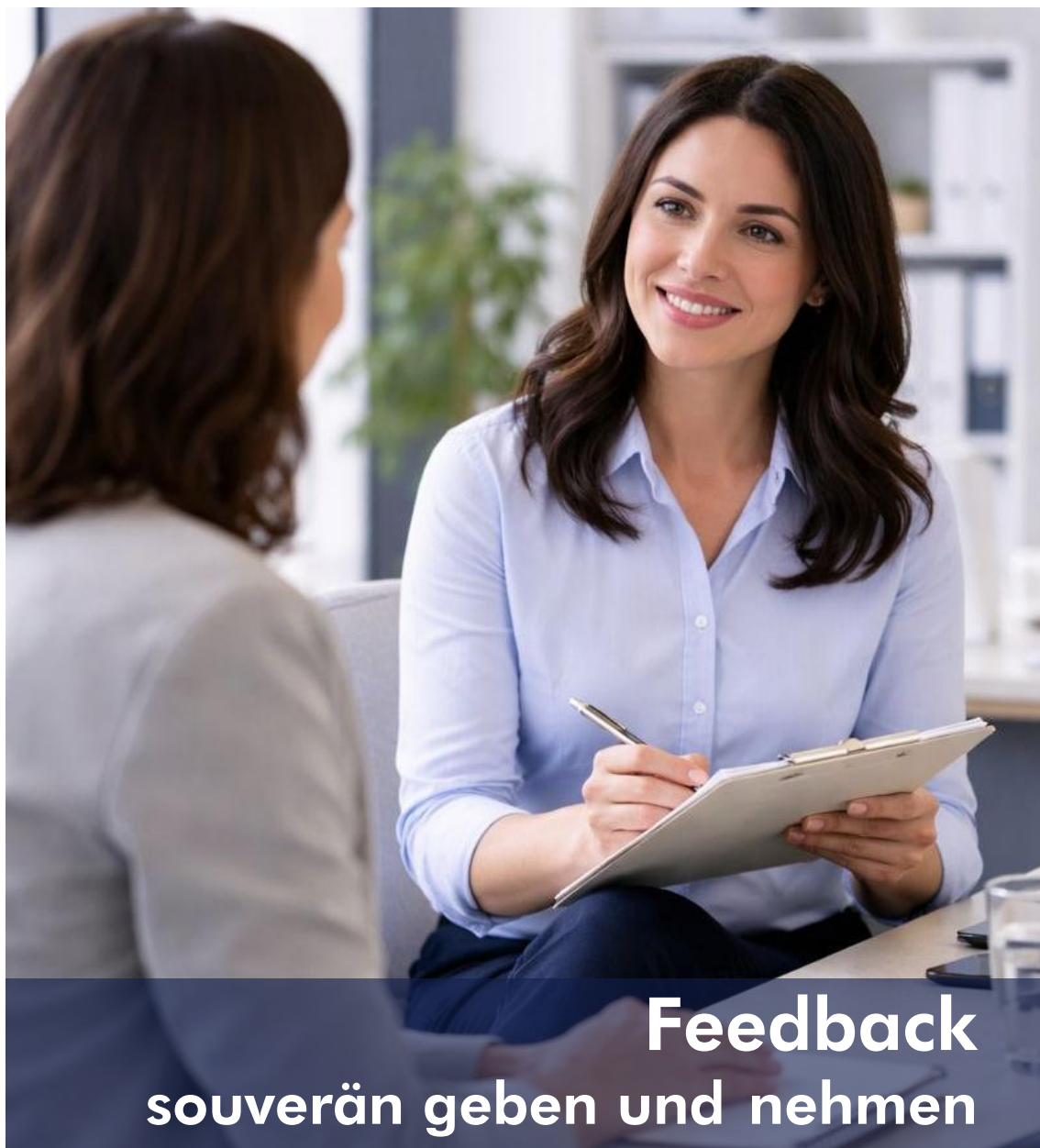




Feedback souverän geben und nehmen

FEEDBACKTECHNIKEN

Feedback soll im Alltag klar, respektvoll und handhabbar sein. Die folgenden Techniken unterstützen dabei, Feedback auf Augenhöhe zu geben und anzunehmen, ohne Hierarchie, ohne Drama.

3 W-Methode

Die 3-**W**-Methode hilft, Feedback verständlich und nachvollziehbar aufzubauen.

Wahrnehmung

Was habe ich konkret beobachtet? (ohne Bewertung)

Beispiel: „Mir ist aufgefallen, dass Ihr Urlaub in der letzten Woche kurzfristig verschoben wurde, ohne dass wir uns vorher abgestimmt haben.“

Wirkung

Welche Wirkung hatte das auf mich, das Team oder den Ablauf?

Beispiel: „Das hat für mich zu zusätzlichem Arbeitsaufwand geführt, weil ich von einer anderen Vertretung ausgegangen bin.“

Wunsch

Was wünsche ich mir für die Zukunft?

Beispiel: „Ich wünsche mir, dass wir Urlaubsänderungen künftig kurz miteinander abstimmen, damit die Aufgabenverteilung klar bleibt.“



Bei Bedarf können Sie zwischen Wirkung und Wunsch auch Ihr Gefühl einbringen!

Beispiel: Das hat mich geärgert, verunsichert, irritiert deshalb wünsche ich mir

Notizen:

Die 3-K-Methode – Feedback auf dem Punkt

Die drei K stehen für:

Konkret

Feedback bezieht sich auf beobachtbares Verhalten, nicht auf Vermutungen oder Charaktereigenschaften. Statt „immer oder nie“ wird eine **konkrete** Situation beschrieben.

Konstruktiv

Feedback ist **lösungs-** und **zukunftsorientiert**, nicht rückwärtsgewandt oder vorwurfsvoll.

Leitfrage: Was hilft beim nächsten Mal?

Kurz

Feedback bleibt übersichtlich und dosiert - **ein** Thema, ein Anliegen.

Beispiel:

„Mir ist aufgefallen, dass die Rückmeldung gestern sehr knapp war.“

Das hat bei mir offene Fragen hinterlassen.

Ich wünsche mir beim nächsten Mal ein, zwei Sätze mehr.“

In der Praxis hat sich folgende Kombination bewährt:

3-W = Struktur

3-K = Qualitätscheck

Nach dem Formulieren kurz prüfen:

- Ist es konkret?
- Ist es konstruktiv?
- Ist es kurz genug?



Gutes Feedback ist konkret, konstruktiv und kurz!

Feedbackhand



Konstruktives Feedback mit der Feedbackhand

Die Feedbackhand kann in Teamsitzungen, oder Besprechungen eingesetzt werden und eignet sich für Gruppen bis maximal 20 Personen.

Sie hat gleich mehrere Vorteile:

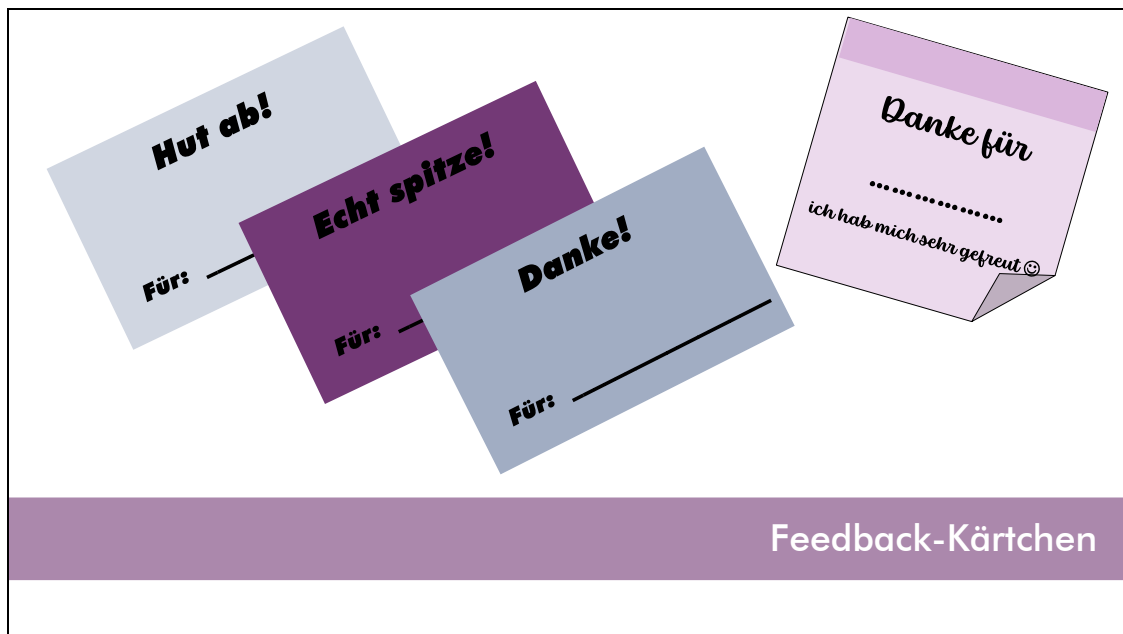
- Sie kann sowohl bei positivem als auch bei negativem Feedback eingesetzt werden.
- Sie sorgt für konstruktives (zielorientiertes) Feedback.
- Auch der Spaß kommt nicht zu kurz.

Jeder Finger der Feedbackhand steht für ein Thema:

- Daumen: „... hat mir gut gefallen“ bzw. „hat mir nicht gefallen.“ (Allgemein gesprochen)
- Zeigefinger: „Darauf möchte ich hinweisen.“ (Anmerkungen, Hervorhebungen, Ergänzungen)
- Mittelfinger: „... hat gestört.“ (Details)
- Ringfinger: „... nehme ich mit.“ (Ehering symbolisiert die Bindung)
- Kleiner Finger: „... kam für mich zu kurz“ (Ich hätte mir (mehr) ... gewünscht)

Notizen:

Feedback- oder Motivationskärtchen



Feedbackkarten können selbst erstellt oder als Kudo-Karten gekauft werden!

Feedback muss nicht immer mündlich erfolgen. Im Arbeitsalltag, in dem Gespräche oft unter Zeitdruck stattfinden, können kurze schriftliche Rückmeldungen eine wirkungsvolle Ergänzung sein.

Feedback- oder Motivationskärtchen machen positive Rückmeldungen zu konkreten Beiträgen sichtbar.

Im Unterschied zu allgemeinem Lob („gut gemacht“) benennen sie, was genau positiv aufgefallen ist. Dadurch wirken sie glaubwürdig und motivierend.

Typische Einsatzsituationen im Arbeitsalltag:

- Unterstützung in einer stressigen Phase
- Verlässliche Vertretung
- Klare Abstimmung oder hilfreiche Information
- Kollegiales Verhalten, das Zusammenarbeit erleichtert

Worauf es ankommt:

- kurze, klare Formulierungen
- Bezug auf konkretes Verhalten oder Beitrag
- ehrlich und ohne Übertreibung
- auf Augenhöhe, nicht von oben herab

Beispiele:

- „Danke, dass du gestern kurzfristig eingesprungen bist. Das hat mir sehr geholfen.“
- „Mir ist aufgefallen, wie ruhig und strukturiert du die Rückfragen geklärt hast.“
- „Deine Zusammenfassung hat mir die Weiterarbeit deutlich erleichtert.“
- „Danke für die Hilfe bei der Vertretung letzte Woche.“

Feedbackkarten können:

- persönlich übergeben
- auf den Arbeitsplatz gelegt
- oder, wenn passend, an einem gemeinsamen Ort (Teamwhiteboard) gesammelt werden



Der Wert liegt nicht im Format, sondern in der Haltung. Auch eine Haftnotiz am Telefon wirkt Wunder!

Übung 13

Welche Aussagen fallen Ihnen ein? Über welche Rückmeldungen freuen Sie sich?

[illegible]

Aushang mit Abrissstreifen



Abrissstreifen kann man selbst erstellen und ausdrucken

Eine weitere Methode ist der Aushang mit Abrissstreifen

Aufbau:

- **Oben:** eine motivierende Überschrift
- **Unten:** kleine „Mitnehm-Sätze“

Beispiel:

Nimm ein Feedback für eine Person mit:

- Danke für die Hilfe.
- Danke für die netten Gespräche.
- Ich freue mich, wenn Du im Haus bist.

Notizen:

ZUSAMMENFASSUNG

Orientierung für hilfreiches Feedback

in Theorie

Übung 14

Wie sollte Feedback sein?	Wie sollte Feedback nicht sein?
Zeitnah (1-3 Tage)	Wochen / Monate später
unter 4 Augen	Vor Publikum, (Kunden oder Kollegen)
In ruhiger Umgebung	In öffentlichen Bereichen (an der Maschine)
Offen und entspannt	Emotional in unangemessenem Ton
Konkret statt Allgemein	Weder pauschales Lob noch verallgemeinernde Kritik (immer /nie, ständig)
Sachlich und respektvoll – besonders bei Kritik	Respektlos von oben herab, laut, Vorwürfe
Beschreibend und nicht bewertend	Bewertend Du bist ...
Klar formuliert und nachprüfbar	Unklar formuliert, nicht nachprüfbar Hörensagen
Nur zu Verhaltensweisen, die Ihr Gegenüber ändern kann.	Zur Person, zu Eigenschaften, die nicht änderbar sind
Nur ein Thema zur Zeit	Endlos-Tirade
Evtl. mit konstruktivem Änderungsvorschlag (auf Nachfrage, wenn bejaht)	Anweisung