

Methodenbeschreibung

Feedbackregeln

Ablauf

1. Machen Sie sich eine Situation aus ihrem Arbeitsalltag bewusst, in der Sie ein Feedback gegeben haben oder ein Feedback angebracht gewesen wäre.
2. Schreiben Sie auf, was Sie der Person gesagt haben oder hätten sagen wollen.
3. Lesen Sie sich nun die unten stehenden Feedbackregeln und 3-W-Regeln durch.
4. Wenden Sie die Regeln auf ihr Beispiel an: Wie verändern sich die Formulierungen?

Zehn Feedbackregeln für den Führungsalltag

1. **Beschreibend** im Gegensatz zu bewertend: Beschreiben Sie Ihre eigene Wahrnehmung und Reaktion. Überlassen Sie dem/der anderen, diese Informationen zu verwerten oder auch nicht.
2. **Klar und genau formuliert:** Das Feedback soll nachvollziehbar sein.
3. **Sachlich richtig.** Grundregel: Die Beobachtung muss auch von anderen nachvollzogen werden können.
4. **Ohne moralische Verurteilung:** Dadurch mindern Sie den Drang beim Gegenüber, sich zu verteidigen und das Feedback abzulehnen.
5. **Konkret** im Gegensatz zu allgemein: Wenn Sie jemanden sagen, er bzw. sie sei unhöflich, kann er oder sie damit in Bezug auf Verhaltensänderung relativ wenig anfangen. Sagen Sie lieber, was er bzw. sie konkret gemacht hat und inwiefern das Sie oder die Gruppe daran gehindert hat, sich zu entfalten.
6. Beziehen Sie sich auf **Beobachtungen** im Gegensatz zu Vermutungen oder Interpretationen.
7. Sprechen Sie **veränderbare Verhaltensweisen** an und nicht Unzulänglichkeiten, auf die der bzw. die Betreffende relativ wenig oder gar keinen Einfluss nehmen kann.
8. **Erbeten** im Gegensatz zu aufgezwungen: Feedback ist dann am wirksamsten, wenn der/die Empfänger*in darum gebeten hat. Wenn Sie jemanden mit Feedback überfallen, brauchen Sie auf keine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung zu hoffen.
9. Berücksichtigen Sie die **Bedürfnisse des Empfängers bzw. der Empfängerin** angemessen. Wenn es Ihnen egal ist, ob es dem/der Empfänger*in nützt oder ihm bzw. ihr sogar schadet, zerstören Sie ihre Vertrauensstellung.
10. **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 gering sein, Feedback anzunehmen.

Die Drei W-Regel für Feedback

Darum geht es grundsätzlich:

Weg von „Du hast dieses und jenes getan“ → **hin zu** „Mir ist aufgefallen, dass...“

Anwendung

1. **Wahrnehmung** schildern
„Ich habe beobachtet, dass...“ oder „Mir ist aufgefallen, dass...“
2. **Wirkung** erläutern
„Das wirkt auf mich, als ob...“ oder „Das hat zur Folge, dass...“
3. **Wunsch** formulieren
„Ich würde mir wünschen, dass...“