

Führen konstruktiver Feedback-Gespräche

Feedback (Rückmeldung) ist wesentlich für die professionelle Weiterentwicklung. Rückgemeldet wird, wie jemand wahrgenommen wird. Diese Rückmeldung ermöglicht es dem Empfänger, sich selbst besser einzuschätzen, das eigene Verhalten zu überprüfen und ggf. zu ändern.

Konstruktiv Feedback geben bzw. annehmen zu können ist eine wesentliche Kompetenz eines Arztes. Konstruktives Feedback ist ein maßgebliches Element in der Lernphase:

Ärzte, die Studenten oder Weiterbildungsassistenten betreuen, geben überwiegend positive Beurteilungen ab, häufig geschieht dies aus falscher Rücksichtnahme. Kritik wird selten geäußert, damit jedoch eine Chance zur professionellen Weiterentwicklung vergeben.

Auch Studierende/Weiterbildungsassistenten können ein Feedback darüber abgeben, wie sie Anleitung und Betreuung erfahren haben.

Damit Rückmeldungen konstruktiv wirken, müssen sie in einer bestimmten Form durchgeführt werden, nur so kann sie der Empfänger annehmen. Daneben hängt dies natürlich auch von der Einstellung des Empfängers ab.

Empfehlungen für den Sender des Feedbacks

Auf Zeitpunkt und Umfang der Rückmeldung achten:

- immer in möglichst engem zeitlichen Zusammenhang mit dem beobachteten Verhalten
- nie zu viele Informationen auf einmal

Informationen über den anderen UND sich selbst geben:

- Subjektive Sicht (Meinung, Erwartung) formulieren
- Wirkung des anderen auf sich selbst beschreiben
- persönliche Erwartungen an den anderen ausdrücken

Selbstwertgefühl und Sicherheit des anderen nicht herabsetzen

- Konkret, ehrlich, taktvoll sprechen
- Verhalten des anderen zwar beschreiben, aber möglichst nicht bewerten
- Kritik auf das beobachtete Verhalten, nicht auf die Person beziehen

Nie ausschließlich negative Rückmeldung

- Positive Rückmeldung – kein pauschales Lob, konkrete positive Aspekte ansprechen

Vermeidung

- generalisierender, bewertender, unpersönlich verallgemeinernder, moralisierender, spekulierender, analysierender Aussagen. Diese führen eher zur Ablehnung der Rückmeldung.

Empfehlungen für den Empfänger des Feedbacks:

Feedback als Zusatzinformation sehen

- Bereitschaft zur Annahme Feedback klarstellen

Feedback annehmen

- zunächst zuhören, dann rückfragen
- spontane Erklärungen und Verteidigungen vermeiden

Feedback nutzen

- Zeit nehmen um Rückmeldung zu überdenken
- Überlegung welche Information nützlich sind

Rückmeldung

- was man mit Information anfangen will