



passage2purpose.com

forget the box. think outside.

# FEEDBACK WRAP



Matthias Holighaus  
Executive Coach, Supervisor und Leadership Trainer



Der Feedback Wrap befasst sich mit einer Herausforderung, auf die viele Führungskräfte und Manager stoßen:

**Feedback zu geben, das zu positivem und motivierendem Handeln führt, ohne Unzufriedenheit und Frustration, kann sehr herausfordernd sein.**

## FALLBEISPIEL

Heute ist definitiv nicht Leilas Tag. Sie ist Sozialarbeiterin in einer Flüchtlingsunterkunft und hatte heute Morgen verschlafen. Ihr gewohnter Kaffee fiel deswegen aus. Auf dem Weg zur Einrichtung geriet sie in einen Stau, der sich endlos anfühlte. Kurz vor ihrem wichtigen Termin mit einer Behörde kommt sie endlich an.

Doch als Leila den Gemeinschaftsraum betritt, trifft sie der Schlag: Überall liegen Essensreste und leere Plastikflaschen herum. Der Raum sieht chaotisch aus, und die angekündigten Behördenvertreter sind bereits da. Zeit, um aufzuräumen, bleibt nicht, also führt Leila das Gespräch in ihrem kleinen Büro, das viel zu eng für die gesamte Gruppe ist. Der Termin läuft nicht wie geplant, und die Vertreter zeigen sich unzufrieden mit der Organisation vor Ort.

Nach dem Termin macht sich Leila auf die Suche nach dem Verursacher des Chaos und findet ihn schnell: Karim, der Betreuer der Nachtschicht, ist gerade mit einem Bewohner dabei, den Gemeinschaftsraum zu säubern.

### REAKTION 1:

Wütend platzt Leila herein und ruft:

**„Karim, das geht gar nicht! Wegen deiner Nachlässigkeit habe ich einen wichtigen Termin mit den Behörden verweigert. So können wir doch nicht arbeiten!“**

Karim reagiert gereizt: **„Jetzt komm mal runter, Leila! So schlimm war's sicher nicht!“**

**Anmerkung:** Diese Inhalte sind inspiriert durch die Arbeit von Jürgen Appelo's (Buch „Managing for Happiness“) und folgt dem Ansatz der Gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg.

## REAKTION 2:

Leila kommt herein und sagt:

***Karim, ich befinde mich gerade in einer ziemlich herausfordernden Situation. Die Zahl der Anfragen von Behörden und Unterstützern steigt, und ich bin dringend darauf angewiesen, einen guten Eindruck zu hinterlassen. Heute Morgen habe ich den Gemeinschaftsraum unaufgeräumt vorgefunden. Auf den Tischen lagen Essensreste und leere Plastikflaschen. Der Anblick hat mich ehrlich gesagt schockiert und ein wenig panisch gemacht, weil die Vertreter einer wichtigen Behörde bereits auf dem Hof warteten. Es ist mir wichtig, dass wir die Unterkunft in einem Zustand präsentieren, der unsere Bemühungen widerspiegelt und Vertrauen schafft. Das Gespräch stattdessen in meinem kleinen Büro führen zu müssen, war, glaube ich, nicht der beste Eindruck.***

***Was denkst du, wie können wir so etwas in Zukunft vermeiden?***

[oder]

***Ich wünsche mir, dass wir gemeinsam einen Weg finden, solche Situationen in Zukunft zu vermeiden. Wie wäre es, wenn Du mir rechtzeitig Bescheid gibst, wenn so etwas noch mal vorkommt, damit ich den Raum vorher checken oder einen anderen organisieren kann?***

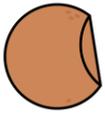
Karim:

***Oh, Leila. Es tut mir wirklich leid! Es war sicher nicht meine Absicht, deinen Termin mit den Behördenvertretern zu sabotieren. Weißt du, die Bewohner hier hatten in den letzten Wochen viel Stress mit den Herausforderungen des Alltags. Gestern haben wir es endlich geschafft, die neue Kaffeecke in Betrieb zu nehmen, und das wollten wir ein bisschen feiern. Ich habe kurzerhand einen kleinen Spieleabend mit den Bewohnern organisiert, bei dem wir auch gemeinsam Pizza gegessen und Limonade getrunken haben. Es wurde ein richtig schöner Abend – so schön, dass wir die Zeit komplett vergessen haben. Als ich später sah, wie müde alle waren, dachte ich mir, ich verschiebe das Aufräumen auf heute Morgen. Aber du hast recht: Das hätte nicht passieren dürfen. Ich verspreche dir, so etwas wird nicht wieder vorkommen. Vielleicht können wir sogar einen Putzplan erstellen, um sicherzugehen, dass die Räume immer rechtzeitig sauber sind.***





## WRAP ZUTATEN



### # 1 Beschreibe deinen Kontext:

*Karim, ich befinde mich gerade in einer ziemlich herausfordernden Situation. Die Zahl der Anfragen von Behörden und Unterstützern steigt, und ich bin dringend darauf angewiesen, einen guten Eindruck zu hinterlassen.*



### # 2 Teile deine Beobachtungen mit:

*Heute Morgen habe ich den Gemeinschaftsraum unaufgeräumt vorgefunden. Auf den Tischen lagen Essensreste und leere Plastikflaschen.*



### # 3 Bringe deine Gefühle zum Ausdruck:

*Der Anblick hat mich ehrlich gesagt schockiert und ein wenig panisch gemacht, weil die Vertreter einer wichtigen Behörde bereits auf dem Hof warteten.*



### # 4 Welche meiner Werte werden verletzt?

*Es ist mir wichtig, dass wir die Unterkunft in einem Zustand präsentieren, der unsere Bemühungen widerspiegelt und Vertrauen schafft. Das Gespräch stattdessen in meinem kleinen Büro führen zu müssen, war, glaube ich, nicht der beste Eindruck.*

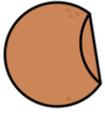


### # 5 Mit einer Frage (oder einem Vorschlag) enden:

*Was denkst du, wie können wir so etwas in Zukunft vermeiden?  
[oder]*

*Ich wünsche mir, dass wir gemeinsam einen Weg finden, solche Situationen in Zukunft zu vermeiden. Wie wäre es, wenn Du mir rechtzeitig Bescheid gibst, wenn so etwas noch mal vorkommt, damit ich den Raum vorher checken oder einen anderen organisieren kann?*

# MEIN WRAP



# 1 Beschreibe deinen Kontext:



# 2 Teile deine Beobachtungen mit:



# 3 Bringe deine Gefühle zum Ausdruck:



# 4 Welche meiner Werte werden verletzt?



# 5 Mit einer Frage (oder einem Vorschlag) enden: