

Feedbackregeln

Ich bin ok – du bist ok:

Niemand muss sich rechtfertigen. Wie andere uns wahrnehmen ist niemals objektiv. Das heisst, wer Feedback erhält, rechtfertigt sich nicht. Er hört interessiert und aufmerksam zu. Er vergegenwärtigt sich: „Jeder hat aus seiner Sicht Recht.“

zuhören – aufnehmen – notieren – verarbeiten (ja/nein-Entscheid)

Positiv beginnen – Aufbauen statt niederreißen:

Eine erste positive Aussage hilft der Ansprechperson kritische Aussagen anzunehmen und Ihnen, die nötige Aufmerksamkeit zu erhalten.

Beschreiben – nicht bewerten:

Wir geben keine Werturteile über andere ab, sondern drücken aus, was ihr Verhalten bei uns auslöst.

Beschreiben Sie Ihr persönliches Erleben, sagen Sie möglichst konkret, wie es Ihnen bei welchen Aussagen ergangen ist.

Je präziser Sie das Verhalten des anderen und Ihre emotionalen Reaktionen darauf beschreiben können, desto hilfreicher ist das Feedback.

Ich-Botschaften

Gefühle in direkter Form, als Ich-Botschaften in der ganz persönlichen Wahrnehmung aussprechen. Du- oder man-Botschaften wirken als Verurteilung.

Ruhe bewahren

Kritische Aussagen sollen nie als persönliche Angriffe verstanden werden. Ausreden lassen.

Mit Fragen und Rückfragen Missverständnisse vermeiden

Sachliche Fragen dienen dem besseren Verständnis und begünstigen den konstruktiven Dialog.

Einige Feedback-Anwendungsmöglichkeiten:

- Mir gefällt...
- Am stärksten wirkt auf mich...
- Ich finde es gut, dass...
- Ich bin überrascht, wie...
- Besonders beeindruckt hat mich...
- Mein Interesse war sofort geweckt, als ich sah/hörte...
- Ich fühlte mich persönlich angesprochen...
- Ich ziehe einen grossen Nutzen aus...
- Ich verstehe nicht ganz, warum...
- Könntest du dir vorstellen, dass...
- Hier fehlte mir...
- Da bin ich gestolpert...
- Ich habe Mühe mit dem Satz...
- Das hat mich nicht angesprochen...

- Hier meldeten sich Zweifel bei mir...
- Da muss ich widersprechen...