E 1.2 Feedback-Regeln

# Regeln für das Geben von Feedback

Worauf es bei Feedback ankommt ist, einem Menschen zu sagen, wie man ihn sieht, ohne ihn dabei zu verletzen. Feedback sollte möglichst aufzeigen, welche Möglichkeit es für die Zukunft gibt. Es sollte also nur gegeben werden, wenn es hilfreich sein kann. Um dies zu erreichen, müssen einige Grundsätze beachtet werden.

Feedback sollte daher immer

* **konstruktiv** sein, d.h. Perspektiven für die Zukunft bieten. Z.B.: „Aus meiner Erfahrung wäre es möglich, an dieser Stelle dieses oder jenes zu tun.“
* **beschreibend** sein, d.h. man sollte Bewertungen und Interpretationen unbedingt vermeiden. Was einem nicht gefällt, sollte immer sachlich geäußert werden! „Ich habe beobachtet, dass Du mehrere Male hintereinander dieses getan hast. Das ist aus meiner Sicht schwierig, weil ....“
* **konkret** sein. Durch Verallgemeinerungen und pauschale Aussagen weiß der Betreffende nicht, wie er das Problem beseitigen kann. Außerdem ist es für den Beteiligten am einfachsten, das Feedback nachzuvollziehen, wenn das Ereignis möglichst konkret beschrieben wird. Also nicht: „Du gehst nicht auf die Fragen ein“, sondern „Als XY Dich dieses oder jenes gefragt hat, hast Du nicht reagiert“.
* **subjektiv** formuliert sein. Wenn man von seinen eigenen Beobachtungen und Eindrücken spricht und nicht von denen anderer, fällt es dem Beteiligten leichter, das Feedback anzunehmen. Also z.B. „Ich hatte den Eindruck ...“
* **nicht nur negativ** sein. Man sollte stets daran denken, dass es schwer ist Kritik einzustecken. Daher ist es für den Beteiligten leichter, Verbesserungsvorschläge zu akzeptieren, wenn er merkt, dass man nicht nur herumkritisieren möchte, sondern auch die positiven Seiten sieht. Die "Sandwich-Theorie" empfiehlt, jede negative Kritik zwischen zwei Schichten von positiven Elementen zu betten.

# Regeln für das Annehmen von Kritik

Beim Entgegennehmen des Feedbacks befindet sich der Empfänger in einer passiven Rolle, ist also dem, was vom anderen kommt ausgesetzt. Auch wenn das unangenehm ist, steckt darin eine Chance zu erfahren, wie man auf andere wirkt.

Deshalb sollte man als Empfänger

* den anderen **ausreden** lassen. Man kann nicht wissen, was der andere sagen will, bevor er nicht zu Ende gesprochen hat.
* sich **nicht rechtfertigen oder verteidigen**. Es ist wichtig, sich klarzumachen, dass der andere nie beschreiben kann, *wie man ist*, sondern immer nur, *wie man auf denjenigen wirkt*. Und diese Wahrnehmung ist durch keine Klarstellung revidierbar. Man sollte versuchen, die Meinung des anderen hinnehmen und, falls man möchte, auch daraus lernen. Es ist aber wichtig zu verstehen, was der andere meint, daher sollte man sich nicht scheuen, Verständnisfragen zu stellen.
* **dankbar** sein für Feedback, auch wenn es nicht in der richtigen Form gegeben wurde. Es hilft sich selbst und die Wirkung auf andere kennenzulernen.