

## TOOLBOX BERATUNG\_\_\_ UMGANG MIT FEEDBACK ODER „MEIN BLINDER FLECK“

Es kann vorkommen, dass Ratsuchende mit dem Beratungsgespräch unzufrieden sind. Dies kann unterschiedliche Gründe haben, die im Verhalten der\*des Ratsuchenden, in Ihrem Verhalten oder in den Umständen der Situation liegen können. Wenn Ratsuchende Kritik oder Unmut äußern, lohnt es sich, ein Feedback einzuholen, um ggf. die eigene Beratungsarbeit zu reflektieren. So können Sie aus einem konstruktiven Feedback einen Nutzen ziehen, indem Sie möglicherweise einen Hinweis auf Ihren „blinden Fleck“ erhalten.



- Hören Sie sich die Kritik an, lassen Sie evtl. konkretisieren:
  - „Was konkret stört Sie?“
  - „Inwiefern macht Ihnen das zu schaffen?“
  - „Was ist Ihre Erwartung an mich?“
- Paraphrasieren Sie den Inhalt der Kritik (s. *Aktives Zuhören*):
  - Versuchen Sie wirklich, das Anliegen zu verstehen
  - Vermeiden Sie Abwertungen und Redefinitionen
- Benennen Sie, was Sie an der Kritik anerkennen können:
  - „Was ich einsehen kann, ist, dass...“
- Machen Sie Ihr eigenes Verhalten transparent:
  - Erläutern Sie die Gründe für Ihr Handeln
  - „Ich habe mich so und so verhalten, weil...“
- Weisen Sie Unzutreffendes zurück:
  - „Ich bin offen für konstruktives Feedback, aber nicht für persönliche Angriffe“
  - Überprüfen Sie dabei, ob es Ihnen darum geht, Recht zu behalten oder darum, sich gegen ungerechtfertigte Unterstellungen abzugrenzen

### Quellen und weiterführende Literatur:

Gührs, M. & Nowak, C. (2014). *Das konstruktive Gespräch* (7. überarb. und erw. Auflage). Meezen: Limmer Verlag.

Wimmer, A., Buchacher, W., Kamp, G., & Wimmer, J. (2012). *Das Beratungsgespräch – Skills und Tools für die Fachberatung*. Wien: Linde Verlag.