

Feedback-Regeln

„Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort meines Gegenüber gehört habe.“ Paul Watzlawick

Feedback setzt per definitionem bei der subjektiven Wahrnehmung des Feedbackgebers an bzw. beleuchtet nach Buhren 2015 (S. 12) die „Diskrepanz zwischen Selbst- und Fremdwahrnehmung“ aus der Sicht des Gegenübers. Damit stellt Feedback eine sehr subjektive Form zwischenmenschlicher Interaktion dar (ebd. S.11) und ist keinesfalls objektiv.

Zudem geht es auch inhaltlich oft um persönliche Verhaltensweisen des Feedbacknehmers; eine positive Wirkung von Feedback liegt ja genau darin, Störfaktoren zwischen Individuen aufzudecken und Verhalten zu verändern, um die Zusammenarbeit effektiver zu gestalten. Deshalb kann Feedback, wenn es das Selbstbild korrigiert, verletzen und Angst oder Abwehr auslösen.

Diese grundsätzlichen Aussagen über Feedback potenzieren sich gerade in Hinblick auf die Sonderform des Schülerfeedbacks, da sich hier die gewohnten Rollen quasi vertauschen und nun nicht die Lehrkraft den Schüler bzw. dessen Leistung beurteilt, sondern zunächst der Schüler Aussagen über den in erster Linie von der Lehrkraft verantworteten Unterricht trifft.

Darüber hinaus ist der offene Umgang mit Gefühlen – und um die geht es ja auch beim Feedback – in der Auseinandersetzung mit anderen nicht immer einfach. Deshalb empfiehlt es sich, folgende Annahmen und Vorüberlegungen bereits im Vorfeld zu bedenken bzw. in der Kommunikation zwischen Feedbacknehmer und Feedbackgeber klar zu formulieren:

- Grundlage des Feedbacks sind ein positives Menschenbild sowie ein konstruktivistischer Bildungsansatz (vgl. Kuen/Schwarzmann 2013, S. 13 ff.).
- Jedes Feedback generiert sich aus der Wertschätzung gegenüber dem Mitmenschen und seinem Tun und ist damit beziehungserhaltend bzw. beziehungsfördernd. Feedback ist nur wirksam, wenn es (allgemein und zum aktuellen Zeitpunkt) erwünscht, ja sogar aktiv eingefordert ist.
- Der Feedbacknehmer nimmt sich Zeit, über die Inhalte des Feedbacks nachzudenken und bestimmt für sich, was er daraus mitnehmen kann.

Zudem gibt es weitere konkrete Kommunikationsregeln, die der aktive Feedbackgeber, aber auch der in der konkreten Situation zur Passivität bestimmte Feedbacknehmer zu beachten haben und deren Einhaltung stets zu überwachen ist:

Der Feedback-Geber sollte das Feedback ...

- ▶ **zeitnah geben.** Feedback wirkt am besten, wenn der zeitliche Abstand zu den zu besprechenden Vorgängen kurz ist.
- ▶ **kurz** formulieren und sich auf wenige wichtige Eindrücke beschränken.
- ▶ auf **nachvollziehbare Beobachtungen** und Erfahrungen beziehen.
- ▶ **aus seiner Sicht** und als „Ich-Botschaft“ äußern. So fällt es dem Beteiligten leichter, das Feedback anzunehmen.
- ▶ **auf Aspekte** beziehen, auf die der Empfänger einen Einfluss hat und die er verändern kann.
- ▶ **konkret** sein und differenzierte Informationen enthalten, die die Handlungsoptimierung unterstützen.
- ▶ **sachlich äußern** und Bewertungen, Interpretationen und Emotionen außen vor lassen.
- ▶ **mit positiven Aussagen versehen.** Für den Empfänger ist es dann leichter, Verbesserungsvorschläge zu akzeptieren.

Der Feedback-Nehmer sollte ...

- ▶ **selbst entscheiden**, von wem er eine Rückmeldung einholt.
- ▶ **Geduld** haben und den anderen ausreden lassen.
- ▶ **eigene Gefühle formulieren**, die das Feedback ausgelöst hat und dabei sich nicht rechtfertigen oder verteidigen.
- ▶ Feedback als **Geschenk** betrachten und dafür dankbar sein, auch wenn es nicht in der richtigen Form gegeben wurde.

entnommen aus:

OmbS. Qualitätsmanagement an beruflichen Schulen in Bayern. Theorieteil: Hg. vom Bayerischen Staatsministerium für Unterricht und Kultus. München 2010. S. 34

Wie bei jeder Art der Kommunikation sind Störungen – besonders zu Beginn – nie ganz zu vermeiden. Hilfreich kann es aber oft schon sein, wenn sich die am Kommunikationsprozess Beteiligten der Fehlerquellen bewusst sind und im gemeinsamen Miteinander versuchen, sich ständig weiterzuentwickeln, denn *„[o]hne Feedback keine Veränderung, keine Entwicklung, kein Wachstum. Der Mensch braucht das ‘Du’ – als Spiegel, als Resonanz-körper, als Korrektur im Alltag, wie im Beruf“* (Buhren, S.29 nach Buber 1923).