

Gutes Feedback – Was ist das?

[...]

Das Feedback ist eine Gesprächsform, anderen etwas darüber zu sagen, wie ich sie sehe bzw. zu lernen, wie andere mich sehen. Feedback besteht daher aus zwei Komponenten, nämlich dem Feedback-Geben und dem Feedback-Nehmen. Jeweils am Ende einer Arbeitssitzung, einer Gruppenarbeit oder auch einer Präsentation kann dieser Austausch stattfinden, um aus konkreten Erlebnissen zu lernen und seine Argumentationstechnik, sein Auftreten in der Gruppe oder seine Präsentationstechnik oder sein Präsentationsverhalten zu verbessern. Feedback geben verbindet sich mit drei Zielsetzungen:

1. Ich will den anderen darauf aufmerksam machen, wie ich sein Verhalten erlebe und was es für mich bedeutet (im positiven wie im negativen Sinn).
2. Ich will den anderen über meine Bedürfnisse und Gefühle informieren, damit er darüber informiert ist, worauf er besser Rücksicht nehmen könnte. So muß er sich nicht auf Vermutungen stützen.
3. Ich will den anderen darüber aufklären, welche Veränderungen in seinem Verhalten mir gegenüber die Zusammenarbeit mit ihm erleichtern würden.

Gutes Feedback bezieht sich immer auf hilfreiche Verhaltensweisen aber auch auf störende. Die positiven Wirkungen von Feedback liegen darin, eigene störende Verhaltensweisen zu korrigieren und die Zusammenarbeit effektiver zu gestalten. Allerdings ist es keine einfache Angelegenheit, Feedback zu geben oder zu nehmen. Es kann manchmal weh tun, peinlich sein, Abwehr auslösen oder neue Schwierigkeiten heraufbeschwören, da niemand leichten Herzens akzeptiert, in seinem Selbstbild korrigiert zu werden. Auch muß der offene Umgang mit Gefühlen - um die es beim Feedback meist geht - häufig erst erlernt werden. Eine Feedback-Situation ist daher oft prekär, sodaß es günstig ist, daß Feedback-"Geber" und Feedback-"Nehmer" bestimmte Regeln einhalten.

Eine Rückmeldung sollte daher sein ...

- **Möglichst beschreibend, nicht wertend.** Geben Sie Ihrem Gegenüber eine möglichst konkrete Beschreibung seines speziellen Verhaltens und Ihrer Reaktionen darauf. Vermeiden Sie jede kritische Infragestellung seiner Person und jede Interpretation - es sei denn, er fordert Sie ausdrücklich dazu auf, mit ihm zusammen nach den tieferen Ursachen seines Verhaltens zu suchen.
- **Konkret** (auf begrenztes Verhalten bezogen), nicht allgemein (auf die ganze Person).
- **Angemessen.** Die Bedürfnisse aller beteiligten Personen berücksichtigen.
- **Brauchbar.** Rückmeldung soll sich auf Verhaltensweisen beziehen, die der Empfänger ändern kann, daher
- **Nichts Unabänderliches ansprechen:** Wenn keine Chance besteht, dass Ihr Feedback eine Verhaltensänderung bewirkt, lassen Sie es bleiben.
- **Keine Änderungen fordern.** Sie können dem Empfänger nur Informationen darüber liefern, was seine Kommunikation bei Ihnen auslöst. Ob er aufgrund dieser Informationen sein Verhalten ändert, muss er selbst entscheiden. Sie können ihn sich anders wünschen, aber ihn nicht dazu zwingen.
- **Erbeten, nicht aufgezwungen.** Rückmeldung als Angebot.
- **Rechtzeitig:** Rückmeldung soll sobald wie möglich gegeben werden. Je weiter in der Vergangenheit das Verhalten liegt, das Sie ansprechen, um so weniger kann er mit Ihrem Feedback etwas anfangen. Sofortiges Feedback gibt dem Empfänger die Möglichkeit, die angesprochene Situation besser in Erinnerung zu rufen und sein Verhalten zu verifizieren.

- **Klar und genau formuliert.** Rückmeldung soll nachprüfbar sein.
- **Sachlich richtig:** Es soll die Beobachtung von anderen nachgeprüft werden können.
- **Nicht zu viel auf einmal.** Nicht mehr Informationen, als der Empfänger verarbeiten kann. Besser öfters, als das große Aufräumen und das 'immer' und 'nie'.
- **Neue Informationen geben** Das Selbstverständliche braucht nicht schon wieder gesagt zu werden. Fragen Sie sich, ob die Information, die Sie geben wollen, für den Empfänger wohl neue Gesichtspunkte enthält. Was sein Verhalten in Ihnen bewirkte, welche Empfindungen es weckte, ob es Sie aktivierte, lähmte, verärgerte, freute, sind möglicherweise wichtige neue Gesichtspunkte für ihn.
- **Bereitschaft des Empfängers** Vergewissern Sie sich, ob der Empfänger im Augenblick dazu in der Lage ist, Ihr Feedback zu hören und anzunehmen. Optimal: Wenn er selbst darum bittet. Sonst äußern Sie Ihren Wunsch und warten Sie seine Reaktion ab.
- **Reaktion des Feedback** vorhersehen. Warum wollen Sie eigentlich ein Feedback geben? Werden Sie sich Ihrer Gefühle und Intentionen klar. Wollen Sie Ihre Kommunikation verbessern? Ihm helfen? Oder ihm auf gruppenspezifisch elegante Weise eins auswischen? Wie könnte Ihr Gegenüber reagieren? Wie die Gruppe? Welche Wirkung könnte das Feedback auf den Gruppenprozess haben? (Stangl, 2018).

Verwendete Literatur

Stangl, W. (2018). Gutes Feedback - Was ist das?. [werner stangl]s arbeitsblätter.

<http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Feedback.shtml> (2018-12-28).