

VERTIEFUNG DER FOKUS-THEMEN
DER DURCHGEFÜHRTEN MITARBEITER*INNEN-BEFRAGUNG

Feedback-Kultur

Virtuelle Durchführung, 1. April 2022

Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

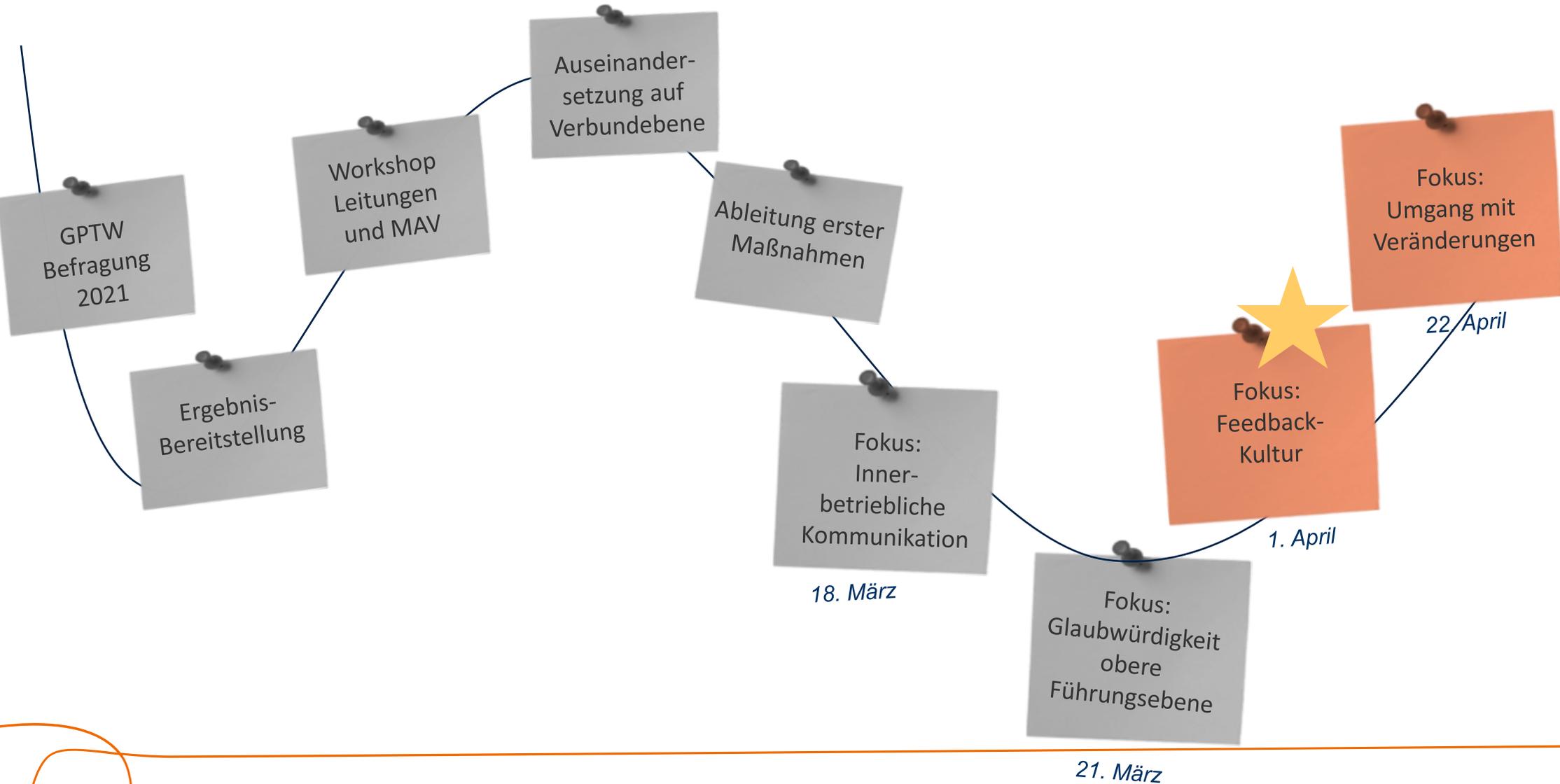
7. Ausblick



Gemeinsam Ankommen



Zur Orientierung: Gesamtprozess Mitarbeiterbefragung



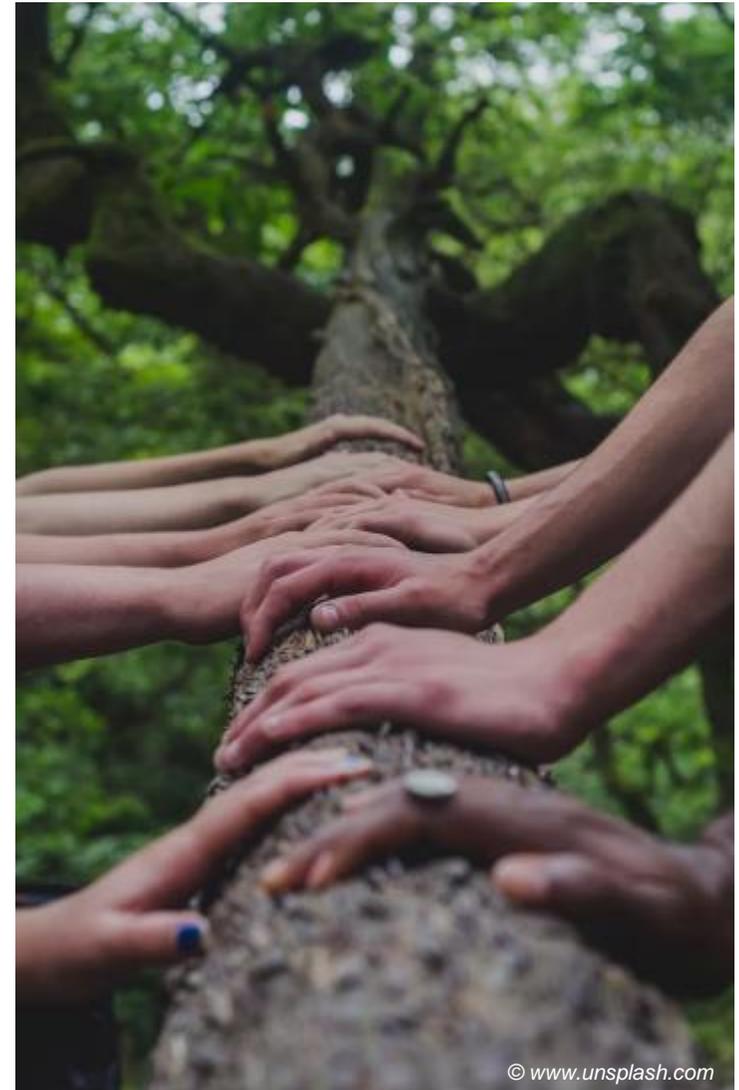
Intention der Vertiefungstermine und „Spielregeln“

– Intention:

- Gemeinsame Erörterung / tieferes Verständnis für „Knackpunkte“ bei den Fokusthemen – was war gemeint?
- Ideen und Verbesserungsvorschläge sammeln, diskutieren, dokumentieren

– Dabei gilt:

- Je interaktiver desto besser
- Jede Idee sollte gehört und dokumentiert werden
- Kamera an, Mikro an, wer etwas sagen möchte
- Diskussionsrunden in Kleingruppen, Zusammenführung im Plenum
- Teilnahme = Arbeitszeit



Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

7. Ausblick



„Feedback-Kultur“

Was fällt bei den Ergebnissen auf?

Die Niedrigsten



Erste Rückfrage an die Teilnehmenden - Mentimeter

1. Welche Worte und Empfindungen verbinden Sie spontan mit dem Begriff „Feedback“?
2. In welchen Situationen erhalten oder geben Sie typischerweise Feedback?



www.menti.com

3580 6318



© www.unsplash.com

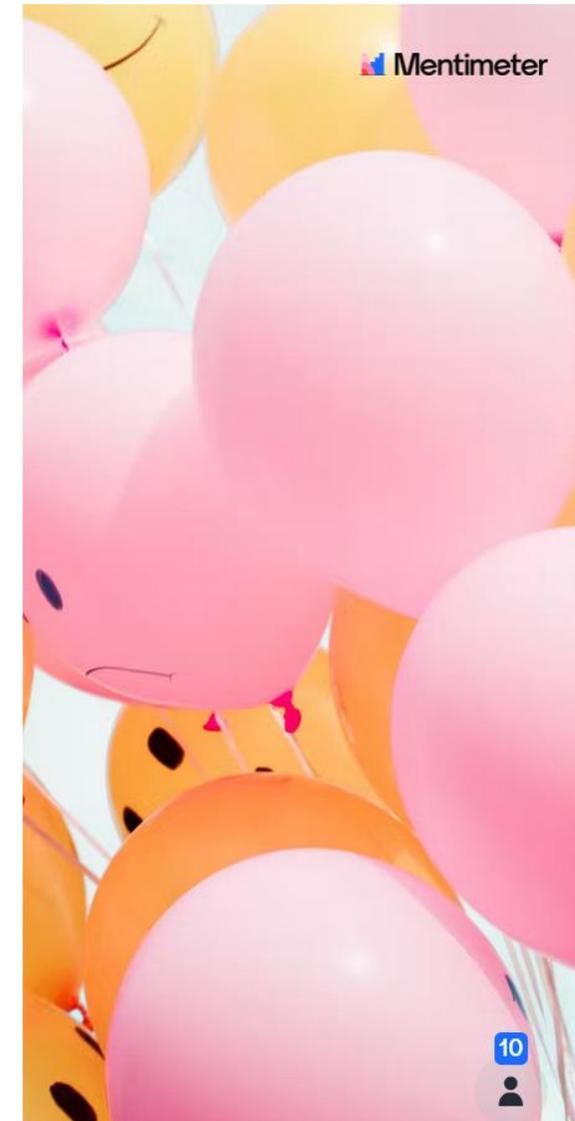


Erste Rückfragen an die Teilnehmenden - Mentimeter

Welche Worte oder Empfindungen verbinden Sie spontan mit dem Begriff "Feedback"?



Press S to show image



Erste Rückfragen an die Teilnehmenden – Mentimeter (1/3)

In welchen Situationen erhalten oder geben Sie typischerweise Feedback?

Personalgespräch,
Besprechungen, Tür-und
Angel-Gespräche

wenn ich gefragt werde

Bei Fehlern

Verhalten

bei Problemen

Einzelgespräche,
Personalgespräch,
Besprechungsstrukturen

Wenn etwas unter den
Nägeln brennt

Personalgespräch,
Stammtermine

wenn was gut läuft



Erste Rückfragen an die Teilnehmenden – Mentimeter (2/3)

In welchen Situationen erhalten oder geben Sie typischerweise Feedback?

Wenn etwas gut gelaufen ist

geben: i.d.R. bei Klient*innen, wenn sie eine schwierige Situation gut gemeistert haben

Unklarheiten

Unterhaltung

erhalten:
Personalgespräch, seit Neustem auch mal zwischendurch

Als Bestärkung.

Zur Stimmungspflege

Wenn man Lösungen sucht

nach herausfordernden Verhalten



Erste Rückfragen an die Teilnehmenden – Mentimeter (3/3)

In welchen Situationen erhalten oder geben Sie typischerweise Feedback?

bei Problemen, Fehlern,
Versehen

Wenn sich etwas aus dem
täglichen Geschäft
abhebt.

Wenn eine Ansage
angekommen ist

Wenn man sich über etwas
freut



Vertiefung „Feedback-Kultur“ anhand von 3 aufeinanderfolgenden Diskussionsrunden:

- (1) Welche **positiven** Feedbacksituationen haben Sie in der letzten Zeit (*als Feedback-Gebende oder –Nehmende*) erlebt?
Wovon wünschen Sie sich **mehr**?

- (2) Welche Feedbacksituationen (*aus Sicht Feedback-Gebende und –Nehmende*) sind Ihrer Meinung nach **schädlich für die Feedback-Kultur** in der Organisation?
Wovon wünschen Sie sich **weniger**?

- (3) **Anregungen:** Was könnten Feedback-Gebende und Feedback-Nehmende zur **Verbesserung der Feedback-Kultur** der fwg beitragen?



Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

7. Ausblick



Erste Diskussionsrunde in Kleingruppen

Welche **positiven
Feedbacksituationen** haben
Sie in der letzten Zeit
(*als Feedback-Gebende oder
–Nehmende*) erlebt?

Wovon wünschen Sie sich
mehr?



© www.unsplash.com



Erste Diskussionsrunde in Kleingruppen

Welche **positiven Feedbacksituationen** haben Sie in der letzten Zeit (als Feedback-Gebende oder –Nehmende) erlebt? Wovon wünschen Sie sich **mehr**?



Feedback-Gebende:

- Gelungener fwg-Newsletter (guter Weg), zeigt, dass Kommunikation ernst genommen wird
- Bei Übernahme neuer Funktion, um besser ankommen zu können (wirkt entlastend und verhindert „Blinden Aktionismus“)
- Gegenseitiges Feedback im Kleinteam (schnell, ehrlich, konstruktiv)

- Personaljahresgespräch mit Möglichkeit, beiderseits Feedback zu geben
- Neuaufnahmegespräch mit Feedback Möglichkeit
- Es tut gut, gesehen zu werden!
- Schafft Klarheit und vermindert Frust
- Feedback ist keine Einbahnstraße, löst IMMER etwas aus!

Feedback-Nehmende:

- Feedback in Form einer kurzen Mail („Danke“)
- Situationen, wenn schnell Themen gelöst werden konnten („Schön, dass das so schnell geklappt hat“)
- Bei Bewältigung von schwierigen Situationen / Krisen („gut, dass das geklappt hat“)
- Positives Feedback im Stammtermin
- Gut: regelmäßige Personalgespräche
- Feedback in Dienstrunden
- Viel Feedback von extern: aus Veranstaltungen, mit Klient:innen

Wovon wünschen Sie sich **mehr**?

- Mehr „Danke“ geben (und erhalten)
- Gegenseitige Aufmerksamkeiten (z.B: Aufzug aufhalten)
- Reaktion auf Feedback: weniger im Sinne einer „Eingangsbestätigung“ – ja, ist angekommen, um nicht das Gefühl des in den Wald rufen zu haben)
- Bei Rückkehr (zeigt, dass Leute sich freuen, dass man wieder da ist)
- Keine Sorge haben, was hinterher mit dem Feedback geschieht
- Mehr Feedback von der Leitung
- Generell: Rückmeldung zur Arbeit (läuft es gut, bin ich auf dem richtigen Weg, sollte ich etwas anders machen) => von allen, nicht nur Leitungen

Erste Diskussionsrunde in Kleingruppen

Welche **positiven Feedbacksituationen** haben Sie in der letzten Zeit (als Feedback-Gebende oder –Nehmende) erlebt? Wovon wünschen Sie sich **mehr**?



Feedback-Gebende:

- ...
- ...

Feedback-Nehmende:

- ...
- ...

- Komplimente, Lob, rückenstärkende Anmerkungen
- Und: durch Übergabe verantwortungsvoller Projekte
- Viel geschieht auf kollegialer Ebene als Reflexionsebene: über vergangene Situationen
- Viele zufällige Begegnungen und auch geplante Situationen, bspw. Ende Praktikum, Wechsel Arbeitsbereich

Wovon wünschen Sie sich **mehr**?

- Mehr ehrliches Feedback: Nicht nur „nett“ positiv formuliert und eigentlich steckt Kritik dahinter, sagen, was Sache ist.
- Mehr Offenheit, dass Feedback gewünscht ist und keinerlei negative Konsequenzen für den Feedbackgebenden hat



Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

7. Ausblick



Zweite Diskussionsrunde in Kleingruppen

Welche Feedbacksituationen
(*aus Sicht Feedback-
Gebende und –Nehmende*)
sind Ihrer Meinung nach
schädlich für die Feedback-
Kultur in der Organisation?

Wovon wünschen Sie sich
weniger?



© www.unsplash.com



Zweite Diskussionsrunde in Kleingruppen

Welche Feedbacksituationen (aus Sicht Feedback-Gebende und –Nehmende) sind Ihrer Meinung nach **schädlich** für die Feedback-Kultur in der Organisation?

Feedback-Gebende:

- Die eigene „Tagesform“ (emotionaler Zustand) nicht berücksichtigt
- Emotional aufgeladenes Feedback

- Falscher Zeitpunkt (z.B: bei zu viel Emotionen)
- Kritik die vor dem Team geäußert wird (manches lieber f2f)
- Schwierig: Tür-und-Angel-Kritiken
- Absichtliches **indirektes Feedback** (über andere, via „Flurfunk“) – gilt sowohl für positives als auch negatives Feedback
- Man sollte nicht über andere vom Feedback erfahren
- Unsicherheit, wie Feedback weitergegeben wird => wo und bei wem kommt z.B. positive Rückmeldung an? Schade, wenn man nicht weiß, wo man Feedback weitergeben kann

Feedback-Nehmende:

- Nicht ernstgenommen fühlen
- Wenn Fragen abgeblockt werden oder genervt reagiert wird
- Wenn Themen in den Raum geworfen werden und Rückfragen nicht möglich sind
- Rückmeldungen mit unausgesprochener Drohung (bedrohliche Szenarien ohne Aufklärung)
- Machtmissbrauch durch die Hierarchie-Ebene
- Überzogene Reaktion bei Besprechung von Einzelfällen im Team
- KEINE Reaktion und KEIN Feedback führen zu Verunsicherung („Arbeit für den Mülleimer“?)
- Unterstellungen, die nicht aufgeklärt werden können
- Aufwertung durch Abwertung anderer
- Zu wenige Stammtermine (insbes. in kleinen Teams)

Wovon wünschen Sie sich **weniger**?

- Unangemessene Sprache
- Nicht persönliche, verletzend, sondern über die Sache sprechen
- Feedbacknehmende nicht „vorführen“
- Nicht ernstgenommenes Feedback – davon weniger!



Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

7. Ausblick



Dritte Diskussionsrunde in Kleingruppen

Anregungen:
Was könnten Feedback-
Gebende und Feedback-
Nehmende zur
**Verbesserung der
Feedback-Kultur** der fwg
beitragen?



© www.unsplash.com



Dritte Diskussionsrunde in Kleingruppen



Anregungen: Was könnten Feedback-Gebende und Feedback-Nehmende zur Verbesserung der Feedback-Kultur der fwg beitragen?

- Mehr: sofortiges positives Feedback („fand ich total gut!) – das geht oft unter
- Wunsch: auch hierarchieübergreifend Feedback „nach oben“ geben (auch positives Feedback z.B. „ihr zeigt Einsatz“ – wird oft als Selbstverständlichkeit gesehen)
- Wunsch: Mehr Anerkennung bei freiwilliger Teilnahme an Veranstaltungen (Interesse gezeigt, aber keine Arbeitszeit)
- Wunsch: Mehr offene Haltung bei allen (Feedback ist grundsätzlich „nicht böse gemeint“) –
- Idee: **Seminar „Feedback gut annehmen / gut umgehen“**
- Bei indirektem Feedback: Aktiv darauf verweisen, wer der „richtige“ Ansprechpartner sein könnte
- Organisation des De-Eskalationstrainings, um für diese Themen Raum zu schaffen
- Bei emotional aufgeladenen Situationen: Lieber eine Nacht drüber schlafen
- **Jeder sollte bewusst und aktiv mit Feedback umgehen (auch dran denken, es zu geben, wie er es für sich selbst wünscht)**
- Selbstkritisches Hinterfragen des eigenen Umgangs mit Feedback
- Sich auf Augenhöhe begegnen
- Kultur schaffen, wie man Gelungenes würdigt (bspw. nach Veranstaltung hinterher „auf die Schultern klopfen“) – kann sehr unterschiedlich sein in den Teams
- Dienstvorgesezte sollten Raum schaffen für Feedback-Gespräche („offene Tür“, Stammtermine, etc.) – nicht nur auf Personaljahresgespräche warten
- Alle sollten auf konstruktives Geben und Nehmen von Feedback achten und überlegen, ob das Feedback hilfreich und zielführend ist (auf Lösungsorientierung achten!)
- Mehr zeitnahes und direktes Feedback auch bei kleineren Dingen, dann staut sich nicht so viel auf
- Dem anderen Raum lassen für den Frust (manche brauchen diesen Raum)
- Wertschätzung gegenüber Mitarbeiter:innen und Klient:innen
- Transparenz fördert Feedback (nur wenn man das Ergebnis und die Verantwortlichen kennt, kann man es positiv anmerken)
- Ehrliches Feedback braucht Vertrauen: Also braucht es etwas VOR dem Geben von Feedback
- Feedbackkultur auch in kleineren Teams regelmäßig aufrecht erhalten: Was braucht es dafür?
- Idee: Sich selbst Routinen aneignen => bspw. Freude zurückgeben, Positive Resonanz rückmelden, positive Verstärkung schaffen
- Auch negatives Feedback sensibel geben und aktiv einfordern (überlegen, wie kann ich gut Feedback bekommen?)
- Regeln für gutes Feedback beachten
- Rückmeldefunktion bei Intrexx pushen und Nutzung fördern
- Leitsprüche berücksichtigen: „was du nicht willst, was man dir tu – das füg auch keinem andern zu“ – „wie man in den Wald ruft – so schallt’s heraus“

Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

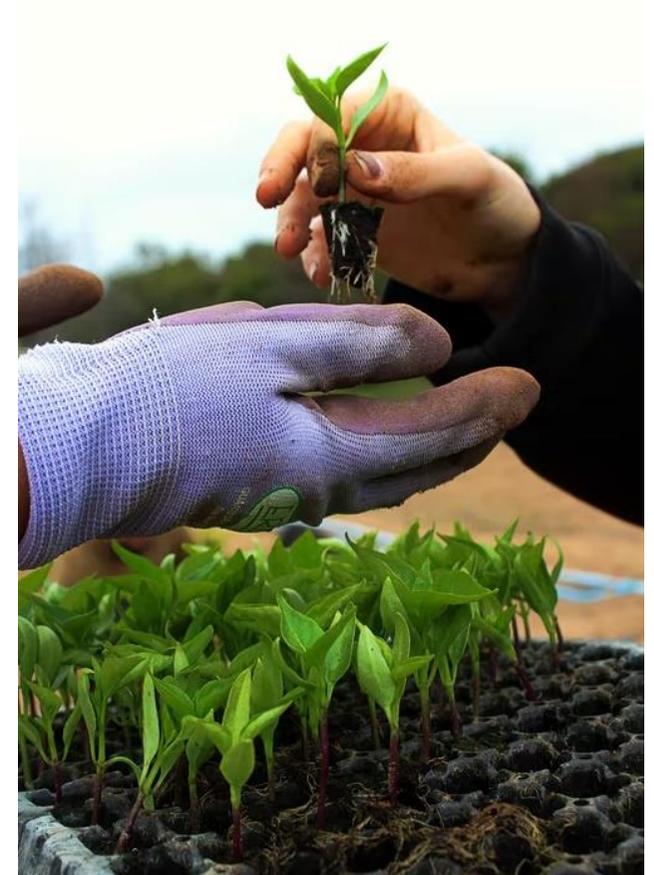
5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

7. Ausblick



Blick auf die Ergebnisse -> wie geht's weiter?



Ablauf heute

1. Begrüßung und Orientierung zum Thema

2. Einstieg „Feedback-Kultur“

3. Diskussionsrunde 1

4. Diskussionsrunde 2

5. Diskussionsrunde 3

6. Blick auf die Ergebnisse

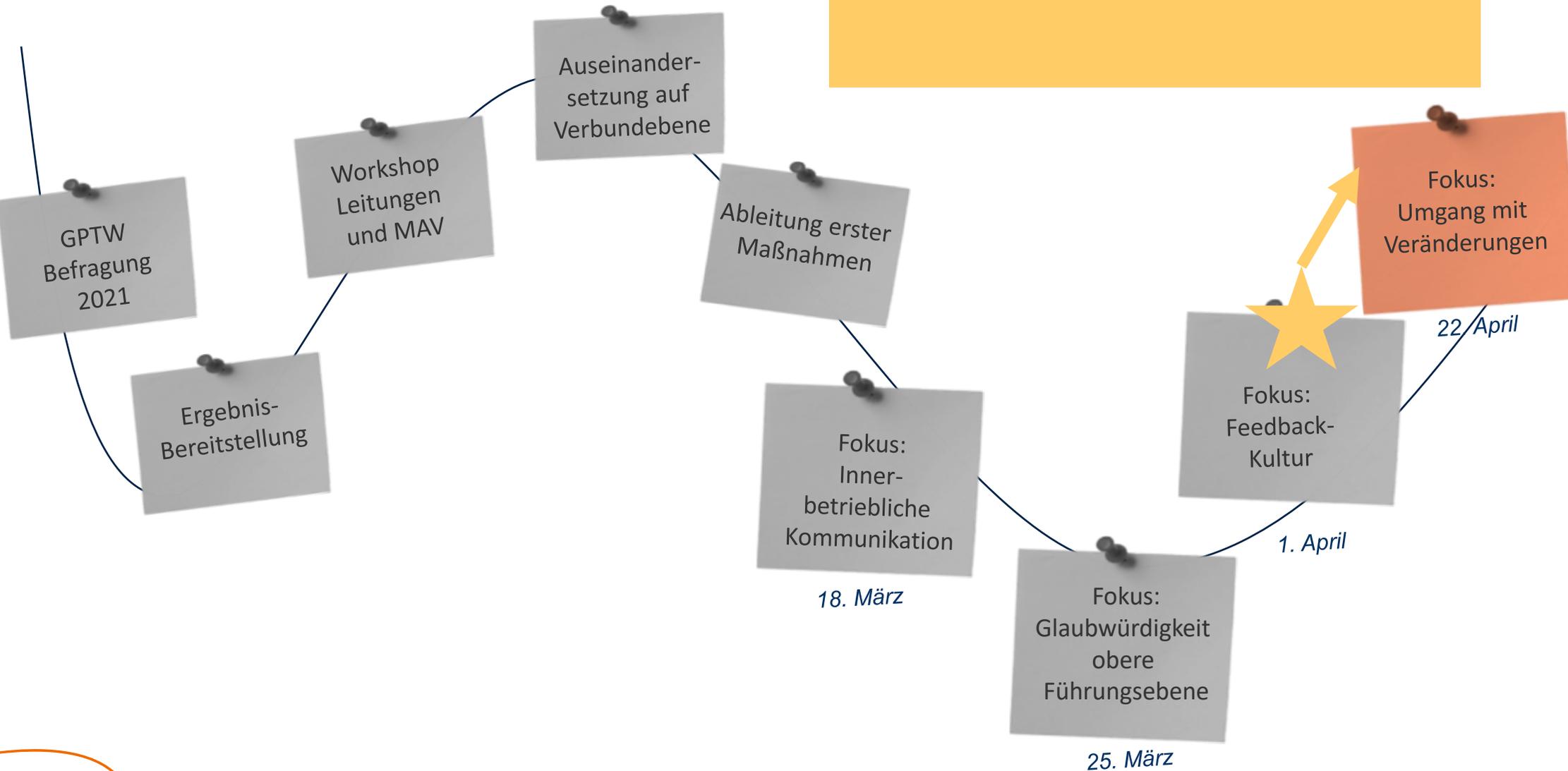
7. Ausblick



Ausblick – wie geht's weiter?

Was passiert mit den Ergebnissen von heute?

- Ergebnisse werden für alle veröffentlicht
- Weiterarbeit an konkreten Anregungen



**Vielen Dank an alle,
guten Appetit und vorab ein schönes Wochenende 😊**

