

Vom Feedback zum Feedforward gelangen



Feedback (vom Beobachter)

Bereitschaft des Empfängers klären

Vertraulichkeit gewährleisten

Keine Wertung

Eigene Wahrnehmung

„Ich“-Botschaften

So konkret wie möglich

Nicht beeinflussbar

Verantwortung für die Leistung liegt beim Leistungserbringer

Vergangenheitsorientierung

Projektion auf andere Person

Wirkung: offen

Haltung: oft + / -

Feedforward (vom Beobachteten)

Verbesserungswunsch des eigenen Verhaltens ankündigen

Um Ideen zur Umsetzung bitten

Zuhören

Den Ideengebenden danken

Beeinflussbar

Verantwortung für die Leistung liegt bei beiden Parteien

Zukunftsorientierung

Wunsch für eigene Verbesserung

Wirkung: positiv

Haltung: + / +