

Zehn goldene Feedbackregeln für den Alltag

Beschreibend: im Gegensatz zu bewertend - Beschreiben Sie Ihre eigene Wahrnehmung und Reaktion. Überlassen Sie dem anderen, diese Informationen zu verwerten oder auch nicht.

Klar und genau formuliert: Das Feedback soll nachvollziehbar sein.

Sachlich richtig: Grundregel: Die Beobachtung muss auch von anderen nachvollzogen werden können.

ohne moralische Verurteilung: Dadurch mindern Sie den Drang beim Gegenüber, sich zu verteidigen und das Feedback abzulehnen.

Konkret im Gegensatz zu allgemein: Wenn Sie jemanden sagen, er sei unhöflich, kann er oder sie damit in Bezug auf Verhaltensänderung relativ wenig anfangen. Sagen Sie lieber, was er konkret gemacht hat und inwiefern Sie oder die Gruppe daran gehindert hat, sich zu entfalten.

Beobachtungen: Beziehen Sie sich auf Beobachtungen im Gegensatz zu Vermutungen, Phantasien oder Interpretationen.

Veränderbar: Sprechen Sie veränderbare Verhaltensweisen an und nicht Unzulänglichkeiten, auf die der Betreffende relativ wenig oder gar keinen Einfluss nehmen kann.

Erbeten: im Gegensatz zu aufgezwungen - Feedback ist dann am wirksamsten, wenn der Empfänger darum gebeten hat. Wenn Sie jemanden mit Feedback überfallen, brauchen Sie auf keine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung zu hoffen.

Bedürfnisse des Empfängers: Berücksichtigen Sie die Bedürfnisse des Empfängers angemessen. Wenn es Ihnen egal ist, ob es dem Empfänger nützt oder ihm sogar schadet, zerstören Sie Ihre Vertrauensstellung.

Zur rechten Zeit oder möglichst bald: Kein Gang durchs „Museum“! Feedback ist am wirksamsten, je kürzer die Zeitspanne ist zwischen dem betreffenden Verhalten und der Information über die Wirkung des Verhaltens. Berücksichtigen Sie jedoch auch andere Gegebenheiten, z.B. den Grad der momentanen Erregung oder Betroffenheit. In solchen Situationen wird die Bereitschaft, Feedback anzunehmen, gering sein.