

Professionelles Feedback

im Anleitungskontext

Was ist Feedback?

Feedback ist eine „Rückmeldung“ an ein Gegenüber darüber, wie man dessen Verhalten oder seine Botschaft verstanden hat bzw. wie diese auf Einen gewirkt hat.

Feedback findet immer statt, denn auf jedes Verhalten findet eine Reaktion des Gegenübers statt. Feedback kann verbal oder auch nonverbal erfolgen – selbst keine Reaktion ist eine Reaktion (schweigen, weggehen, nicht beachten, ...).

Was nützt uns Feedback?

Durch Feedback wird dem Feedback-Empfänger deutlich, wie sein Verhalten auf Andere wirkt bzw. ob sein Verhalten die gewünschte Wirkung erzielt hat.

Durch „professionelles Feedback“

- erfährt der Feedback-Empfänger welche (emotionale) Wirkung sein Verhalten auf jemand Anderen haben kann und welche Möglichkeit es ggf. gäbe um die gewünschte Wirkung zu erreichen
- wird sich der Feedback-Geber darüber bewusst, welche (emotionalen) Reaktionen durch bestimmte Verhaltensweisen Anderer bei ihm selbst ausgelöst werden.
- lernen FB-Empfänger und FB-Geber etwas über sich und den Anderen, sowie über die Wirkung von Verhaltensweisen/ Kommunikation (professionelles Handeln)

Was ist „professionelles Feedback“?

1. Ziele von professionellem Feedback

- Dem Anderen verdeutlichen, dass sein Verhalten einen selbst z.B. guttut, verwirrt oder betroffen macht, ... (z.B. Umgangston, Zuverlässigkeit)
- Dem anderen helfen sich seiner Wirkung bewusst zu werden und sich dadurch fachlich besser zu verhalten (z.B. Umgang mit Klienten)

2. Wirkung von „professionellem Feedback“

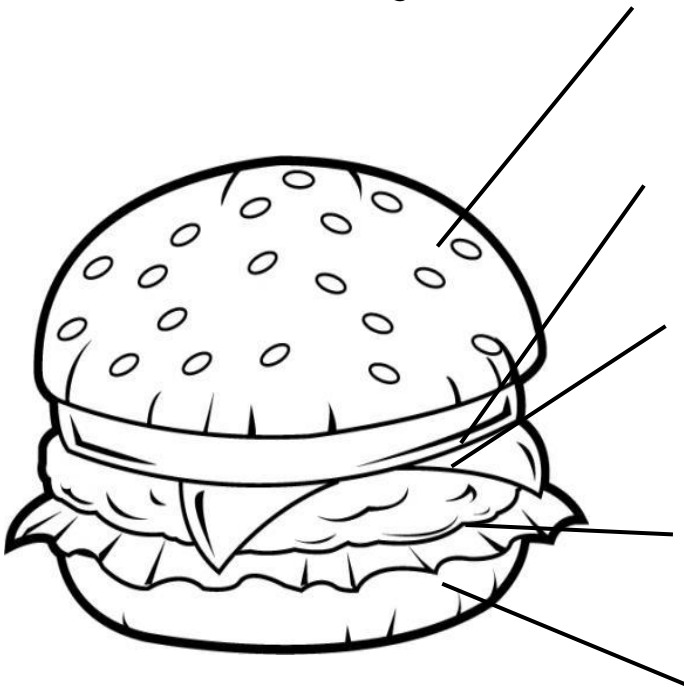
Feedback ist ein „Angebot“ zur Deutung und Wirkung von Verhaltensweisen und soll nicht verletzend für den Feedback-Empfänger sein (es geht nicht um Schuld).

Wie geht professionelles Feedback? – ein Vorschlag

Professionelles Feedback ist

- zeitnah, damit man sich noch an die Situation erinnern kann
- konstruktiv, d.h. mit dem Ziel die Beziehung, die Selbstwahrnehmung, das fachliche Handeln des FB-Empfängers zu verbessern
- konkret, d.h. immer auf bestimmte (wahrnehmbare!) Verhaltensweisen bezogen, nicht auf den Charakter einer Person
- subjektiv, d.h. man muss sich dessen bewusst sein, dass die eigene Wahrnehmung nicht die „Wahrheit“ oder die „Wirklichkeit“ ist; nur eine Sichtweise; Formulierung in ICH-Botschaften
- auch positiv, sonst kann Feedback nur schwer angenommen werden

Feedback-Burger:



5. Positiver Abschluss/ Zusammenfassung:

Vorteile einer Verhaltensänderung für beide aufzeigen; etwas allgemein Positives sagen.

4. Wunsch: Welches Verhalten wünsche ich mir?

Welche anderen Handlungsmöglichkeiten gäbe es?
„Ich finde es besser, wenn du nächstes mal ...“

3. Wirkung: welche Emotionen/ Reaktionen hat dieses Verhalten bei mir ausgelöst? Was ist deine Interpretation?
„Mein Eindruck ist, dass dein Verhalten bei X ... ausgelöst hat“
„Dadurch entsteht bei mir der Eindruck, dass du... und das finde ich...“

2. Wahrnehmung: welches Verhalten habe ich in welcher Situation beobachtet?
„Als Klient X nicht essen wollte hast, du ... gesagt/ getan. Er hat darauf ... getan.“

1. Positiver Einstieg: Zustimmung des FW für Feedback einholen; angenehme Atmosphäre; positive Grundhaltung ausdrücken; allgemein positiver Eindruck.

Besonders gut kann Feedback angenommen werden, wenn man mit einem positiven Aspekt beginnt und aufhört. D.h. Schritt 2-4 werden einmal bezüglich einer Positiven, dann schwierigen und schließlich positiven Verhaltensweise wiederholt.

Wie nimmt man Feedback an?

- Zuhören und ausreden lassen
- Nachfragen, wenn man etwas nicht verstanden hat
- NICHT rechtfertigen – das Gehirn löscht die Information vor der Rechtfertigung
- Bedanken, denn Feedback ist ein Geschenk, bei dem sich der Andere Mühe gemacht hat
- Für sich darüber nachdenken und entscheiden ob und wie man das Feedback annehmen will und welche Konsequenzen man daraus zieht

Feedback im BFD

- Im BFD ist Feedback in beide Richtungen sinnvoll, so dass sowohl AnleiterIn als auch Freiwillige Feedback geben und erhalten.
- Der/ die Freiwillige erhält Feedback: Durch die Rückmeldung zum eigenen Verhalten in der Einsatzstelle kann der Freiwillige seine (notwendigen) Ziele, nächste Schritte und Erfolge hinsichtlich des Erlernens von Sozial-, Berufs- und Fach-Kompetenzen erkennen.
- Der/ die AnleiterIn erhält Feedback:
 - Durch die Rückmeldung zum eigenen Anleitungsverhalten kann der/ die AnleiterIn ihr/e Struktur, Themen, Methodik, Kommunikation oder Verhalten verbessern, d.h. zielgerichteter bzw. bedarfsgerechter gestalten.
 - Durch die Rückmeldung (oft auch Fragen) zum fachlichen Vorgehen des Teams/ der Fachkräfte können bestehende (manchmal evtl. veraltete) Strukturen reflektiert und ggf. neue Impulse gegeben werden.
- Bitte gedenken Sie: Die Freiwilligen können i. d. Regel noch kein Feedback in professioneller Form geben oder annehmen, dies kann jedoch ein Lernziel im Rahmen des BFD sein. Das Thema „Feedbackkultur“ kann darüber hinaus als Inhalt eines Anleitergesprächs sinnvoll sein.

Stand 2/2018