

Lösungsorientiert kritisieren um Probleme einer Lösung zuzuführen

Grundsätze für Feedback

- Ich- Botschaften „Ich sehe.... (es ist meine eigene Wahrnehmung...)
- Sichtbares beobachtbares Verhalten nennen (und unterscheiden von Interpretationen!)
- Immer das Verhalten der Person beschreiben und ansprechen – nicht die Person selbst: „Wenn du den Abfallsack am Abend vor dem Dienstende nicht rausstellst....“ Nicht: „Du bist...“

Falsch: Warum kommst du spät? (führt zu Rechtfertigung)

Richtig: Du bist heute 10 Minuten zu spät zum Dienst gekommen (ist eine Beschreibung)

1. Was stört mich ?
(Beobachtbare, feststellbare Situation nennen, nicht Bewertung)
2. Was ist meine Reaktion?
(Gefühle)
3. Was möchte ich?
(Ziele, Perspektive)
4. Wie siehst du/sehen Sie die Sache? Was ist realistisch machbar für dich/Sie?
(Aktiv zuhören)
5. Was ist zu tun?
(Wer macht was? Feste Rückmeldungstermine abmachen!)

Umgang mit Kritik (wenn ich kritisiert werde)

Innere Haltung dabei:

Ich höre was du sagst.

Ich höre auf dich und
Ich höre auf mich und

Ich überlege was ich mit deiner Kritik mache:

- Überdenken
- Zurückweisen
- Annehmen
- Etwas tun