



igs Mitarbeitenden- Anlass

06.05.26,
Generationenhaus Bern

Es gibt Unterschiede

- **Feedback:** gegenseitig & sich zur Verfügung stellen. «mach damit was du möchtest»
- **Leistungsbeurteilung:** ist einseitig und kein Feedback, sondern eine Bewertung
- **Konfliktgespräch (oder Kritik):**
 - «Ich habe ein Anliegen»
 - Anzeichen = wenn hohe Emotionalität drin ist
 - Raum für Dialog, Perspektiven Austauschen etc.

Denk- & Kommunikationsmuster

... welche uns von Bedürfnissen & Gefühlen abtrennen:

1. Vorschnell Urteile fällen
2. Vergleiche anstellen
3. Verantwortung leugnen
4. Wünsche als Forderungen formulieren

Ist es Feedback oder Kritik?

BEURTEILUNGS- MATRIX

Aufgefordert

*Ich habe eine
Spannung*

Unaufgefordert

*Du hast eine
Spannung*

POSITIV
(Bestärken)

**POSITIVES
FEEDBACK**

LOB

NEGATIV
(Verändern)

**NEGATIVES
FEEDBACK**

KRITIK

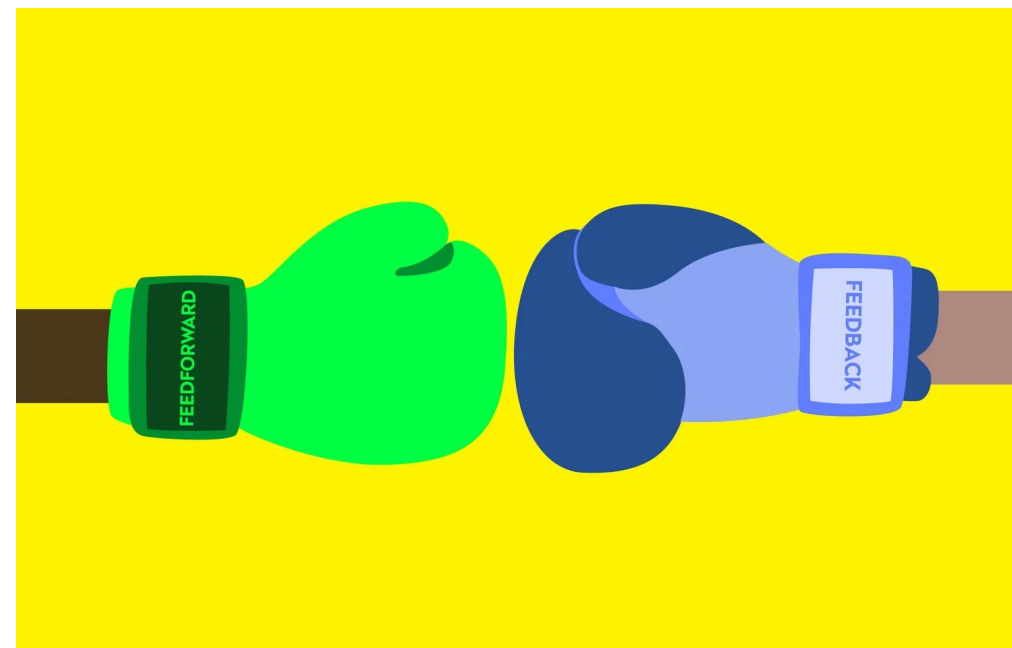
© neue narrative

Feedback oder Feedforward

Von unveränderlicher Vergangenheit
zu gestaltbarer Zukunft !

Feedback steckt oft bei der Fehler-Analyse,
Zuschreibung und löst Abwehr aus
(Schuldzuweisungen)

Feedforward ist lösungsorientiert
und wirkt motivierend (Tipps geben)



Wichtiges

- Beachte die entgegennehmende Person:
 - Manche mögen es gerne direkt, andere eher weniger
- Gib Feedback auf Augenhöhe:
 - deine Wahrnehmung beschreiben
 - nicht „Besserwissen“ oder „von oben herab“
- Unterstell die besten Absichten:
 - die Person tut ihr Bestes
- Nutze die Gelegenheit zur Selbstreflexion:
 - hättest auch du etwas anders machen/sagen können?

Wie kritikfähig bin ich/sind wir?

Reaktion auf Kritik:



verneinen



ärgern



entschuldigen



ignorieren



rechtfertigen



zustimmen



zurückschlagen



jammern



daraus lernen

5A-Vorbereitung

- **Anlass:** was veranlasst dich zum Feedback, um welche Situation geht es?
- **Aktion:** was hat die Person getan oder gesagt?
- **Auswirkung:** Welche Auswirkung hatte das?
- **Anliegen:** Worum möchtest du die Person bitten?
- **Anhören:** Was hat die Person dazu zu sagen?

Feedback geben

Tipps für Feedbackgeber:innen:

Notiere, was du mitteilen möchtest. Feedbacknehmer:innen profitieren am meisten von Anregungen und Ideen. Mache Verbesserungsvorschläge (statt nur sagen, was nicht gut lief).

Kategorien im Feedback vorbereiten:

- Weiter so: Was läuft gut? Womit soll Person X weitermachen.
- Ideen: Wo gibt es Entwicklungspotenzial? Was soll X konkret verbessern?
- Highlights: Was macht X einzigartig?

Feedback geben: Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation in Erinnerung rufen.

- Beschreibe deine Beobachtungen (und versuche nicht zu interpretieren)
- So konkret wie möglich (keine Verallgemeinerung)
- Persönlich formulieren. Bitte statt fordern („für die Zusammenarbeit ist mir wichtig..., ich wünsche mir..., statt „man sollte/müsste etc.)

Feedback nehmen

Tipps für Feedbacknehmer:innen:

Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation in Erinnerung rufen.

- Vergegenwärtige dir, dass sich die Feedbackgeber:in Zeit für dich genommen hat. Das hilft eine dankbare und wohlwollende Haltung einzunehmen
- Versuche, das Gesagte nicht als Bewertung zu interpretieren, sondern als Beobachtung.
- Aktives Zuhören: Spiegle die Kernaussagen deines Gegenübers in eigenen Worten zurück, um gemeinsam Klarheit über das Gesagte zu schaffen. Verfalle dabei nicht in reflexhafte Rechtfertigungen/Verteidigungen.
- Lass dein Gegenüber ausreden.

Was tun bei ...

- **unerwarteten „Angriffen“:** Pausieren, durchatmen, Nachfragen & paraphrasieren
- wenn ein **Gespräch aus dem Ruder läuft** – etwas eskaliert: „Stop“, deeskalieren durch pausieren, nachfragen, paraphrasieren. Abbrechen und späteren Zeitpunkt vereinbaren
- **unangenehme Message vermitteln:** gut vorbereiten, Setting bewusst gestalten, Zeit nehmen, Gespräch klar strukturieren und Gesprächsführung in der Hand behalten
- **Konflikt:** ich als Vermittler:in/Moderator:in zwischen zwei Parteien. => Konfliktwissen, um einzuschätzen, welches Setting geeignet ist (2er/3er, extern begleitet oder intern). Sehr starke und klare Gesprächsführung.

Kritik ausüben

Bevor ich kritisiere, stelle ich mir diese Fragen:

- Worum geht es genau?
- Worin liegt der Kern des Problems?
- Wen betrifft die Kritik?
- Was möchte ich konkret ändern?
- Wie lässt sich das umsetzen?
- Wie kann ich mein Gegenüber dabei unterstützen?

Wie formuliere ich Kritik:

- Was habe ich beobachtet / was ist geschehen (nur Fakten/Beobachtungen, keine Interpretationen oder Annahmen)
- Was hat mich gestört (Ich-Formulierung), keine Vorwürfe „du hast ...“
- Bitte um Veränderung

Reaktion auf Kritik – Kritikfähigkeit üben

Zuhören: was sagt die andere Person?

Zugeben: was trifft tatsächlich zu? Welche Punkte sind berechtigt?

Lernen: was nehme ich aus der Kritik mit? Was werde ich ändern?

Widerspruch: was stimmt nicht, warum?

Wichtig:

- Widerstand, Abwehr, Rechtfertigung reagieren. Dafür Ausreden lassen & Fragen stellen wenn etwas nicht klar ist.
- Haltung: ich will zuhören und verstehen