

Leitfaden Feedback

wertschätzend & konstruktiv
Rückmeldungen geben & annehmen



Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat



Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

1 Was genau ist Feedback und wozu ist es gut?

Eine einführende Übersicht

Feedback ist ein **Informationsaustausch** mit dem Ziel, sich **wechselseitig zu helfen** und **sich gleichzeitig selbst deutlicher wahrzunehmen**. Ich sage einem Menschen, wie ich ihn*sie sehe, ohne die Person dabei zu verletzen. Feedback sollte **zielorientiert** sein, d.h. wenn es Möglichkeiten gibt, für die Zukunft aus diesen Fehlern zu lernen.



Methoden

Für die Person, die Feedback gibt, gilt:

1. **Konstruktiv** sein, d.h. Perspektiven für die Zukunft bieten
2. **Beschreiben**, d.h. Bewertungen und Interpretationen sollten außen vor gelassen werden. Außerdem sind Meckern, Schimpfen und Beleidigen unangebracht. Kritik sollte immer **sachlich** geäußert werden.
3. **Konkret** sein. Durch Verallgemeinerungen und pauschale Aussagen weiß das Gegenüber nicht, wie er*sie das Problem beseitigen kann. Außerdem ist es für den*die Empfänger*in am einfachsten, das Feedback nachzuvollziehen, wenn **das Ereignis möglichst konkret beschrieben wird**.
4. **Subjektiv formulieren**. Wenn **von den eigenen Beobachtungen und Eindrücken** gesprochen wird, fällt es dem Gegenüber leichter, das Feedback anzunehmen.
5. **Nicht nur negativ** sein. Feedback zu erhalten, ist nicht immer einfach. Daher ist es laut „Sandwich-Theorie“ für die Empfänger*innen oft leichter, Verbesserungsvorschläge zu akzeptieren, wenn jede negative Kritik zwischen zwei Schichten in zwei positiven Elementen eingebettet werden.

Für die Person, die Feedback erhält, gilt:

1. **Ausreden lassen**. Denn nur wer konzentriert zuhört, kann aus der Rückmeldung der anderen Person für die Zukunft lernen.
2. **Nachfragen**, wenn etwas unklar geblieben ist. Es kann auch um konkrete Beispiele gebeten werden.

3. **Nicht rechtfertigen oder verteidigen**, denn das ist in der Regel gar nicht nötig. Ist der*die Feedback-Geber*in damit einverstanden, kann bei Bedarf im Anschluss ein Austausch über die unterschiedlichen Wahrnehmung erfolgen.
4. **Positives akzeptieren**. Wenn Feedback kompetent gegeben wird, beinhaltet die Rückmeldung überwiegend positive Rückmeldungen. Zu wissen, wo andere Menschen die eigenen Stärken sehen, kann ebenfalls hilfreich sein.
5. **Dankbar** sein für das Feedback. Denn Rückmeldung über die Wirkung auf andere kann nur von außen erfolgen und kann dabei helfen, sich besser kennenzulernen und weiterzuentwickeln.

2 Ich- und Du-Botschaften

Tipps & Tricks zur Durchführung



Input

Ich- und Du Botschaften	
Ich-Botschaft	Du-Botschaft
Beleuchtet eigene Gefühlswelt (Selbstoffenbarung)	Wirkt wie ein erhobener Zeigefinger (Appellwirkung)
Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • „Es hat mich gestört...“ • „Mir ist aufgefallen...“ • „Ich wünsche mir...“ 	Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • „Du musst...“ • „Immer machst du...“ • „Du bist...“
Wirkung: <ul style="list-style-type: none"> - Besseres Verständnis - Nachvollziehen - Deeskalation - Offenheit, Vertrauen - Wertschätzung des oder der anderen 	Wirkung: <ul style="list-style-type: none"> - Enttäuschung - Ärger - Widerwillen - Vorwurf - Angriff des Gegenübers

Versuchen Sie daher, beim Feedback-Geben **Ich-Botschaften** zu verwenden und Du-Botschaften zu vermeiden. So steigt die Möglichkeit, ein **konstruktives** und **zielorientiertes** Gespräch zu führen. Denn: Sie und Ihre Wahrnehmung werden besser verstanden, das Gespräch bleibt sachlich und durch das entgegengebrachte Vertrauen fühlt sich Ihr Gegenüber deutlich mehr wertgeschätzt.

Achtung: z. B. „Ich finde, du bist faul“ ist zwar eine Ich-Botschaft, aber trotzdem nicht hilfreich und kann schlecht angenommen werden. Hier handelt es sich zum einen um eine Interpretation, zum anderen wird generalisiert. Daher ist dieses Feedback nicht konkret, um konstruktiv genutzt werden zu können.



Literatur & Empfehlungen

- Für eine konkrete Anregung, wie Sie ein Feedback-Gespräch strukturieren können: <https://betriebsratshelden.de/blog/feedback-betriebsrat-kritik/>