Kommunikation: Spielregeln für Feedbacks

Gutes Feedback zu geben ist schwer, Feedback anzunehmen meist noch schwerer. Oft wird es mit Kritik am eigenen Verhalten oder sogar an der eigenen Person verwechselt. Ein paar Spielregeln.

Werden beim Feedbackgeben einige Regeln eingehalten und geübt, so kann Feedback zur Normalität werden. Konflikte werden im Keim erstickt und das Team wird vorangetrieben. Doch zunächst gilt es, einige Spielregeln einzuhalten.

Für den Feedback-Geber

Der richtige Zeipunkt	Wähle einen Zeitpunkt, zu dem der Empfänger bereit ist, Feedback anzunehmen. Achte darauf, dass die Situation, zu der Feedback gegeben wird, noch präsent ist und nicht schon zu lange zurückliegt.
Haltung gegenüber dem Empfänger	Bleibe offen und ehrlich und halte das Feedback auf einem konstruktiven Niveau.
Die richtige Wort-Wahl	Beschreibe konkrete Sachverhalten und Situationen, die nachprüfbar sind. Vermeide Wörter wie «immer» oder «nie», die keinen Platz für Veränderung zulassen: Keine Person ist «immer» aggressiv oder «nie» zu etwas zu gebrauchen. Beachte auch, dass du keine Wertung oder Interpretation in dein Feedback einbaust.
Perspektive	Sende das Feedback aus der Ich-Perspektive, denn ein anderer sieht die gleiche Situation eventuell anders. Formuliere daher Sätze in der ersten Person: «Ich finde, dass...»
Der richtige Inhalt	Fange dein Feedback mit einer positiven Rückmeldung an. Achte dabei darauf, dass du nur ein bis zwei Sachverhalte ansprichst, die dir am wichtigsten erscheinen. Bei zu vielen Details besteht die Gefahr, dass nicht alle vom Empfänger aufgenommen und verarbeitet werden können. Zudem entsteht so der Eindruck, dass du den Empfänger im Ganzen ändern willst.

Für den Feedback-Empfänger

Aktiv zuhören	Stelle Rückfragen, ob du das Feedback richtig verstanden hast und fasse es in eigenen Worten zusammen. Sende nonverbale Zeichen der Aufmerksamkeit.
Ausreden lassen	Vermeide spontane Reaktionen oder Widersprüche und werte das Feedback nicht sofort.

Reaktion	Jedes Feedback ist eine Information, die genutzt werden kann. Versuche es entgegenzunehmen und bedanke dich für die Offenheit des Senders. Dadurch werden dir auch in Zukunft Feedbacks gegeben werden, die dich voranbringen.

Quelle: **Mutti, H.U., & Wüthrich, P. (2012). Kommunikation – Modelle und Anwendungen. Magglingen: Bundesamt für Sport BASPO und Eidgenössische Hochschule für Sport.**

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Sport BASPO