

Im Alter IN FORM Qualitätsbausteine
Förderung des Wohlbefindens älterer Menschen
auf kommunaler Ebene – aber wie?

Feedback-Methoden für wiederkehrende Veranstaltungen / Gremiensitzungen / Treffen

Der Text basiert auf den Inhalten des Artikels „Top 7 Feedback-Methoden für den Unterricht“ auf der Internetseite lehrermarktplatz.de* und wurde für die Verwendung in der Seniorenarbeit überarbeitet.

* <https://lehrermarktplatz.de/post/236>

Für alle Akteure in der Seniorenarbeit, die an dem partizipativen Prozess zur Verbesserung von Angeboten zur Förderung der Gesundheit und des Wohlbefindens älterer Menschen beteiligt sind, ist es gleichermaßen wichtig, Feedback zu erhalten und auch zu geben.

Eine Feedback-Kultur zu entwickeln bedeutet vor allem, dass sich alle beteiligten Akteure regelmäßig und gegenseitig mitteilen, was überhaupt notwendig ist, um eine gute Atmosphäre für die Zusammenarbeit zu entwickeln bzw. zu erhalten. Wichtig ist auch, dass Feedbacks regelmäßig durchgeführt werden. Nur dadurch wird der Feedback-Prozess zu einer gewissen Selbstverständlichkeit. Allen Beteiligten muss bewusst sein, dass Feedback dazu genutzt wird, um letztendlich Verbesserungen im Prozess der Zusammenarbeit sowie bei der gemeinsamen Planung und Umsetzung von Angeboten in der Seniorenarbeit herbeizuführen.

Warum ist Feedback wichtig?

Regelmäßiges und ehrliches Feedback bringt jeden persönlich weiter. Durch regelmäßig eingeholtes Feedback können Schwachstellen bei vorhandenen Angeboten aufgedeckt und Angebotsinhalte verbessert werden. Außerdem fühlen sich die teilnehmenden Akteure ernst genommen. Feedback hilft dabei, eigene Erlebnisse noch einmal Revue passieren zu lassen und sich selbst kritisch zu hinterfragen. Ebenfalls lernen Akteure durch verschiedene Evaluationsmethoden, mit Kritik umzugehen und selbst auch sachliches Feedback zu geben, das sich an dem Verhalten anderer Personen orientiert und nicht an deren Persönlichkeit.

Welche Vorteile hat eine ausgeprägte Feedback-Kultur für Verantwortliche/Akteure und Teilnehmende?

- Mit dem Feedback erfährt der Verantwortliche/Akteur, wie ein Angebot ankommt. Feedback ermöglicht das Abgleichen der eigenen Wahrnehmung mit der Wahrnehmung der Teilnehmenden und hilft so die Stärken und Schwächen des eigenen Angebotes zu identifizieren.
- Die Verantwortlichen von Veranstaltungen/Angeboten erfahren eine Entlastung durch eine kooperative Angebotsentwicklung mit den Teilnehmenden. Die Teilnehmenden sind an der Entwicklung des Angebotes beteiligt, so wird die Aufgabenlast auf mehrere Schultern verteilt.
- Feedback ermöglicht es, eine stress- und konfliktfreie Kommunikation zur Überprüfung der Qualität der Veranstaltungen/Angebote durchzuführen und produktive Gespräche über eine Veranstaltung zu führen.
- Die Teilnehmenden fühlen sich durch Feedback ernstgenommen, denn sie erhalten die Möglichkeit, sich konstruktiv zum Angebot zu äußern und sich aktiv an der Angebotsentwicklung zu beteiligen.
- Die Teilnehmenden lernen, unter Beachtung bestimmter Regeln, qualifizierte und sachliche Kritik zu äußern und auszuüben.

Was gibt es zu beachten?

Feedback-Regeln für eine wirksame Rückmeldung

Feedback soll:

- den Feedbacknehmer darauf aufmerksam machen, was sein Verhalten für den anderen bedeutet und wie derjenige sich dabei fühlt (positiv und negativ)
- den Feedbacknehmer informieren, wie er besser auf die Bedürfnisse und Gefühle des Gegenübers Rücksicht nehmen kann (als Hilfe, nicht als Anklage)
- den Feedbacknehmer aufklären, was die Zusammenarbeit erleichtern könnte.

Um das zu erreichen, sollte eine Rückmeldung:

- möglichst beschreibend, nicht wertend sein
- positive und negative Kritik abwechseln, immer mit einer positiven Aussage das Feedback abschließen!
- die Kritik an konkreten Situationen und Beispielen verdeutlichen

- keine Interpretation oder Infragestellung des Gegenübers beinhalten
- Ursachen für das Verhalten berücksichtigen
- Verhalten kritisieren, was wirklich veränderbar ist (brauchbare Kritik)
- keine persönlich werdende Kritik beinhalten (Kritik ist stets auf das Verhalten, nicht die Person bezogen)
- die Bedürfnisse aller Beteiligten angemessen berücksichtigen
- keine Aufforderungen oder Änderungen beinhalten (dem Empfänger der Rückmeldung ist selbst überlassen, wie er mit der Kritik umgeht)
- auf die eigene Person, die eigenen Gefühle und Erlebnisse bezogen sein
- neue Informationen liefern und nicht dauerhafte Kritikpunkte aufgreifen
- Wörter wie „immer“, „nie“ oder „ständig“ in jedem Fall vermeiden
- nicht mehr Informationen liefern, als der Empfänger verarbeiten kann
- konstruktiv sein und Möglichkeiten für die Zukunft bieten
- subjektiv formuliert sein (nicht: „Sie haben“, sondern: „mir ist aufgefallen“).

Der Empfänger dieser Rückmeldung sollte:

- auch wenn es schwerfällt, sich nicht rechtfertigen oder verteidigen
- den Anderen ausreden lassen
- die Kritik stumm entgegennehmen
- nur bei Verständnisfragen sachliche Nachfragen stellen
- dankbar sein für Feedback; denn jede Rückmeldung hilft, kompetenter zu werden, auch, wenn sie falsch geäußert wurde.

Feedback geben ist nie eine leichte Angelegenheit. Weder Rückmeldungen geben, noch Rückmeldungen anzunehmen ist einfach. Beides kann weh tun, peinlich sein oder eine Abwehrhaltung auslösen. Es ist immer schwer, das eigene Selbstbild zu überdenken und zu korrigieren. Der offene Umgang mit Gefühlen und Kritik muss von den meisten Teilnehmenden, aber auch den Akteuren erst geübt bzw. erlernt werden.

Kritik ist jedoch immer positiv, egal wie negativ sie auch erscheint, denn nur durch gute Kritik kann auch eine gute Leistung erbracht werden.

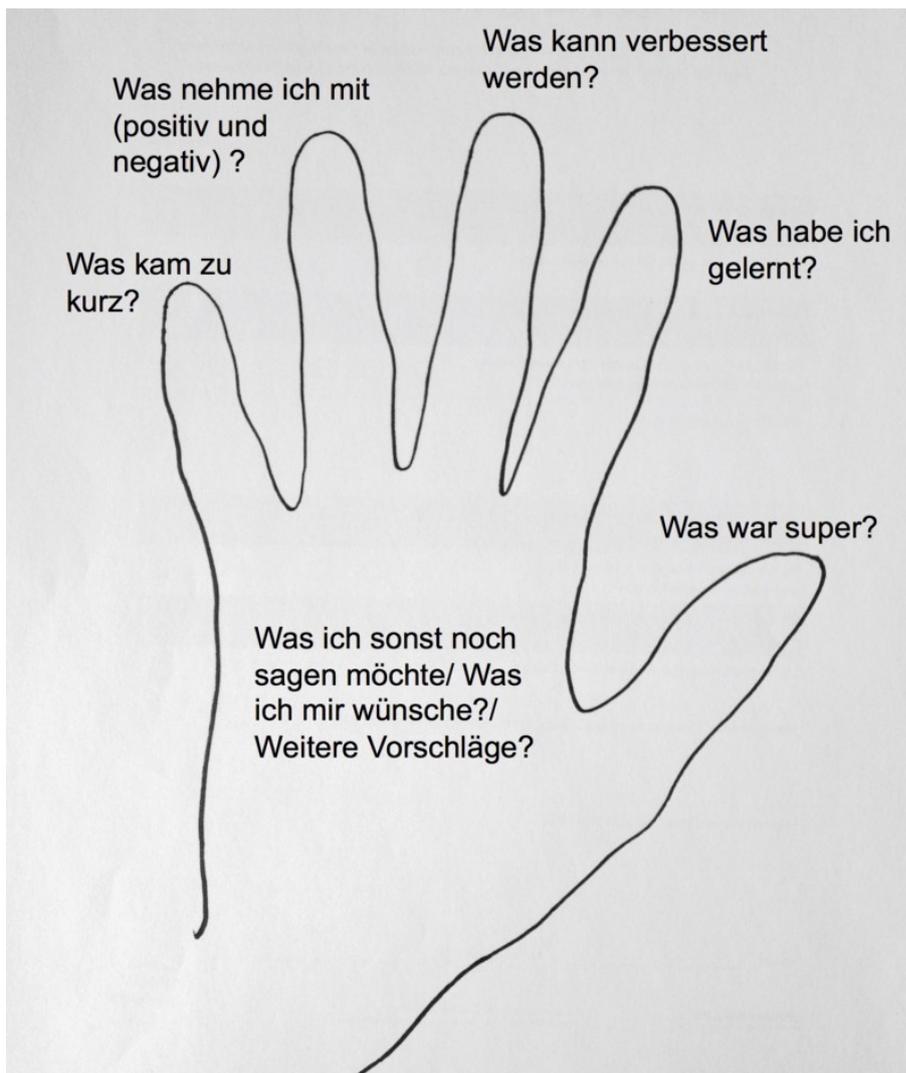
Welche Feedback-Methoden gibt es?

Fünf-Finger-Methode

Für diese Methode braucht man nichts weiter als ein vorbereitetes Blatt mit einer abgebildeten Hand (siehe Abbildung auf Seite 4). Bei der Fünf-Finger-Methode malt jeder Teilnehmende auf die abgebildete Hand. Jeder Finger steht dabei für die Antwort auf eine Feedback-Frage:

- Daumen: Was war super?
- Zeigefinger: Was habe ich gelernt?
- Mittelfinger: Was kann verbessert werden?
- Ringfinger: Was nehme ich mit (positiv und negativ)?
- Kleiner Finger: Was kam zu kurz?
- Handfläche: Was ich sonst noch sagen möchte / Was ich mir wünsche? / Weitere Vorschläge?

Die Fünf-Finger-Feedback-Methode bietet eine Alternative zu Feedback-Fragebögen. Alle Teilnehmenden können auf anschauliche Art Kritik im negativen und positiven Sinn äußern.



Aufgrund des geringen Platzes sind die Teilnehmenden gezwungen, sich kurz und knapp zu fassen.

Offenes Bewertungsplakat

Zum Abschluss einer Veranstaltung, eines Angebotes etc., steht neben der Tür des Veranstaltungsraumes ein Flipchart bereit. Das Flipchart gibt den Teilnehmenden die Möglichkeit, kurz vor dem Verlassen des Raumes, eine Bewertung abzugeben. Dafür setzen sie ein Kreuz auf einer Skala von „++“ bis „-“ und können, falls gewünscht, Anmerkungen unter den Punkten „Was hat mir gefallen?“ „Was hätte ich mir anders gewünscht?“ / „Was wünsche ich mir zum nächsten Mal?“ anfügen.

Fällt auf, dass sich vor allem Rückmeldungen im negativen Bereich häufen, sollte man das Feedback zu Beginn der nächsten Veranstaltung noch einmal aufgreifen und schriftlich (anonym) oder mündlich nach Ideen, Verbesserungsvorschlägen fragen.

Bewerten Sie bitte die Veranstaltung/das Angebot auf der Skala!

Wie hat Ihnen die heutige Veranstaltung/das heutige Angebot gefallen?



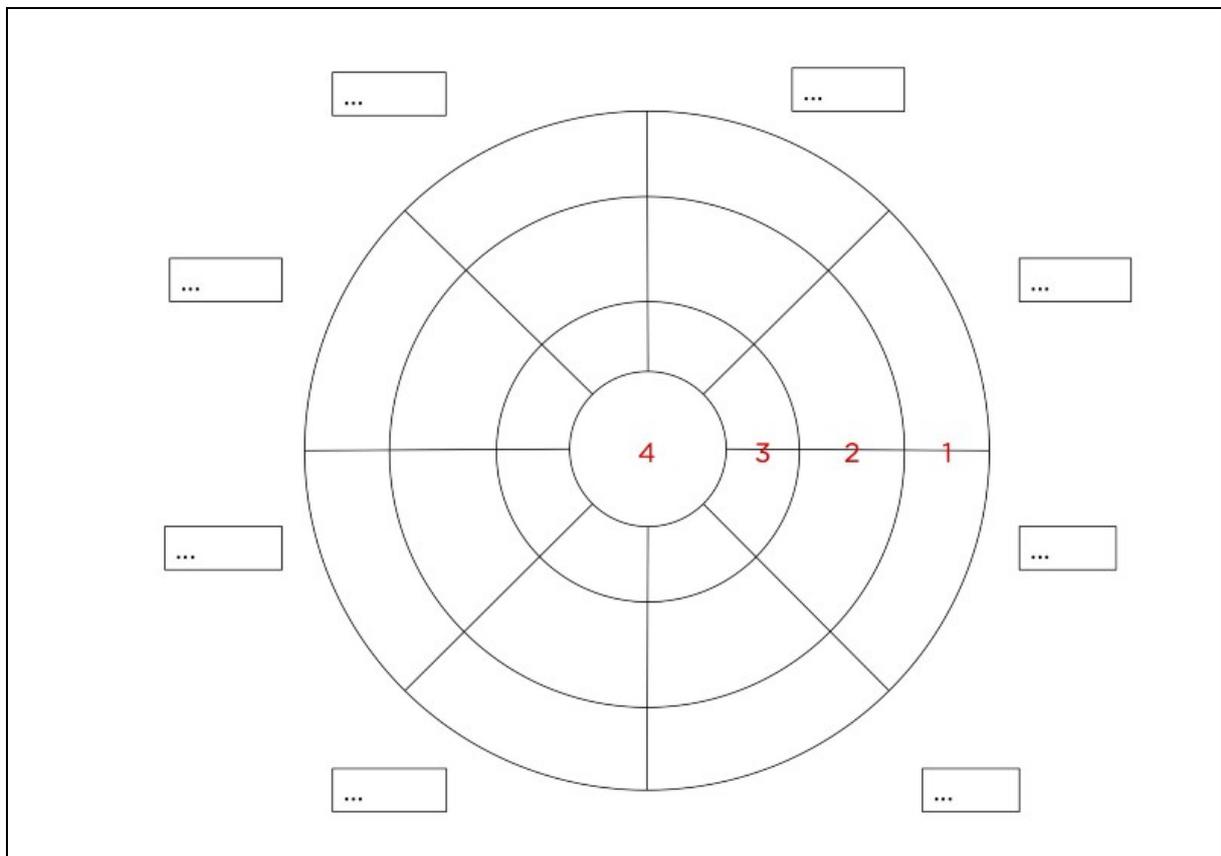
Zielscheibe

Bei der Zielscheiben-Methode werden 6 bis 8 Themen-/ und Praxisfelder vorgegeben, die mit Hilfe von eingezeichneten Punkten bewertet werden. Die Aspekte zur Beurteilung sind als Felder neben der Zielscheibe angeordnet als Überschriften zu den jeweiligen Kreissegmenten.

Jedem Feld wird eine bestimmte Farbe zugeordnet. Innerhalb der Zielscheibe finden sich 4 bis 5 Bewertungsstufen, die mit Hilfe von innenliegenden Kreisen dargestellt werden. Die Bewertungsstufen sind bewusst offen gehalten. 1 ist das Beste und 4 bzw. 5 das Schlechteste.

Es zählt bei der Feedbackgebung die positive oder negative Erlebnisqualität der Teilnehmenden. Je näher ein Punkt in die Mitte des Kreises gemalt wird, desto positiver ist die Bewertung innerhalb des Teilbereiches. Die Punkte werden entsprechend der Farbe des Feldes, für die sie stehen, eingezeichnet. Anschließend werden alle Punkte mit einem andersfarbigen Stift verbunden. Der anschließenden Bildbetrachtung kann entnommen

werden, wo Schwierigkeiten liegen und wie die Veranstaltungs-/Angebotsqualität durchschnittlich bewertet wird. Ergibt sich ein enger Kreis, nah am Zentrum, ist die Veranstaltung/das Angebot sehr gut. Schwenkt ein Teilbereich aus dem Kreis, sollte an diesem Bereich gearbeitet werden.



Vier-Ecken-Methode

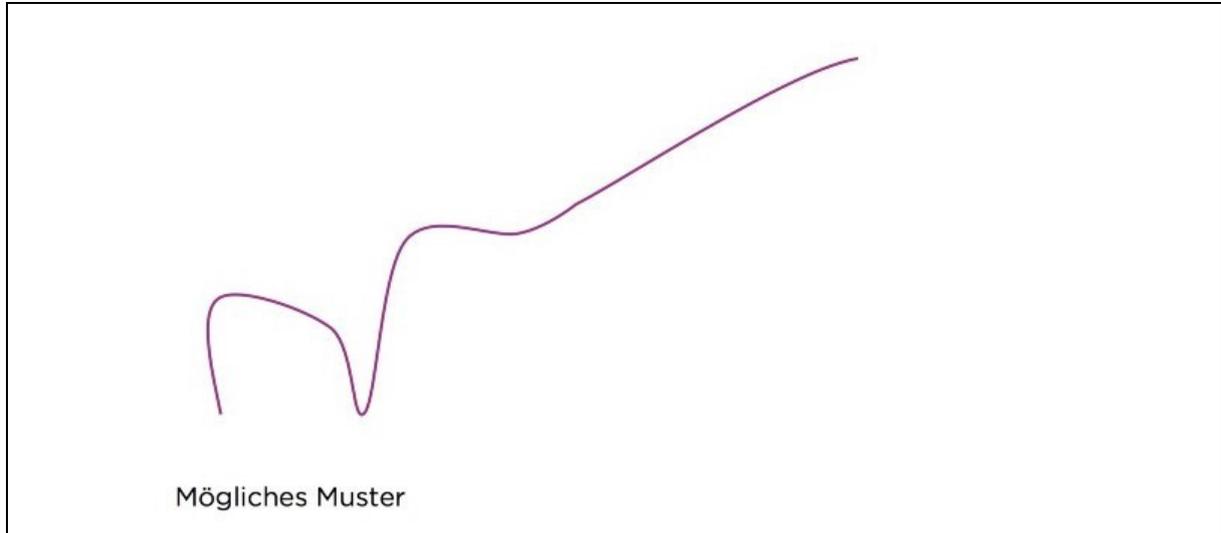
In den vier Ecken des Veranstaltungsraumes werden vier verschiedene Plakate/Flipcharts mit unterschiedlichen Meinungen und/oder Feedbackpunkten aufgehängt. Die Teilnehmenden ordnen sich dem Plakat zu, bei dem sie am meisten Übereinstimmungen mit ihrem Standpunkt sehen oder Diskussionsinteresse verspüren. Innerhalb der sich so gebildeten Gruppen werden Argumente und Erfahrungen ausgetauscht. Nach ca. 5 bis 10 Minuten trägt eine Teilnehmende/ein Teilnehmender aus der Gruppe die wichtigsten Punkte vor.

Wollfaden-Methode

Ein ganz normaler Wollfaden reicht schon aus, um Feedback einzuholen. Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, wie mit Hilfe eines Wollfadens Feedback eingeholt werden kann. Die erste Methode dient vor allem für den Rückblick auf eine längere Veranstaltungsreihe bzw. Angebotsreihe. Die zweite Methode kann sehr gut z.B. zur Evaluation einer Gremiensitzung oder Veranstaltung genutzt werden. Beide Methoden setzen offenes Feedback, d.h. einen offenen Austausch im Plenum, voraus.

Zuerst bildet man einen Stuhlkreis und gibt jedem Teilnehmenden einen Wollfaden. Die Teilnehmenden sollen mit dem Wollfaden ihre Gefühle und Eindrücke während der Veranstaltungsreihe usw. niederlegen. Dabei gibt das entstandene Muster den Gesamteindruck der Teilnehmenden wieder. Haben alle Teilnehmenden ihren Wollfaden vor sich liegen, werden sie aufgefordert der Reihe nach zu erklären, warum sie den Faden so gelegt

haben bzw. was das Muster zu bedeuten hat. Liegt der Faden zum Beispiel vorne flach und hinten hoch, kann das bedeuten, dass es auf Dauer immer interessanter wurde und mehr Spaß gemacht hat. Wurde eine Welle gelegt, gab es evtl. einschneidende Höhen und Tiefen. Wurde der Faden kreuz und quer gelegt, dann war dem Teilnehmenden vielleicht etwas unverständlich oder es gab ein großes Durcheinander.



Fadenkreuz

Mit zwei langen Fäden oder alternativ einem Kreppband wird ein Fadenkreuz auf den Boden gelegt/geklebt. Es werden zwei Bewertungskriterien, z.B. „Klima: freundlich – angespannt“ oder „Zufriedenheit: groß – gering“, auf Kärtchen geschrieben und einem Feld zugeordnet hingelegt. Die Teilnehmenden zeigen ihre Wertung dadurch, dass sie sich auf die einzelnen Felder stellen.