



MARCEL HAUSER | COACH, SUPERVISOR UND ORGANISATIONSBERATER BSO

## Elemente einer aufbauenden Feedbackkultur

### Die Grundlage

Im Alltag wird regelmässig Anerkennung, Wertschätzung und Ermutigung weitergegeben. Es besteht eine gute Beziehung.

### Feedback geben bedeutet,

sein Erleben «offen» zu machen. Das heisst, seine Wahrnehmung zur Verfügung zu stellen. Feedback sagt: «so habe ich es erlebt». Feedback wird zur Kritik, wenn nicht mehr gesagt wird: «so habe ich Dich (oder es) erlebt», sondern: «so bist Du (oder ist es)».

### Sich selbst reflektieren und sich vorbereiten

Wozu will ich dem anderen das sagen? Was möchte ich «überbringen»? Wie gut und tragfähig ist unsere Beziehung? Mit welcher Reaktion rechne ich? Viele Menschen sind gut in der Analyse (Anhaltspunkte der Kritik). Nur, diese bringt den Anderen nicht unbedingt weiter. Welche weiterführenden Impulse habe ich? Welche Fragen bringt das konstruktive Potential des Empfängers in Bewegung?

### Die Form beachten

Mündlich und persönlich Feedbacks geben. Nicht per E-Mail oder Telefon. Sich gut einfüllen in eine Person. Erkennen, wie es der Person geht und was sie braucht. Der Mensch ist nur in einem guten Gesprächsklima lernfähig.

### Feedback anbieten

Möchten Sie ein Feedback? Wenn kein Feedback gewünscht wird, dann normalerweise darauf verzichten.

### Es braucht Übung

Feedback geben und empfangen kann (muss) man lernen. Dabei haben sich Regeln bewährt.

### Einige Feedbackregeln

Es soll einfühlsam, kontrolliert, konkret, umsetzbar und nicht wertend sein. Die Worte so formulieren, dass man selbst das Feedback annehmen würde.

### Mit gutem Beispiel voran gehen

Indem man zum Beispiel um ein Feedback für eine Tätigkeit bittet. Zeigen sie anderen, dass sie für Ihre Gedanken und Reaktionen empfänglich sind.

### Feedback nach einer Sitzung

Zum Beispiel indem um eine Rückmeldung zu Folgendem gebeten wird (z.B. auf einem Flipchart):  
Leitung / Ergebnisse / Mir hätte es geholfen, wenn... / Das war für mich ein Highlight.

### Feedback als Prävention von Konflikten – konstruktive Kritik

Spannungen und Konflikte können entstehen, wenn Störendes nicht, oder zu spät, ausgesprochen wird. Regelmässige Rückmeldungen und konstruktive Kritik nehmen vielen Konflikten den Nährboden. Störendes der Person möglichst zeitnah sagen, sobald die Person aufnahmefähig ist. Feedback ist keine Garantie für eine Verbesserung der Situation, aber ein wesentlicher Schritt zur Konfliktvermeidung oder -bewältigung.