

Pastoralwerkstatt 18.03.2023



„Wenn Feedback gelingt, sind alle Beteiligten Gewinner“.

Feedback = Rückmeldung



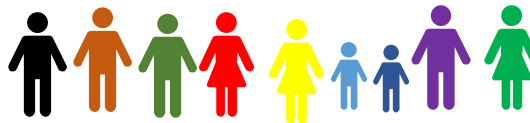
von Kunden*innen

von Mitarbeitenden

von Kollegen*innen

an Leitung

Wer sind „unsere Kunden“?



Erstkommunionfamilien

Trauernde

Getaufte

Eheleute

Kirchenbesucher

ehrenamtlich
Engagierte

Besucher von kirchl.
Veranstaltungen

Firmlinge



Kunden

Erstkommunionsfamilien

Trauernde

Getaufte



Eheleute

Alle Menschen im Sozialraum

Kirchenbesucher

ehrenamtlich
Engagierte

Besucher von kirchl.
Veranstaltungen

Firmlinge

Feedback:



Rückmeldung und/oder Beurteilung durch eine andere Person auf

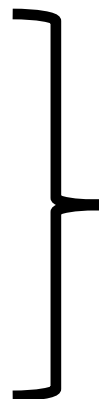
- **Produktqualität**
- **Prozessqualität**

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 ...

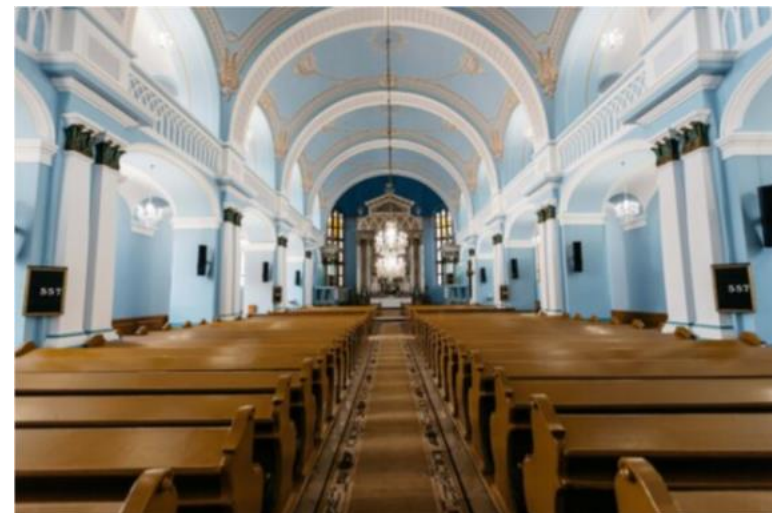
**... mittel- und langfristig auch in den übrigen pastoralen
und institutionellen Handlungsfeldern**

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?**

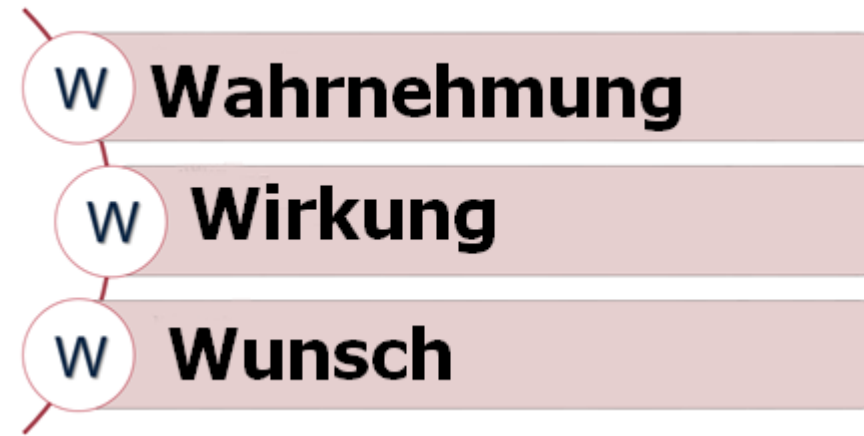
1	2	3	4	5
Gar				sehr
Nicht				gut

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!