

Spickzettel: Feedback

von Heike Thormann

Feedback

- Feedback bedeutet Rückmeldung und ist eine bestimmte **Form der Kommunikation**.
- Durch sein Feedback teilt uns jemand **seine Sicht der Dinge** mit. Wir werden in die Lage versetzt, uns selbst von außen, mit den Augen eines anderen zu sehen.
- Damit ist Feedback eine **Grundvoraussetzung**, wenn wir
 - unsere Bedürfnisse und Gefühle mitteilen
 - Missverständnisse und Konflikte klären
 - Arbeitsergebnisse beurteilen
 - Veränderungen auf den Weg bringen
 - unsere Wirkung auf andere herausfinden
 - Selbst- und Fremdbild in Übereinstimmung bringen wollen uvm.
- Feedback wird zwar gern erteilt, aber **nicht immer gern gesehen**. Feedback kann uns unter Druck setzen, unser Selbstbild ankratzen, unsere Gefühle verletzen. Es kann uns erheblich unter Stress setzen und Widerstände auslösen.
- Deshalb ist in einer Feedback-Situation die **Einhaltung gewisser Regeln unerlässlich**. Schließlich, wie sagt man so schön: Der Ton macht die Musik. ☺

Feedback geben

- Das A und O beim Feedback geben ist: Tun Sie es möglichst **ohne zu verletzen**. Einfacher gesagt als getan, deshalb kommen hier einige Tipps.
- Geben Sie Feedback **so früh wie möglich**. Lassen Sie nicht zu, dass sich Ärger und Groll festfressen.
 - **Ausnahme:** Wenn eine der beiden Parteien gerade in Rage ist. Dann warten Sie besser, bis

sich die Gemüter beruhigt haben.

- Am besten kommt Feedback an, wenn der andere ernsthaft **daran interessiert** ist. Bieten Sie Ihre Rückmeldung an, aber drängen Sie sie möglichst nicht auf.
- Überlegen Sie genau, was Sie eigentlich mit Ihrem Feedback **erreichen wollen**. Versuchen Sie, die Reaktion des anderen vorherzusehen. Lassen Sie die Finger von allem, was auf diesem Wege nicht zu ändern ist.
- Sorgen Sie für die nötigen **Rahmenbedingungen**: Zeit, Ruhe und Atmosphäre.
- Denken Sie daran, dass es schwer ist, Kritik einzustecken. Nennen Sie deshalb immer auch (und zwar am besten zuerst) **positive Punkte**, nicht nur negative.
 - Nach der **Sandwich-Methode** wird ein negativer Punkt am besten zwischen zwei positiven verpackt, dann darf er ruhig auch mal etwas dicker ausfallen und wird trotzdem noch gut aufgenommen.
- Teilen Sie möglichst **konkrete Beobachtungen** mit; bewerten und interpretieren Sie nicht. Beziehen Sie sich dabei auf einen Anlass oder eine Verhaltensweise; urteilen Sie nicht über die Person selbst. **Bleiben Sie sachlich** und nehmen Sie Abstand von Vorwürfen.
- Hüten Sie sich auch vor **Verallgemeinerungen à la "immer"**. Beschreiben Sie lieber genau, was Sie jetzt gerade wahrnehmen und fühlen. Also kein „du“ oder „man“, sondern ein „ich“. „Ich fühle mich mies, wenn ...“

Damit machen Sie dem anderen klar, dass in erster Linie *Sie* ein Problem mit etwas haben. **Ihre Aussage ist subjektiv** und kein Generalangriff.
- Achten Sie auch auf Ihre **Wortwahl** und formulieren Sie so genau wie möglich, um Missver-

ständnissen vorzubeugen. Seien Sie **offen und ehrlich, aber höflich**. Vergessen Sie Ihre gute Kinderstube nicht, dann dürfte eigentlich nichts schiefgehen.

Feedback nehmen

- Wenn Sie Feedback bekommen, sind Sie erst einmal in einer passiven Rolle und es kommt schnell ein **Gefühl von Ausgeliefertsein** hoch. Machen Sie sich aber klar, dass
 - Feedbacks auch eine **Chance** sein können; für Sie selbst, Ihre Beziehung, was auch immer
 - Feedbacks immer **subjektiv und situationsbezogen** sind
 - Feedbacks zwar immer Ausdruck von etwas, aber nur **selten als persönliche Kränkung gemeint** sind.
- Hören Sie in Ruhe zu und gehen Sie nicht gleich auf Abfangkurs. **Lassen Sie es auf sich wirken** und versuchen Sie zu verstehen.
- **Fragen Sie nach**, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Argumentieren, rechtfertigen und **verteidigen Sie sich nicht**. (Erklärungen und Kommentare sind natürlich was anderes ...)
- **Entscheiden Sie**, was für Sie wichtig ist, was Sie für sich aus diesem Feedback herausholen und umsetzen wollen.

+++

Feedbacks sind heikel und Stress pur. Feedbackgeber tragen eine **hohe Verantwortung** und es kann gehörig ins Auge gehen. Aber Feedbacks sind auch eine **Chance**. Seine Fehler zu verbessern. Seine Talente zu erkennen. An sich selbst zu arbeiten.
- Von daher sind Feedbacks auch immer ein **Geschenk**. Kein einfaches, nein. Aber das sind die wirklich wichtigen Dinge im Leben selten. Und **je besser wir lernen**, Feedbacks zu geben, desto leichter werden sie auch (an-) genommen. ☺