



© Andrey Popov / stock.adobe.com

# Feedback-Regeln für die Apothekenleitung

**Richtiges Feedback will gelernt sein. Diese sieben Punkte sollten Sie bei der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern beachten:**

- **Fördern Sie eine realistische Selbsteinschätzung:** Das Feedback soll den Mitarbeitern zu einer realistischen Selbsteinschätzung verhelfen. Missbrauchen Sie das Feedback nie, um sich als Besserwisser zu profilieren.
- **Beachten Sie die Bereitschaft der Mitarbeiter:** Überfordern Sie die Mitarbeiter nicht mit zu viel Feedback auf einmal. Beachten Sie, ob der Mitarbeiter ihre Offenheit annehmen kann bzw. will. Nehmen Sie sich genügend Zeit für das Feedback.
- **Bleiben Sie konkret:** Nur mit konkreten Aussagen können die Mitarbeiter etwas anfangen. Sprechen Sie daher immer ganz bestimmte Verhaltensweisen an. Kritisieren Sie nicht die ganze Person in allen Situationen, sondern nur bestimmte Verhaltensweisen in bestimmten Situationen. Wenn möglich, regen Sie konkrete und realisierbare Änderungsvorschläge an.
- **Interpretieren Sie nicht:** Beschreiben Sie das konkrete Verhalten Ihrer Mitarbeiter. Liefern Sie keine Interpretationen. Nicht: „Sie mögen Frau Muster nicht!“, sondern: „Sie vermeiden die Kommunikation mit Frau Muster immer wieder, warum ist das so?“
- **Achten Sie auf den aktuellen Bezug:** Beziehen Sie sich mit dem Feedback auf möglichst aktuelle Situationen. Rechnen Sie nicht das Verhalten in der Vergangenheit auf.
- **Heben Sie positive und negative Aspekte hervor:** Feedback geben bedeutet nicht nur, Verhalten (konstruktiv) zu kritisieren, sondern auch Dinge zurückzumelden, die positiv aufgefallen sind.
- **Seien Sie nicht schonungslos, sondern bleiben ehrlich und verbindlich:** Nicht nur was man sagt, sondern auch, wie man es sagt, ist bei Feedback entscheidend. Verwechseln Sie Schonungslosigkeit nicht mit Ehrlichkeit. Feedback ist sinnlos, wenn es die Mitarbeiter nicht annehmen können.