

Lena Doppel, IOT

Quinora WS 4
11.-12. Juni 2007

Feedback



Feedback...

- definiert als Zurücksenden von Informationen (Output) an den/die SenderIn der Nachricht.
- Methode, um die Eindrücke der KursteilnehmerInnen zu erheben und den Nutzen, den sie aus einer Teilnahme an der beruflichen Aus- und Weiterbildung gezogen haben, zu bestimmen
- eine Möglichkeit, um einen Kommunikationskreislauf herzustellen (Feedbackschleife)
- Feedback wird bei Verwendung über einen größeren Zeitraum “institutionalisiert”

Feedbackregeln

Für den/die FeedbackgeberIn gilt:

- Zuerst positive und dann negative Punkte nennen (Was war gut? Was kann man besser machen?)
- Konkret beschreibend, nicht pauschal allgemein (situationsbezogen kritisieren, direkte Punkte und Beispiele benennen, Konsequenzen aufzeigen, Ziele definieren)
- Ich-Botschaften formulieren (Eigene Gefühle als Gefühle, Wahrnehmungen als Wahrnehmungen und Vermutungen als Vermutungen formulieren)

Für den/die FeedbackempfängerIn gilt:

- Keine Verteidigungshaltung (sich nicht rechtfertigen, statt dessen zuhören, nachfragen, nachdenken, annehmen aber auch Grenzen aufzeigen wenn es persönlich kränkend wirkt)

Feedback...

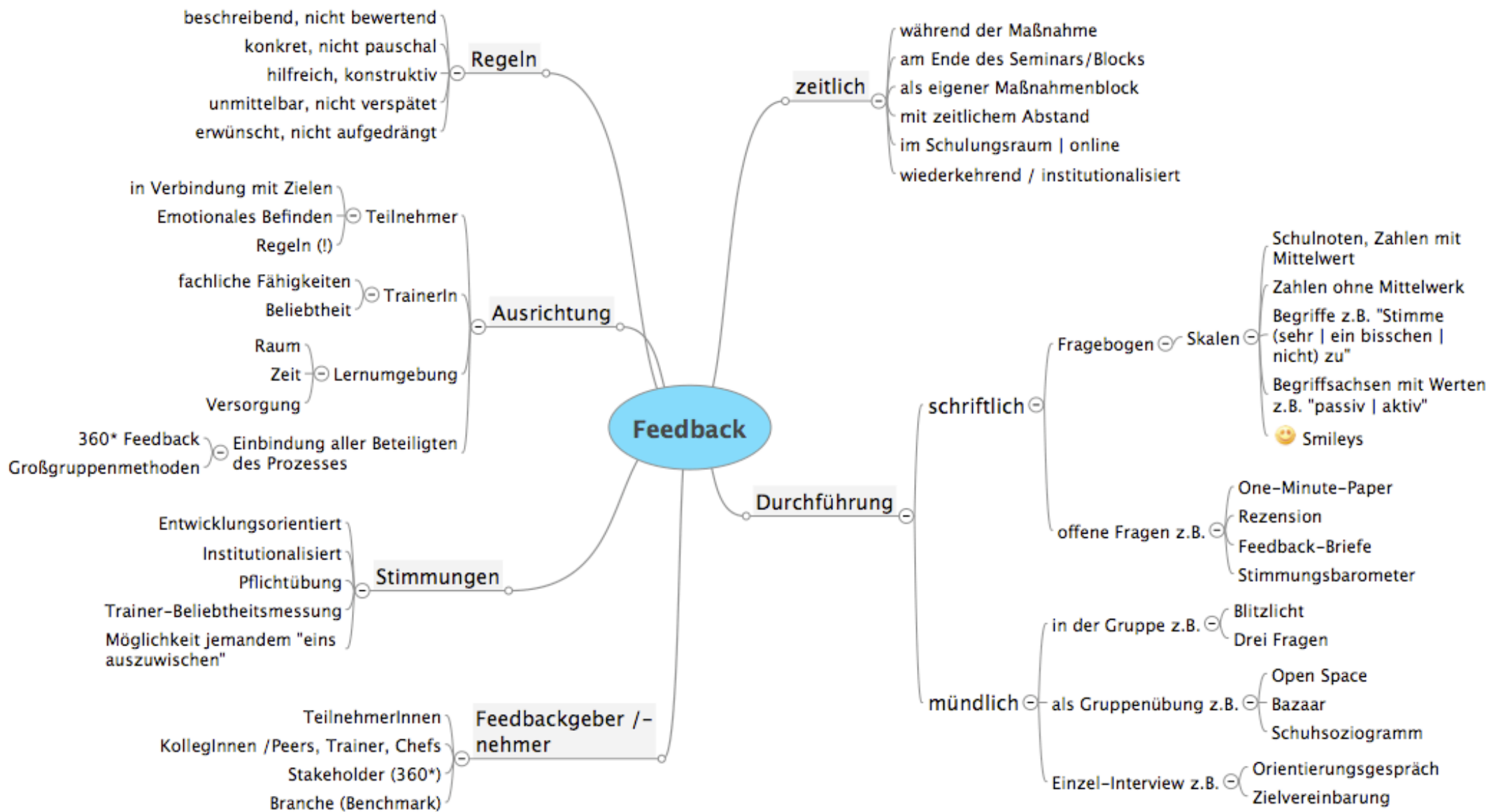
- soll das Verhalten einer Person spiegeln und kritisieren, nicht die Persönlichkeit, den Charakter, die Eigenschaften und die Einstellungen
 - soll dazu beitragen die gemeinsamen Gruppenziele zu erreichen, Fehler zu vermeiden und bessere Verhaltensstrategien zu entwickeln
 - gibt in erster Linie eine Information über den/die FeedbackgeberIn, über die Gefühle und Reaktion die das beobachtete Verhalten bei ihm/ihr ausgelöst hat
 - kann zu einer Verhaltensänderung führen, muss aber nicht
 - sollte in einer passenden Situation gegeben werden
 - soll den/die FeedbackempfängerIn nicht analysieren , sondern subjektive Eindrücke vermitteln
 - kann sich nur auf augenblickliches und konkretes Verhalten beziehen, Menschen ändern sich ständig und reagieren anders in unterschiedlichen Situationen
 - soll möglichst unmittelbar erfolgen
 - sollte nur gegeben werden wenn man sich dazu in der Lage fühlt
-

Feedback-Kultur

- Eine Feedback-Kultur zu entwickeln bedeutet: Alle am Geschehen Beteiligten sagen sich regelmäßig gegenseitig, was notwendig ist, damit alle sich möglichst wohl fühlen und möglichst gut arbeiten/lernen können.
- Eine Feedback-Kultur zu entwickeln bedeutet erstens, Feedback zu entzaubern und selbstverständlich zu praktizieren, dazu müssen alle Beteiligten den Sinn und den Nutzen regelmäßigen Feedbacks verstanden haben und akzeptieren.
- Feedback muss Konsequenzen haben. Nur wer weiß, dass die Ergebnisse des Feedbacks spürbare Veränderungen bewirkten, kann vom Feedback wirklich profitieren. Das bedeutet wiederum, dass jeder Einzelne auch bereit sein muss, aus den Ergebnissen des Feedbacks Konsequenzen zu ziehen, also auch: sich selbst zu verändern.

Feedback-Formen

- TeilnehmerInnen-Feedback
- KollegInnenfeedback
- 360* Feedback
- Supervision



TeilnehmerInnenfeedback

- Feedback der TeilnehmerInnen über ihre Sichtweise der Trainingsmaßnahme.
- Feedback für TrainerInnen, die Trägerinstitution
- unbedingte Freiwilligkeit!

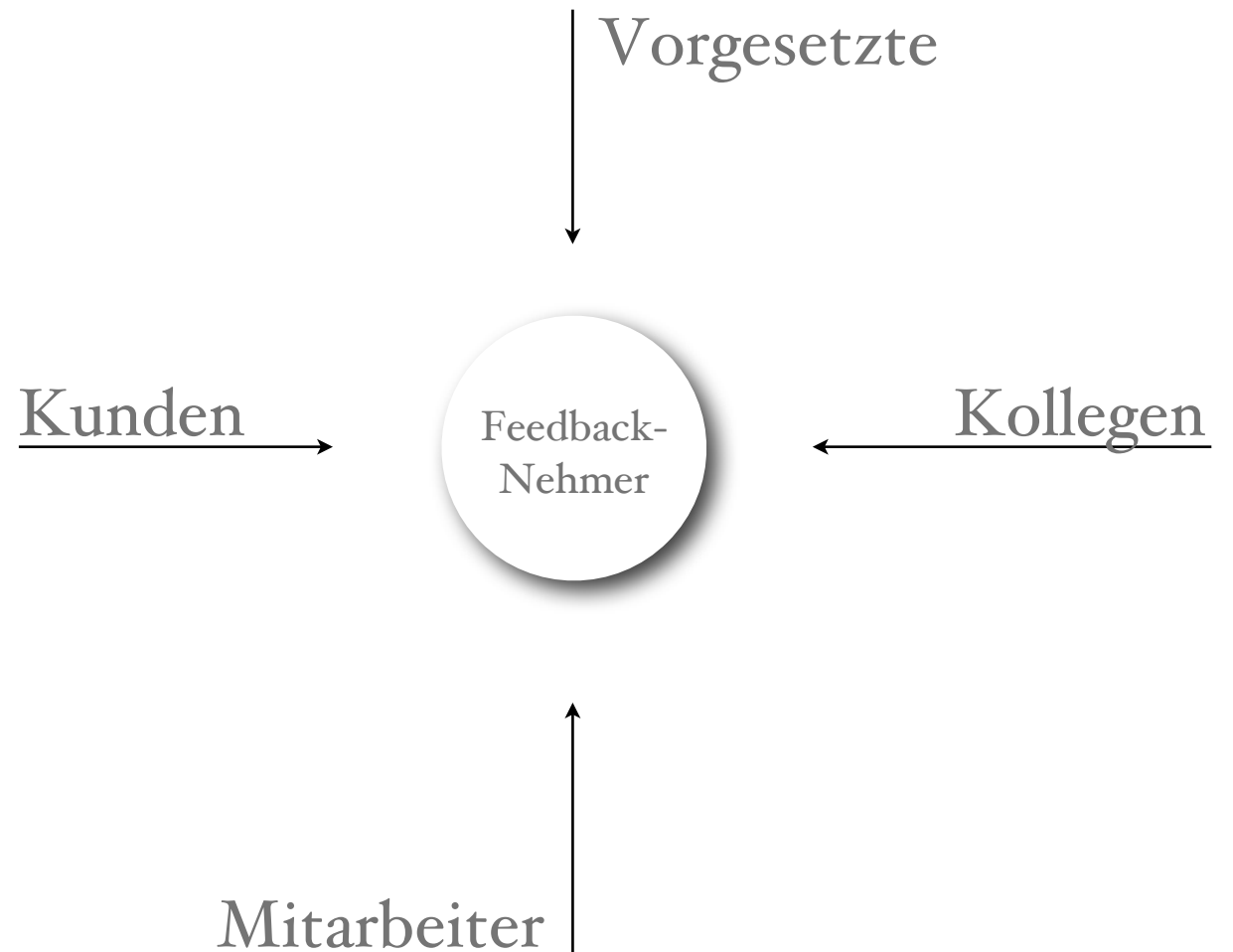
KollegInnenfeedback

- Möglichkeit zur professionellen Reflexion
- Erweiterung der Sichtweisen aus dem TeilnehmerInnenfeedback
- “Intervision”, peer supervision, kollegiale Beratung, Jour Fixe
- Hospitation (teilnehmende Beobachtung)

360* Feedback

- Wer ist Kunde?
- Alle Beteiligten am Prozess erfassen (Stakeholder).
- viele Seiten (“der Medaille”) beleuchten.
- mehrere Quellen => Fehlerminimierung.
- Zufriedenheitsmessung in alle Richtungen.

360* Feedback



Supervision

- Feedback the Trainer
- zur Unterstützung und zur Förderung des Lernens aus (auch belastenden) Kundensituationen
- Einzelsupervision ist geschützter Raum (frei von TeilnehmerInnen und KollegInnen)

Danke
für die
Aufmerksamkeit!