Feedbackregeln

Feedback ist meist besser als ein Kritikgespräch. Denn Kritik tut immer weh, der Empfänger fühlt fast immer einen Angriff und wird sich verteidigen wollen. Deshalb ist Kritik auch meistens eine Abbuchung vom Beziehungskonto.
Ein Feedback gebe ich jedoch, weil ich dem Gesprächspartner helfen möchte. Deshalb ist Feedback eigentlich ein wertvolles Geschenk. Ich muss es aber richtig tun, damit es auch so ankommt.

Feedback geben

- Um Erlaubnis fragen (nur bei negativem Feedback nötig)
- Fakten, Beobachtungen, Ergebnisse, so konkret wie möglich (Tag, Datum, Situation, in welchem Kontext). Pauschale Aussagen sind schwer nachzuvollziehen. Unterscheiden Sie dabei zwischen Fakten und eigenen Interpretationen.
- Trennen Sie Verhalten von der Person („Da ist es dir nicht gelungen“ statt „Du kannst das nicht“ etc.)
- Keine Bewertungen („Das ist voll daneben“), keine Angriffe, stattdessen…
- Die Folgen: welche Gefühle löst das in mir aus. Meine Interpretation. Ich-Botschaften.
- Das Subjektive betonen, „Ich…“ statt „Wir“ benutzen; „Ich *glaube*…“ (Denn hier gilt: „Es gibt keine Wahrheit.“)
- Meine Interpretation überprüfen lassen. Zum Belastungstest einladen „Was meinst du zu meiner Sichtweise?“
- Mein Wunsch: konstruktiv (wie genau es besser wäre). Perspektive für die Zukunft!
- Formulieren Sie aufbauend: „Ich finde es gut, wie Du XY machst,…du könntest sogar noch mehr erreichen, wenn…“

Feedback bekommen

- Feedback haben wollen (offen und interessiert sein). „Feedback ist das Frühstück der Sieger!“
- Zuhören! Nichts sagen! Versuchen Sie, alles richtig und wirklich zu verstehen!
- Nachfragen ist erlaubt.
- Keine Rechtfertigung!!!
- Darüber nachdenken!
- Zur Überprüfung mit anderen darüber sprechen.
- Annehmen oder auch nicht. Der Empfänger darf selbst darüber entscheiden.
- Bedanken Sie sich beim Feedbackgeber. Bedenken Sie immer, wie wichtig Sie dem Feedbackgeber offenbar sind, wenn er für Sie das Risiko eines Feedbacks auf sich nimmt.

Meine persönlichen Empfehlungen - Ergänzungen der allgemein bekannten Feedbackregeln:
In 60% der Fälle ist der Effekt von Feedback positiv, aber in 40% der Fälle jedoch negativ (es geschieht das Gegenteil des eigentlich erwünschten). Die üblichen Feedbackregeln reichen nicht aus. Ein entscheidender Faktor für die Wirksamkeit von Feedback ist eine **positive Beziehung** zwischen Sender und Empfänger. Unterstellt Ihnen der Empfänger eine negative Absicht oder hält Sie für einen Feind, bleibt Feedback wirkungslos. Stattdessen bekommen Sie Rechtfertigungen, Meinungsverschiedenheit, Gegenwehr, Streit, Retourkutschen.

Deshalb:

- Betonen Sie vor dem Feedback Ihre positive Absicht für den Empfänger (Mentor) und für Ihre gemeinsame Beziehung.
- Klären Sie darüber auf, welches Ziel Sie mit Ihrem Feedback verfolgen
- Geben Sie Feedback nie von oben herab (Eltern zu Kind, Vorgesetzter zu Untergebener). Versuchen Sie Augenhöhe herzustellen, von Freund zu Freund.
- Feedback muss unmissverständlich sein (keine Sandwichmethode, keine Weichmacher, auf den Punkt gebracht).
- Geben Sie konkrete, genau Beschreibungen, wie genau das richtige Verhalten Ihrer Meinung nach aussehen sollte.
- Die Wirkung ist abhängig von Menschentyp und Aufgabe:
    - Anfänger brauchen viel positives Feedback (Bestätigung, Lob) als Motivation. Kritik macht Menschen klein. Zu viel Kritik kann hier schnell zum Aufgeben führen.
    - Experten suchen Kritik (negatives Feedback), weil sie noch besser werden wollen.
    - Wer allerdings wenig Selbstwertgefühl hat, vermeidet Fehler (bleibt lieber untätig), hat Angst vor Feedback, vermeidet es, sich Feedback auszusetzen, streitet Defizite ab.
    - Bei Tätigkeiten die Kreativität und das Suchen von Lösungen erfordern verhilft positives Feedback zu mehr Engagement.
    - Für Tätigkeiten, die darauf ausgerichtet sind Probleme zu vermeiden und Fehler zu reduzieren bringt negatives Feedback erhöhtes Engagement.

Plussing

Bei Disneys Pixar gibt es feste Regeln. Statt Kritik gibt es nur „Plussing“: Das heißt,

- Kritik ist verpönt.
- Jede Beurteilung ist verboten („Das finde ich doof.“).
- Aus „Aber“ wird „und“, „Wie wäre es mit…“, „Könnte auch XY funktionieren?“ etc.