

## Feedback geben / Feedback nehmen

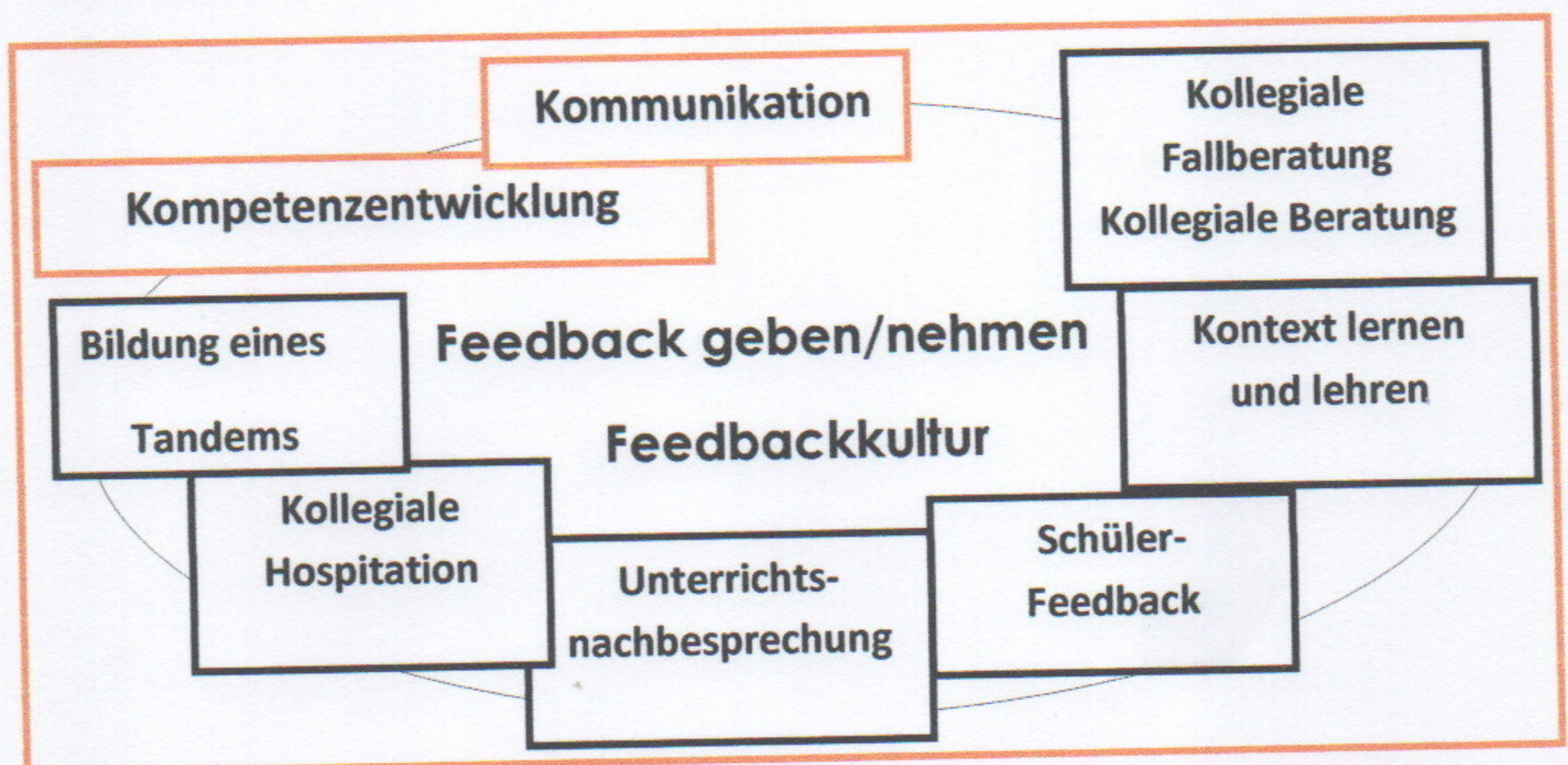
„Der Begriff Feedback stammt aus der Kybernetik und wird übersetzt mit 'Rückkoppelung'. Feedback ist, so verstanden, eine Rückmeldung über Wahrnehmung, Verstehen und Erleben der Verhaltensweisen von Personen. Es hat einen deutlichen Einfluss auf Verhalten und ist eines der elementarsten und effizientesten Mittel der Kommunikation ...

Feedback ... ist ein Instrument zur Unterstützung der individuellen Qualitätswahrnehmung und -entwicklung im beruflichen Arbeitsprozess. Es dient somit der Optimierung der individuellen Praxis und hilft, blinde Flecken in der Selbstwahrnehmung des Handelns aufzuzeigen.“

(Hissnauer, 2010)

*Kommunikation, das Wesen unseres Menschseins, ist zugleich die Chance, über uns selbst zu lernen, uns weiterzuentwickeln. Vielen von uns ist ungewohnt zu hören, wie wir auf andere wirken. Oft scheuen wir uns auch erfreuliche Rückmeldungen zu geben oder anzunehmen. Es geht um Klärung und Unterstützung, um Stärkung und die Chance zur Korrektur: Annehmen und wirken lassen!*

(Lahniger, 2010)



### Funktionen

Feedback kann ...

- Verhalten steuern
- helfen, zielgerechter zu arbeiten
- ermutigen
- bei der Fehlersuche und
- bei der Selbsteinschätzung helfen

Erfolgreiches Feedback ist ...

- beschreibend, nicht bewertend und interpretierend
- konkret, nicht allgemein
- verhaltensbezogen, nicht personenbezogen

(Antons 1998)

*Die Verantwortung für ein gutes Feedback liegt beim Geber.*

*Die Verantwortung für den Umgang mit dem Feedback liegt beim Nehmer.*

(Bastian, Combe und Langer 2005)

## **Feedbackregeln**

*... die Leistungen des Feedbacks hängen in hohem Maße davon ab, wie es gegeben wird.*

(Buhren 2011)

### **Merkmale:**

- vertrauensbildende Maßnahmen / datengestützte Beobachtung und Rückmeldung anhand der Aufzeichnungen
- objektive Rückmeldungen gibt es nicht
- Rückmeldungen nur über das situative Verhalten
- zuerst positive Rückmeldungen, Positives wird hervorgehoben, Kritisches nicht verschwiegen
- keine negativen oder positiven Verallgemeinerungen, Beobachtetes wird beschrieben – nicht bewertet.
- jede\_r spricht nur für sich selbst, persönliche Bemerkungen werden als Ich-Botschaften formuliert
- bei Störungen „Signal“ geben, Verunsicherungen artikulieren, bei Unklarheiten werden Rückfragen gestellt
- jede\_r ist für sich selbst verantwortlich, freiwillige Annahme des Feedbacks
- Möglichkeit, im geschützten Rahmen, behutsam Persönliches anzusprechen

### **Regeln zum Ablauf:**

- Das Feedback beginnt mit der Selbsteinschätzung der „Gastgeberin“.
- Die Rückmeldung erfolgt anhand der Indikatoren.
- Sowohl die Feedbackgeberin als auch die Feedbacknehmerin fassen am Ende das Gespräch zusammen.
- Die sich anschließende Zielvereinbarung sollte nicht mehr als drei Aspekte beinhalten.

### **Hilfen für Feedback-Geber:**

- eigenes Erleben beschreiben
- kurz, auf den Punkt, konkret
- nur zu Dingen, die veränderbar sind
- nur zu Punkten, die vereinbart wurden

### **Hilfen für Feedback-Nehmer:**

- Bewusstheit, beim Zuhören bleiben zu dürfen, nichts erklären und begründen zu müssen
- Fremdwahrnehmung darf von Selbstwahrnehmung abweichen
- Feedback ist eine Möglichkeit, zusätzliche Informationen über sich zu erhalten
- Feedback ist kein Aufruf zur Änderung

### **Abschließen**

- als Abschluss des Feedbacks werden Gefühle angesprochen: „Wie geht`s dir damit?“ - Zeit zum „Verdauen“ ist unbedingt einzuräumen!“

(vgl. i-Box\_KUQS Senatsverwaltung für Bildung , Wissenschaft und Forschung Berlin sowie Schulz von Thun 1975)