

# Pastoralwerkstatt 18.03.2023



***„Wenn Feedback gelingt, sind alle Beteiligten Gewinner“.***

# **Feedback = Rückmeldung**



**von Kunden\*innen**

**von Mitarbeitenden**

**von Kollegen\*innen**

**an Leitung**

# Wer sind „unsere Kunden“?



Erstkommunionfamilien

Trauernde

Getaufte

Eheleute

Kirchenbesucher

ehrenamtlich  
Engagierte

Besucher von kirchl.  
Veranstaltungen

Firmlinge



***Kunden***

Getaufte

Erstkommunionsfamilien

Trauernde



Eheleute

**Alle Menschen im Sozialraum**

Kirchenbesucher

ehrenamtlich  
Engagierte

Besucher von kirchl.  
Veranstaltungen

Firmlinge

# Feedback:



**Rückmeldung** und/oder Beurteilung durch eine andere Person auf

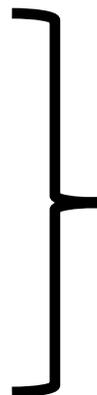
- **Produktqualität**
- **Prozessqualität**

# Feedback:

Rückmeldung und/oder Beurteilung durch eine andere Person/andere Personen auf

Dienstleistungen  
und/oder Angebote

Verhalten



und die entsprechende **Wirkung**

,

# Feedback:

als Grundlage

- **um den Status quo (die Qualität) zu halten**
- **um Verbesserungspotentiale zu identifizieren**

# Feedback:

**ist immer subjektiv  
ist nicht die Wahrheit**

**... aber hilft zu lernen!**

# Feedback:

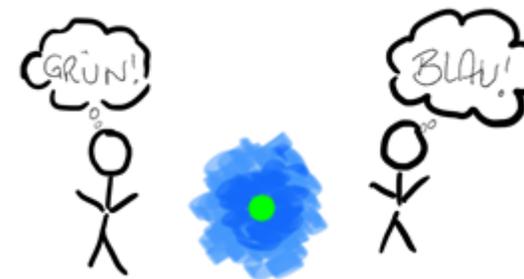
ist alternativlos,  
wir bekommen Feedback,  
ob wir es wollen oder nicht

akzeptiert Subjektivität



©<https://t.co/1OIMyMrdBZ> / Twitter

ist Beziehungspflege



**FEEDBACK**

**~~FEETBACK~~**

# Feedbackkultur

# Feedbackkultur:

= eine Kultur in Pastoralen Räumen, kirchlichen Einrichtungen, die geprägt ist von wechselseitigem **Vertrauen** und in der sich die Mitarbeiter hierarchie- und funktionsübergreifend regelmäßig eine **Rückmeldung** über ihre **Leistung** (Zielerreichung), ihr **Verhalten** und ihre **Wirkung** auf die Menschen geben und von Menschen einholen:

- um daran zu **lernen**
- um sich **weiterzuentwickeln**

## Eine gelebte **Feedbackkultur**

- steht für eine **wertegeleitete Arbeitsatmosphäre**
- soll sich **positiv** auf Arbeitsprozesse, das Arbeitsklima und Ergebnisse **auswirken**
- ist mehr als ein jährliches Mitarbeitergespräch

# Eine gelebte **Feedbackkultur**

- ist **Quelle** für Verstehen und Entwicklung
- ist **Potential** für Wachstum und Leistungsfähigkeit
- dient der **Vermeidung**/dem Abbau von Stress und Konflikten
- dient der Erhöhung der **Zufriedenheit** von Mitarbeitenden und Kunden
- ist **Qualitätsmerkmal** einer **lernenden Organisation**



## Zielbild 2030+:

- **Qualitätsentwicklung** des pastoralen und institutionellen Handelns  
durch die Einführung einer **Feedbackkultur** auf allen Ebenen und für alle Bereiche



## **Implementierung einer Feedbackkultur für liturgische Feiern in den kommenden zwei Jahren ...**

**... mittel- und langfristig auch in den übrigen pastoralen  
und institutionellen Handlungsfeldern**

**2030**

ERZBISTUM  
PADERBORN

Gott vertrauen.  
Glauben leben.  
Zukunft gestalten.

## Von wem wollen wir Feedback?





## ***Auf was wollen wir Feedback?***

- **Grad der Zielerreichung?**
- **Erfüllung von Bedürfnissen/Erwartungen?**
- **Zufriedenheit?**
- **Qualität von Angeboten?**
- **Nachhaltigkeit?**

# Feedbackmöglichkeiten:

**Gespräche,**  
**Interviews,**  
**Fragebögen,**  
....

**Bitte bewerten Sie unsere  
Veranstaltung:**

**Wie hat Ihnen die Veranstaltung  
gefallen?**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Gar</b>				<b>sehr</b>
<b>Nicht</b>				<b>gut</b>

**Was war besonders gelungen?**

-----

**Was haben Sie vermisst?**

-----

# Feedback

braucht Regeln,  
damit es  
konstruktiv ist



- Was habe **ich** wahrgenommen?
- Wie hat das bei **mir** gewirkt? Was hat das bei **mir** ausgelöst?
- Was wünsche **ich** mir für die Zukunft?

**Kein Feedback aufs Feedback!**  
**Feedbacknehmer sind Hörende!**



# Implementierung einer Feedbackkultur

Wie es gehen könnte:

z.B. in Gremien/Gruppen/Verbänden/ Initiativen /bei Angeboten:

## 1. Vergewisserung:

- Was ist unser Ziel? (Warum machen wir das? Was wollen wir erreichen? Wie erkennen wir, ob wir das Ziel erreicht haben?)
- Rahmenbedingungen (personell, strukturell, finanziell)
  - Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten
  - Gegenseitige Erwartungen



# Implementierung einer Feedbackkultur

Wie es gehen könnte:

z.B. in Gremien/Gruppen/Verbänden/ Initiativen/ bei Angeboten:

## 2. Regelmäßige Rückmeldungen intern und extern:

- Was ist gelungen? Woran kann man das merken/erkennen?
- Wo hat es nicht geklappt? Was sind die Gründe?
- Was sollten wir anders/besser machen?

Welche Vereinbarungen treffen wir für die Zukunft?



## Implementierung einer Feedbackkultur

### Zentrale Frage:

**Sind wir bereit aus dem Feedback  
Konsequenzen zu ziehen?**

**Denn:**

**Ohne Veränderungsbereitschaft ist  
jede Einladung zum Feedback ein  
Risiko!**



***Aber:***

***Wenn Feedback gelingt, sind alle Beteiligten Gewinner!***

denn FeedBACK wird zum „**FeedFORWARD**“.



***Feedback***



***FeedFORWARD***

Feedback zeigt **GELUNGENES**  
und  
**Veränderungsmöglichkeiten**  
für die Zukunft!