn sehr beschäftigt. z.B.: es werden gerade mehrere Tätigkeiten erledigt ; Stresssituationen ; man hat es gerade sehr eilig.

Achten Sie auch auf die " Stimmung " ihres Gegenübers und auf Ortsverhältnisse (zum Beispiel: nicht zwischen " Tür " und " Angel ").

5. Achten Sie auf die Bedürfnisse der anderen Person

Feed-back kann zerstörend wirken, wenn sie dabei nur auf ihre eigenen Bedürfnisse schauen und somit die Bedürfnisse des anderen nicht genügend berücksichtigt werden. Der Empfänger kann sich unterlegen fühlen, vor allem wenn es ein kritisches Feed-back ist.

z.B.: " Ich finde es blöd, wenn du immer ins Theater gehen willst. Kino ist viel besser. "

" Dass du immer so langsam sein musst !

B) Feed-back empfangen:

Feed-back hat auch zum Ziel, dass wir erfahren, welche Auswirkungen unser Verhalten auf andere hat.

1. Sagen Sie genau, worüber sie Feed-back haben wollen!

Lassen Sie den anderen wissen, über welche Einzelheiten ihres Verhaltens sie gern seine Reaktion hören möchten. (" Wie ist das für dich, dass sich bei diesem Besuch so viel geredet habe? ")

2. Überprüfen Sie, was sie gehört bzw. verstanden haben!

Stellen Sie sicher, dass sie verstanden haben, was der andere ihnen sagen wollte. (" Du meinst, ich habe die Kundin überredet, das Kleid zu kaufen? " oder " Verstehe ich dich richtig, dass ich mit meinem Chef sehr überheblich gesprochen habe? ")

3. Teilen Sie dem Geber des Feed-back mit, wie sie sich fühlen!

Wenn der Geber des Feed-backs weg geht, ohne zu wissen, ob sie sein Feed-back hilfreich fanden und wie sie sich jetzt ihm gegenüber fühlen, ist er vielleicht in Zukunft weniger bereit, Ihnen Feed-back zu geben.

"Deine Aussage hat mich verletzt, jetzt halte ich es schon eher für nützlich. Besonders hilft es mir, dass du mir sagst dass ich dich mit meinem Reden gegen die Wand dränge. "

4. Verteidigen sie sich nicht sofort!

In manchen Fällen ist es gut, über die Bedeutung eines Feed-back länger nachzudenken. Das ist besonders empfehlenswert, wenn sie eine starke gefühlsmäßige Betroffenheit bei sich feststellen. Sie können aus der Distanz heraus besser entscheiden, ob sie das Feed-back annehmen oder ablehnen. Sie als Empfänger entscheiden alleine, ob sie sich ändern wollen oder nicht.

" Ich bin jetzt betroffen von deinem Feed-back. Ich möchte jetzt nicht darüber reden, sondern darüber nachdenken. Bitte lass mir etwas Zeit. Ich werde dich später wieder daraufhin anreden. "

Feedback + Kritik

Regeln für *das Geben* von Feedback

- Beschreibend: Fakten aber keine Interpretationen
- Aktualität: Feedback sofort geben
- Zur rechten Zeit: Orts- und Zeitverhältnisse müssen passen
- Angemessen: Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen
- Kein Zwang: Änderung freiwillig
- Korrekt: mehrere Meinungen einholen
- Brauchbar: Lösungsvorschläge anbieten
- Konkret: Beispiel schildern
- Klar und genau formulieren: Empfänger wiederholt Information
- Mitteilung eigener Reaktion und Gefühle: „Ich sage dir das, weil ...“

Regeln für *das Annehmen* von Feedback

- Erbeten: nicht aufgezwungen
- Gehörtes überprüfen: „War das auch so gemeint?“
- Reaktion mitteilen: Nicht totsichweigen!
- Nicht gleich verteidigen: Zeit lassen und verdauen
- Offenheit: Nicht argumentieren und verteidigen, sondern zuhören, nachfragen und klären!

Fehler beim Anbringen von Kritik

- Keine Kritik durch Dritte
- Keine Kritik an Lehrern vor deren Schülern
- Vermeiden von stillschweigender Kritik (klar ausgesprochen ist besser)
- Keine indirekte Kritik durch ironische oder sarkastische Bemerkungen, auch nicht durch ironisches Lob
- Keine Veranlassung des Schülers zur Selbstkritik vor anderen
- Keine Kritik an einer ganzen Gruppe, wenn nicht wirklich alle Anteil an der Schuld haben;
- Keine Kritik (oder gar Tadel) vor absehbarer Abwesenheit (z. B. Feiertage, Ferien) oder Stundenschluss, da sonst der Ärger in sich „hineingefressen“ werden kann
- Keine unpräzisen Angaben, sondern beweisbare Tatsachenfeststellung
- Keine totale Kritik z.B. durch Übersteigerung oder Verallgemeinerung
- Keine zu zahme Kritik, weil ich mich selbst nicht traue
- Keine wiederholte Kritik aus immer demselben Grund, da sich niemand gern alte „Sünden“ immer wieder vorhalten lässt.

Den Gesprächspartner annehmen

Die Bejahung des Gesprächspartners wird übermittelt durch folgende Signale:

Ich höre, wie dir zumute ist.

Ich verstehe, wie du die Dinge im Moment siehst.

Ich begreife dich so, wie du im Moment bist.

Ich bin interessiert und nehme Anteil.

Mir ist klar, wo du im Moment stehst.

Ich verspüre keinen Wunsch, dich zu verändern.

Ich fälle kein Urteil über dich.

Du brauchst keine Angst vor meiner Kritik zu haben.

