

Schritt 1. Vertrauen aufbauen

Ziel:

Person miteinbeziehen, vertrauensvolle und respektvolle Gesprächsbasis aufbauen.

Beschreibe das Ziel des Feedbacks und des Gesprächs, d.h. es geht um: einen 1) Austausch darüber, wo die Person gerade steht 2) Austausch von Erfahrungen während der Ausbildung, 3) die Identifikation von Chancen.

Erkläre das Vorgehen: Beobachtungen und Defizite besprechen. Sprich über die Reaktionen auf das Feedback und die Bedeutung für die Person. Entwickle gemeinsam einen Handlungsplan.

Stelle dich und deine Tätigkeit vor.

Beispielfragen und Vorgehen:

- *Wie ist es dir beim Ausfüllen des Fragebogens und in der Vorbereitung auf das heutige Gespräch ergangen?*
- *Erzähle mir von deiner Tätigkeit: Wo arbeitest du? Mit welchen Patienten? Welches sind die Herausforderungen? Was sind Dinge, die du gerne tust? Was macht deine Tätigkeit einzigartig?*
- *Möchtest du gerne mehr über den Ablauf erfahren?*
- *Was ist dir am Feedback besonders aufgefallen?*

Bestätige, höre zu, zeige Empathie und Respekt.

Der Aufbau von Vertrauen ist zentral und soll während des Gesprächs immer beachtet werden.

Schritt 2. Reaktionen erörtern und reflektieren

Ziel:

Sicherstellen, dass die Person sich verstanden fühlt und dass seine/ihre Ansichten gehört und respektiert werden.

Beispielfragen und Vorgehen:

- *Was war deine erste Reaktion? Gibt es etwas das dir besonders aufgefallen ist?*
- *Gibt es irgendetwas, das dich überrascht hat? Erzähle mir mehr davon?*
- *Wie passen diese Beobachtungen mit deiner Selbsteinschätzung zusammen? Gibt es Überraschungen?*
- *Basierend auf deiner Reaktion, gibt es einen Teil des Feedbacks auf welchen du dich konzentrieren möchtest?*

Negative Reaktionen/Überraschungen werden eher hervorgerufen durch:

Fehlen konkreter Beispiele im Feedback

Subjektive Beobachtungen (z.B. Multisource-Feedback versus Audit und anderen Feedbackdaten)

Vergleichende Angaben, wenn das eigene Ergebnis tiefer ist, als bei Anderen.

Bereiche identifizieren, in denen man nicht so gut abschneidet, wie gedacht.

Sei auf negative Reaktionen gefasst. Ermögliche den Ausdruck von negativen Reaktionen und erörtere die Gründe.

Schritt 3: Bestätige den Inhalt

Ziel:

Stelle sicher, dass die Person die Bedeutung der Beobachtungen im Bezug auf ihre tägliche Praxis erkennt und welche Möglichkeiten sich daraus für Veränderung ergeben

Beispielfragen und Vorgehen:

Beginne mit allgemeinen Fragen, aber gehe im Verlauf systematisch vor. Damit stellst du sicher, dass Themen, die die Patientensicherheit betreffen oder Prioritäten des Feedbacks darstellen, besprochen werden.

- *Gab es Dinge im Feedback, die für dich keinen Sinn machen?*
- *Gibt es Unklarheiten?*
- *Gehen wir das Feedback Schritt für Schritt durch.*
- *Gibt es irgendetwas aus Abschnitt X, auf das du gerne näher eingehen oder kommentieren möchtest?*
- *Gibt irgendetwas Anlass, darüber nachzudenken, wie dies die Patientensicherheit beeinflussen könnte?*
- *Erkennst du ein Muster?*

Als ich das Feedback gelesen habe, fiel mir X auf - wie denkst du darüber?

Hinweis: Kenntnisse über die Fachgebiete und Bereiche, wo es häufig Möglichkeiten zur Verbesserung gibt, können hilfreich sein.

Schritt 4: Coache Veränderung & erarbeite gemeinsam einen Handlungsplan

Ziel:

Stelle sicher, dass die Person den Inhalt des Feedbacks reflektiert und einordnen kann. Erarbeite einen umsetzbaren Handlungsplan.

Beispielssätze und Vorgehen:

Die Person soll den Inhalt der des Feedbacks verstehen, darüber reflektieren und annehmen, bevor er/sie eine Veränderung plant.

Nutze Coaching, um gemeinsam einen konkreten Handlungsplan zu erarbeiten.

- Welche Veränderungen sollen in 3, welche in 6 Monaten stattfinden?
- Welche Schritte verhelfen dir zum Ziel?
- Wie sieht dein Zeitplan aus?
- Welche Ressourcen benötigst du?
- Was wird dir helfen weiterzukommen?
- Was könnte dir im Weg stehen?
- Was sind deine Strategien, um Hindernisse zu überwinden?
- Woran merkst du, dass du am Ziel bist und woran misst du den Erfolg?

Handlungsplan

Beschreibe konkrete, beobachtbare Veränderungen, die du vornehmen möchtest.

Was ist dein Ziel?

Welche konkreten Schritte sind nötig?

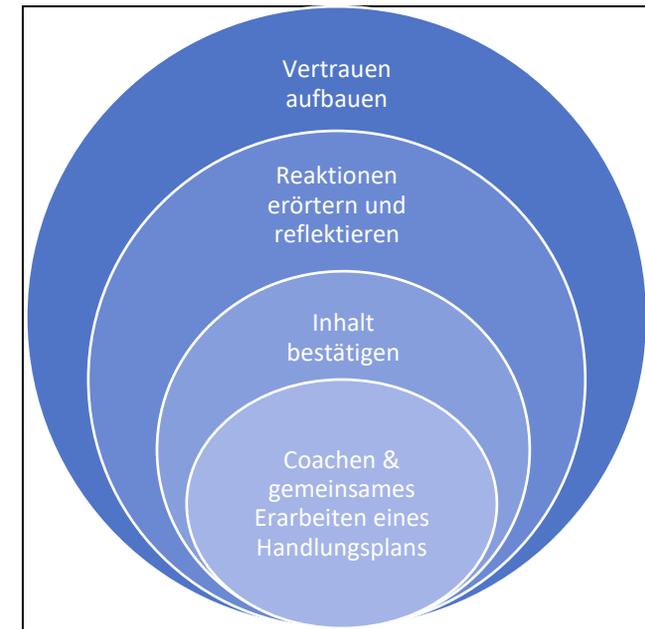
Wann wirst du beginnen? Woran wirst du erste Resultate erkennen?

Welche Ressourcen wirst du benötigen? Wer kann dir helfen? Welches Wissen könnte dir weiterhelfen?

Was könnte den Veränderungen im Weg stehen?

Wie wirst du dies bewältigen?

Woran merkst du, dass du dein(e) Ziel(e) erreicht hast?



R2C2 (VRIC)

Evidenz-basiertes Feedback & Coaching

Version für Gesundheitsfachpersonen

Dient als Hilfestellung für Gesundheitsfachpersonen für die Besprechung von Feedback

Original: R2C2, Sargeant et al., Academic Medicine, 2015, 2018; Armson et al., Medical Education, 2019

Deutschsprachige Übersetzung & Validierung: Trippolini MA, et al. 2020

Informationen über das R2C2-Modell, sind hier zu finden: <https://medicine.dal.ca/departments/core-units/cpd/faculty-development/R2C2.html>