

Gutes Feedback - Regeln für eine wirksame Rückmeldung

Das Feedback ist eine Gesprächsform, anderen etwas darüber zu sagen, wie man Sie sieht bzw. zu lernen, wie man selbst von anderen gesehen wird. Feedback besteht daher aus zwei Komponenten, nämlich dem **Feedback-Geben** und dem **Feedback-Nehmen**.

Feedback ist keine einfache Angelegenheit, sowohl Feedback zu geben als auch zu nehmen, da niemand leichten Herzens akzeptiert, in seinem Selbstbild korrigiert zu werden. Eine Feedback-Situation ist daher oft herausfordernd, sodass es günstig ist, dass Feedback-"Geber" und Feedback-"Nehmer" bestimmte Regeln einhalten.

Begründungen für Feedback

Zweck von Feedback soll es sein, die Professionalität des Einzelnen zu fördern. Zudem soll Feedback Offenheit, Ehrlichkeit und Vertrauen in zwischenmenschlichen Beziehungen als Voraussetzung für fruchtbare Zusammenarbeit fördern. Konstruktiv ist ein Feedback dann, wenn der/die Adressat/in Hinweise über Handlungsalternativen erhält. Dabei sind pauschale Äußerungen wenig hilfreich. Eine zeitnahe und wertfreie Rückmeldung konkreter Beobachtungen jedoch kann eine wertvolle Lernhilfe darstellen, die zur Weiterentwicklung des/der Feedbackempfänger/in beitragen kann.

Regeln für das Geben von Feedback

1. Prüfen Sie die Bereitschaft des Empfängers

Feedback ist dann am wirksamsten, wenn der/die Empfänger/in selbst die Frage formuliert hat, auf die hin der andere ihm/ihr Feedback gibt. In jedem Fall sollte der/die Empfänger/in in der jeweiligen Situation aufnahmefähig sein, also z. B. nicht unter Zeitdruck stehen. Bieten Sie Ihre Informationen an, zwingen Sie sie nicht auf.

2. Prüfen Sie die Angemessenheit Ihres Feedbacks

Feedback kann zerstörend wirken, wenn Sie nur die eigenen Bedürfnisse und nicht auch die des Empfängers sehen. Denken Sie also vorher darüber nach, ob Sie vielleicht nur Ihre eigenen Aggressionen loswerden wollen.

3. Prüfen Sie die Brauchbarkeit Ihres Feedbacks

Feedback soll sich auf Aspekte beziehen, die der Empfänger ändern kann. Wenn Sie den anderen auf Unzulänglichkeiten aufmerksam machen, die er nicht ändern kann, ist dieses Feedback für ihn unbrauchbar.

4. Geben Sie Ihr Feedback zeitnah

Feedback ist umso wirksamer, je kürzer die Zeit zwischen dem betreffenden Ereignis und der Information über die Wirkung desselben ist.

5. Seien Sie konkret in Ihrem Feedback

Beziehen Sie Ihr Feedback auf konkrete Aspekte, nicht allgemein auf die ganze Person und deren Gesamtverhalten. Wenn Sie jemandem sagen, er sei dominierend, so hilft ihm/ihr das weniger, als wenn Sie sagen: „Als wir in dieser Sache zu einer Entscheidung kommen wollten, haben Sie nicht auf

das gehört, was andere sagten, und ich hatte das Gefühl, dass Sie mich angreifen würden, wenn ich Ihren Argumenten nicht zustimme.“

6. Seien Sie in Ihrem Feedback beschreibend, nicht wertend

Indem Sie Ihre eigenen Eindrücke und Reaktionen beschreiben, überlassen Sie es dem anderen, diese Information zu verwenden oder nicht. Indem Sie Bewertung unterlassen, verringern Sie im anderen das Bedürfnis, sich zu verteidigen.

Wirksames Feedback verlangt von Geber und Nehmer gegenseitige Rücksichtnahme und Einfühlungsvermögen. Feedback sollte kontrolliert, unter Beachtung des eigenen Verhaltens, erfolgen, als subjektive Wahrnehmung geäußert werden und sich auf spezifische Ereignisse oder Verhaltensweisen beziehen. Auch Gefühle sollten dabei zum Ausdruck kommen, so dass der Empfänger die ganze Wirkung seines Verhaltens einschätzen kann.

Regeln für das Annehmen von Feedback

Beim Entgegennehmen des Feedbacks befindet sich der Empfänger in einer passiven Rolle, deshalb sollten Sie als Empfänger/in ...

- den/die anderen **ausreden lassen**. Sie können nicht wissen, was der/die andere sagen will, bevor er/sie nicht zu Ende gesprochen hat.
- sich **nicht rechtfertigen oder verteidigen**. Es ist wichtig, sich klar zu machen, dass der andere nie beschreiben kann, wie man ist, sondern immer nur, wie man auf denjenigen wirkt. Diese Wahrnehmung ist aber durch keine Klarstellung revidierbar. Sie sollten die Meinung des/der anderen hinnehmen und, falls Sie möchten, auch daraus lernen. Es ist wichtig zu verstehen, was der/die andere meint, Sie sollten sich also nicht scheuen, Verständnisfragen zu stellen.
- **dankbar sein** für Feedback. Es hilft Ihnen sich selbst und Ihre Wirkung auf andere kennen zu lernen und dadurch sicherer und kompetenter im Auftreten zu werden.
- **kritisch prüfen**, welche Bedeutung das Feedback für Sie selbst haben soll. Vergleichen Sie das Feedback mit ähnlichen und anderen Situationen. Können Sie es bestätigen oder nicht? Ist Ihnen Ähnliches schon einmal gesagt worden? Bleiben Sie aber auch sich selbst kritisch gegenüber und prüfen Ihre eigene Veränderungsbereitschaft.

Quellen:

Hochschuldidaktikzentrum der Universitäten des Landes Baden-Württemberg (o.J.):

Kollegiale Hospitation – Feedbackregeln. Online verfügbar unter: [https://www.hochschuldidaktik.uni-freiburg.de/koll_hospi/checklisten/feedback; zuletzt abgerufen am 12.12.2017].

Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Kooperation mit dem Lehrstuhl Erwachsenenbildung/Weiterbildung am Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen (o.J.): PROJEKT Kompetenzentwicklung von Lehrenden durch mediengestützte Fallarbeit. TEXTEREADER Auszug aus Fallpaket „Interaktion/Kommunikation & Feedback“.