

Feedback ist ein Geschenk.

Joseph Joubert

Feedback

Feedback heißt übersetzt Rückkopplung und kann dabei helfen, das eigene Selbstbild zu vervollständigen. Joseph Luft und Harry Ingham stellen im „Johari-Fenster“ Selbst- und Fremdwahrnehmung gegenüber.

Öffentlich ist alles, was ein Mensch von sich preisgibt. **Geheim** ist alles, was uns selbst über uns bewusst ist – andere können diese Dinge nur wissen, wenn wir uns dafür entscheiden, sie ihnen preiszugeben.

Interessant ist der „**Blinde Fleck**“, denn das sind all die Dinge, die von anderen wahrgenommen werden, ohne dass sie uns selbst bewusst sind. **Feedback** von anderen ermöglicht, den eigenen „Blinden Fleck“ zu verkleinern.

Johari-Fenster

		mir bekannt	mir unbekannt
anderen bekannt	Öffentliche Person		Blinder Fleck
anderen unbekannt	Mein Geheimnis		Unbekanntes

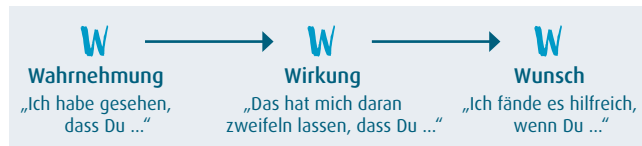
Diagramm des Johari-Fensters mit Feedback-Pfeilen:

- Ein Pfeil führt von „Blinder Fleck“ zu „Öffentliche Person“ mit der Beschriftung „Andere teilen mir mit“.
- Ein Pfeil führt von „Mein Geheimnis“ zu „Öffentliche Person“ mit der Beschriftung „ich gebe preis“.
- Ein zentraler orangefarbener Kasten mit der Aufschrift „Feedback“ ist von beiden Pfeilen angesprochen.

Ehrliches Feedback kann einen enormen Beitrag leisten, die Kommunikation und die Zusammenarbeit mit anderen zu verbessern. Oft haben Menschen Angst davor, Feedback zu bekommen, da sie es mit Kritik oder Angriff gleichsetzen. Vielleicht haben Sie solche Erfahrungen bereits gemacht. Die Art und Weise wie Feedback gegeben wird, spielt eine entscheidende Rolle, um es konstruktiv und nachvollziehbar annehmen zu können.

Wie gibt man konstruktiv Feedback? Die WWW-Formel

- 1. Wahrnehmung:** Neutrale Schilderung des Erlebten: Was ist passiert?
„Mir ist aufgefallen, dass...“
- 2. Wirkung:** Was hat das Erlebte / das Verhalten in mir ausgelöst?
„Das wirkte auf mich, als ob...“
- 3. Wunsch:** Welche Veränderung wünscht man sich? Was soll beibehalten werden?
„Ich würde mir wünschen, dass...“



Feedback-Dreiklang

Wahrnehmung



Wirkung



Wunsch



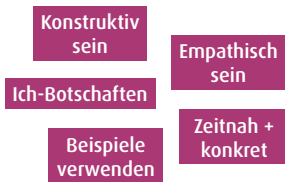
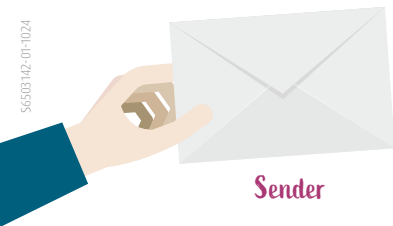
Feedbackhinweise

Feedback ist eine **Äußerung persönlicher Wahrnehmung**. Es ist also nie allgemeingültig richtig, sondern immer eine subjektive Perspektive. Ein und dasselbe Verhalten kann bei zwei Personen ganz unterschiedliche Reaktionen auslösen, dementsprechend wäre ihr Feedback verschieden. Denken Sie einmal darüber nach: Gibt es ein Verhalten, dass eine Person an Ihnen ganz besonders mag, wohingegen es eine andere Person ganz besonders nervt?

Diese subjektive Wahrnehmung ist wertvoll, um sich weiterzuentwickeln. Das kann auf persönlicher Ebene, im Team (Feedback von/ an Kolleg*innen) oder als Apotheke im Gesamten (Feedback von/ an Kund*innen) geschehen.

Beachte: Feedback muss nicht kritisch oder negativ sein. Im Gegenteil: Mit positivem Feedback kann man Wertschätzung ausdrücken und andere motivieren.

Praktische Tipps zum Geben und zum Empfangen von Feedback:



Beispiel: Feedback in der Zusammenarbeit



„Du kommst immer zu spät zum Frühdienst. Das geht so nicht weiter!“



„Mir ist aufgefallen, dass du in den letzten vier Wochen zum Frühdienst zu spät in der Apotheke warst. Das hat mehr Stress für mich bedeutet, weil ich dann alleine in der Apotheke war. Wie können wir sicherstellen, dass du in Zukunft pünktlich da bist?“

Reflexion:
Holen Sie sich in Ihrer Apotheke regelmäßige Feedback von Ihren Kolleg*innen oder Kund*innen ein?

Nachfragen bei Unklarheiten

Aktiv zuhören

Für Feedback bedanken

Nicht rechtfertigen

Selbst über Veränderung entscheiden

