

Handout 17

Feedback-Leitlinien

Leitlinien, um Feedback zu geben

Warum brauchen wir Feedback als Trainer*in/Trainierte/Menschen?

- Um zu überprüfen, ob wir auf dem richtigen Weg sind und andere mit an Bord genommen haben.
- Um Feedback als Diagnose-Werkzeug zu nutzen für die Anleitung von Richtung, Inhalt, Abweichung, Präsentationsstil, Einfluss, Kontinuität, Lernzielen.
- Um Feedback zu nutzen zur Steigerung des Informationsflusses, zum Teilen von Information, um Macht miteinander zu teilen, für Lernerfahrungen, für Entwicklungen, um Raum für Verbesserungen zu schaffen, weil niemand perfekt ist, um Vertrauen aufzubauen, für Glaubwürdigkeit, um Offenheit und Ehrlichkeit zu vermitteln.
- Um Feedback zu nutzen für bessere Mitwirkungsprozesse durch die Überprüfung der Fakten und durch die Überprüfung der geteilten Erfahrungen, und auf der Suche nach tieferen Antworten für positive Behauptungen (Affirmation).

Merkmale für Kritik/Rückmeldung:

- Seien Sie bestätigend/aufbauend in Ihrer Kritik: Bauen Sie auf Fähigkeiten auf – zerstören Sie nicht konstruktive Vorschläge.
- Stellen Sie Klärungsfragen, bevor Sie Kommentare äußern.
- Überprüfen Sie, wenn es sich z.B. um Präsentation handelt, die Bedeutung der Präsentation/Darstellung für die Zielgruppe.
- Fesselt die spezifische Einführung die Zuhörer*innen?
- Achten Sie auf die Körpersprache und auf unterschiedliche Möglichkeiten des Tonfalls Ihrer Sprache.
- Spricht Ihr Kommentar für sich selbst – ist damit irgendeine Zumutung verbunden?
- Ist die Länge Ihres Kommentars/Ihrer Darstellung realistisch?
- Ist die Darstellung nachvollziehbar begründet?
- Vermittelt sie Ziele und spricht sie Gefühle an?
- Haben die Bestandteile Ihres Kommentars die folgenden Elemente: Thema, Ziele, Einleitung, Darstellung, Zusammenfassung, Schlussfolgerungen, Fragen?
- Ist Ihr Kommentar/Ihre Darstellung ein Sprungbrett für ein Aktivierungsprogramm? Motiviert es die Teilnehmenden, aktiv zu werden?

Leitlinien, um Feedback zu erhalten

- Fragen Sie und Sie werden Feedback bekommen:
Der beste Weg, um sicher zu stellen, dass Sie ein Feedback von anderen erhalten, ist danach zu fragen.
- Hören Sie zu und erklären Sie nicht:
Wenn jemand sich bemüht, ein Feedback zu geben, nehmen Sie sich die Zeit, aktiv zuzuhören, was er*sie sagt. Menschen, die immer sofort mit einer Erklärung für ihr Verhalten reagieren, werden schnell merken, dass sie keine Rückmeldungen mehr von anderen bekommen.
- Stellen Sie Fragen:
Wenn es Ihnen nicht ganz klar ist, was der*die andere zu sagen versucht, stellen Sie Fragen, bis Sie Klarheit haben, aber hüten Sie sich davor, in die Rolle eines Staatsanwalts/Anklagevertreters zu fallen.
- Überprüfen Sie Ihre Interpretation:
Bevor Sie auf eine Rückmeldung/ein Feedback antworten, nehmen Sie sich eine Minute Zeit, um Ihre Interpretation des Feedbacks zu paraphrasieren (zusammenzufassen), um sich zu vergewissern, dass die beabsichtigte Botschaft auch erhalten und verstanden ist.
- Fragen Sie nach Vorschlägen:
Wenn eine andere Person Ihnen ein negatives Feedback gegeben hat über ein Verhalten, das ihn/sie ärgert/aufregt, dann fragen Sie sie*ihn, welches Verhalten von Ihnen es leichter oder besser für sie/ihn machen würde. Welche Veränderung wünschen Sie sich von mir?

- Überprüfen Sie mit anderen aus der Gruppe:
Nur weil eine Person Ihr Verhalten auf eine bestimmte Art interpretiert hat, heißt dies nicht, dass andere diese Interpretation teilen. Wenn Sie nicht absolut sicher sind, dass das Feedback richtig ist, überprüfen Sie die Interpretation mit anderen, um ihre Wahrnehmungen mit aufzunehmen.
- Antworten:
Eines der schlimmsten Gefühle der Welt ist es, das Risiko einzugehen, einer anderen Person ein negatives Feedback zu geben und dann keine Antwort von der Person zu erhalten. Die einfachste Antwort – nach der Überprüfung des erhaltenen Feedbacks – ist ein offenes „Danke schön“. Eine noch bessere Antwort ist es, die andere Person darüber zu informieren, wie – besonders Sie selbst – versuchen werden, Ihr Verhalten zu ändern auf der Grundlage des Feedbacks, das er*sie Ihnen gegeben hat.

Weitere Tipps zu gutem Feedback finden sich hier: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Feedback.shtml> (letzter Zugriff: 06.09.2018)