

TIPPS UND TRICKS ZUM FEEDBACKGEBEN UND -NEHMEN

Feedback ist eine der wirksamsten Kommunikationstechniken, mit der man mit ganz wenig ganz viel bewirken kann. Wenn Feedback gut gemacht – und vor allem gut gemeint – ist, ist es enorm hilfreich. Es erlaubt den Abgleich zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung, bringt also blinde Flecken zum Vorschein, beugt Missverständnissen vor, klärt Erwartungen ab, stärkt das Vertrauen, transportiert Wertschätzung und verbessert die Beziehungen.

In der Theorie klingt das wie immer ganz einfach. Doch kaum ein Thema bereitet uns im Alltag so viel Unwohlsein, wie Feedback. Als Feedbackgeber fragt man sich zum Beispiel, wie man kritische Themen ansprechen kann ohne zu verletzen oder zu demotivieren und der Feedbacknehmer kämpft umgekehrt häufig mit schwammigen oder generalisierenden Aussagen und dem Gefühl nicht zu wissen, woran er ist.

Damit Feedback gut gelingt und wirksam ist, ist es daher für beiden Seiten enorm wichtig, ein paar Dinge zu beachten.

SESSION 2: WIE GEBE ICH FEEDBACK?



STEP 1: ÜBERBLICK VERSCHAFFEN

Von außen sieht das alles immer ganz leicht aus. Bevor ich mein Gegenüber allerdings mit meiner Weisheit beglücke und sage, was "man" alles hätte anders oder besser machen können, sollte ich mich fragen: Kenne ich alle Variablen? Weiß ich wirklich, wie die Situation abgelaufen ist?



STEP 2: DEN RICHTIGEN ZEITPUNKT WÄHLEN

Wenig ist unangenehmer als unerwünschtes oder überfallartiges Feedback. Mag sein, die andere Person meint es gut. Schlecht formuliert und zum falschen Zeitpunkt gegeben, wirkt Feedback allerdings schnell bevormundend, angreifend oder sogar demütigend. Was hängen bleibt ist Kritik, Genörgel, Verurteilung.

Feedback hat den größten Effekt, wenn es erbeten oder zumindest klar angekündigt ist, so dass beide Seiten die Chancen haben, sich darauf einzustellen und vorzubereiten. Auch wichtig ist es, sensibel vorzugehen und zu berücksichtigen, wie es der betreffenden Person gerade geht. Ist sie zum Beispiel sehr aufgewühlt, ist nicht nur die Bereitschaft, Feedback anzunehmen eher gering, bei hoher Emotionalität ist kein Mensch in der Lage, richtig zuzuhören, geschweige denn reflektiert zu reagieren.



STEP 3: DEN RICHTIGEN RAHMEN SCHAFFEN

Feedback sollte in einem geschützten Rahmen und unter vier Augen stattfinden, besonders dann, wenn es kritisch ausfällt. Wer andere vorführt oder vor Publikum maßregelt, meint es nicht gut.



STEP 4: IN ICH-BOTSCHAFTEN FORMULIEREN

“Du warst”, “Man müsste”, “Das machen Sie immer so”... solche Formulierungen kommen nicht nur nicht an, sie schaden auch der Beziehung. Wirksames Feedback ist in Ich-Botschaften formuliert und beschreibt, anstatt zu bewerten. “Mir ist aufgefallen, dass...” - Formulierungen wie diese enthalten keine negativen oder herabsetzenden Bewertungen und machen es dem Gegenüber leichter, das Feedback anzunehmen.

WWW-REGEL FÜR FEEDBACKGEBER

Hilfreich und gut zu merken ist die WWW-Regel.

W – Wahrnehmung

In einem Feedback geht es immer darum, die persönliche Wahrnehmung zu schildern. Es geht also nicht darum Generalaussagen wie “das war so” zu treffen, sondern darum, wie Du selbst die Situation wahrgenommen hast. Dieser Teil ist beschreibend und eher neutral.

Ich habe beobachtet, dass...

Mir ist aufgefallen, dass...

W – Wirkung

An diesem Punkt wird das Feedback subjektiver. Wie hast Du Dich in dieser Situation gefühlt? Was hat das Verhalten in Dir ausgelöst?

Das wirkt auf mich, also ob...

Das hat zur Folge, dass...

W – Wunsch

Gutes Feedback beinhaltet immer einen Vorschlag für die Zukunft.

Ich würde mir wünschen, dass....

Ich ergänze meine WWW-Regeln noch um ein viertes W – sozusagen das **Bonus-W**.

Es steht am Anfang einer enorm wichtigen Frage: Was brauchst Du von mir?

Mit dieser Frage bietest Du Unterstützung an und führst über in ein Gespräch.

SESSION 3: WIE NEHME ICH FEEDBACK AN?

Feedback annehmen ist nicht immer ohne, gerade wenn es nicht nur positiv ausfällt. Und gleich vorweg: Das ist total normal und völlig ok und jeder, der etwas anderes behauptet, ist ein Roboter. Mit den eigenen Unzulänglichkeiten konfrontiert zu werden, kann verunsichern oder sogar kränken. Hilfreich ist es also, wenn man wertschätzend miteinander spricht.

Die folgenden Punkte können helfen, professionell mit Feedback umzugehen und das Beste für sich dabei rauszuholen.

1. Zuhören und Aufnehmen

Hören wir etwas, das uns nicht gefällt, ist der erste Impuls häufig Abwehr. Dem sollte man wenn möglich nicht folgen. Erstmal genau zuhören, was das Gegenüber überhaupt zu sagen hat.

2. Rückfragen

Zuhören und Aufnehmen bedeutet nicht, dass man nur stumm bleiben muss. Wenn etwas unklar ist, sollte man nachfragen, wie es gemeint war. Hier kann auch hilfreich sein, nach Beispielen zu fragen.

3. Nicht rechtfertigen

Feedback ist ein Austausch von Perspektiven, aber nicht die Wahrheit. Es gibt also keinen Grund, sich zu rechtfertigen, sich zu verteidigen oder zu erklären.

4. Zusammenfassen

Habe ich Dich richtig verstanden, dass...? Um sicherzustellen, dass wirklich angekommen ist, um was es geht, sollte man die wichtigsten Punkte des Gesprächs am Ende noch einmal zusammenfassen und zurückspiegeln.

5. Durchatmen

Gelassen bleiben, nicht persönlich nehmen... Sagt sich leicht, ist in der Praxis aber oft alles andere als einfach. Deswegen rate ich zuerst einfach durchzuatmen. Dann empfehle ich, das Feedback aus drei Perspektiven zu betrachten: Was sagt es über mich selbst, den Feedback-Nehmer? Was sagt es über den Feedback-Geber? Was ist der Inhalt des Feedbacks? Diese Fragen helfen, die Wahrnehmung zu sortieren, sich auf den Inhalt zu konzentrieren und weniger emotional zu reagieren.

„ICH WEISS NICHT,
WAS ICH GESAGT HABE,
BEVOR ICH DIE ANTWORT
MEINES GEGENÜBERS
GEHÖRT HABE“

Paul Watzlawick