11. Baustein: Ich sag dir die Meinung: Konstruktives Feedback

Konflikte entstehen häufig bei dem Versuch, dem anderen eine ehrliche Rückmeldung zu geben. Dabei handelt es sich um eine schwierige Kommunikationssituation, die schnell in die falsche Richtung läuft. Nicht nur das Wissen um Feedbackregeln, sondern die konkrete Gestaltung der Kommunikation mit bestimmten Formulierungen sind Ziel dieser praktischen Feedback-Übung, sie entscheiden über das Gelingen eines dieses Gesprächs.

Ziele:

Die Schüler erarbeiten Feedback-Regeln und wenden diese an.

Material:

Fallbeschreibung Feedback-Übung

Vorschlag für den Ablauf:

Der Kursleiter erinnert an die Ergebnisse des ersten Bausteins (9) zum Thema Konflikte und erläutert den Schwerpunkt dieses Bausteins.

Zur Vermeidung von Konflikten ist die Fähigkeit, Feedback zu geben und zu empfangen, von großer Bedeutung. Gemeinsam werden in der Gruppe Feedback-Regeln für beide Seiten erarbeitet. Die Sammlung wird visualisiert und bleibt während der Sitzung sichtbar.

Die Formulierung konstruktiven Feedbacks kann in einer Übung erarbeitet werden: Der Kursleiter teilt die Schüler in kleinere Gruppen ein. Die Gruppen erhalten eine Rollenspielanweisung, in der ein Spieler dem anderen eine Rückmeldung geben soll. Die Ausgangslage wird in der Anweisung beschrieben:

„Marc und Sven kennen sich erst seit kurzem, sind aber schon gute Freunde geworden. Eigentlich ist es toll, dass Marc Sven kennen gelernt hat, denn in ihrer Freizeit unternehmen sie viel gemeinsam. Marc glaubt, dass daraus eine enge Freundschaft werden kann. Er hat allerdings auch das Gefühl, dass Sven in der Gruppe mit anderen nicht zu ihm hält. Es ist schon öfter vorgekommen, dass er ihn nicht beachtet hat, sich bewusst nur mit anderen unterhalten und auch schon mal abfällige Bemerkungen gemacht hat. Letzte Woche ist er einfach dazugekommen, hat Marc nicht angeschaut und gleich bei der anderen Mannschaft mitgespielt. Im Sport hat er als Mannschaftsführer Marc nicht

ausgewählt. Als sie sich schon fest verabredet hatten, hat er sich spontan entschieden, mit einem anderen ins Kino zu gehen und ihn versetzt. Gestern dann hat Marc mitbekommen, wie Sven abfällige Bemerkungen über ihn gemacht hat. Sind beide alleine, wendet sich Sven ausschließlich Marc zu und alles ist in Ordnung. Marc findet, Sven ist

- nett
- Ideenreich (Hat gute Ideen für Spiele)
- witzig
- unsicher (in der Gruppe)
- manchmal gemein (zu ihm)
- manchmal egoistisch und
- rücksichtslos

Marc hat sich entschlossen, Sven darauf anzusprechen. Er will Sven nicht als Freund verlieren, möchte aber auch nicht, dass es zum Streit kommt.

Wie könnte das Feedback von Marc formuliert werden?“

Rollenspieler Marc und die Beobachter in der Gruppe erhalten die Rollenspielanweisung. Rollenspieler Sven erhält keine Anweisung, sondern nur diese Information: Im Rollenspiel bist du Sven, dein Rollenspielpartner heißt Marc. Ihr seid Freunde. Allerdings noch nicht sehr lange. Marc möchte mit dir reden und dir ein Feedback geben. Die Übung soll in folgender Reihenfolge ablaufen: Zuerst gibt Marc sein Feedback an Sven, der nur zuhört nur. Sven gibt anschließend mit seinen eigenen Worten wieder, was bei ihm angekommen ist (Lob, Kritik etc.). Anschließend äußern die Beobachter ihre Eindrücke (War das Feedback vollständig, sachlich, emotional, vorwurfsvoll? Wurden die Feedback-Regeln eingehalten?)

Im Anschluss an die Rollenspiele in den Gruppen findet eine Besprechung in der großen Gruppe statt. Leitfragen: Wie war es für Euch, Feedback zu geben und zu empfangen? Was war schwierig? Was war evtl. einfacher, als ihr es euch vorher vorgestellt habt? Welche wichtigen Erkenntnisse können wir zusammenfassen?

Hier die wichtigsten Feedback-Regeln, die bei der Sammlung im Plenum möglichst vollständig genannt, bzw. von Kursleiter ergänzt werden sollten:

Feedback geben:

- möglichst zeitnah,
- ... aber falls man innerlich aufgebracht ist, warten, bis man sich beruhigt hat,
- dafür sorgen, dass man ungestört ist und eine positive Gesprächsatmosphäre herrscht,

- Wertschätzung und Respekt,
- positives Feedback zuerst äußern,
- Bei Kritik: Immer unerwünschtes Verhalten, nie die Eigenschaften einer Person ansprechen (Kritik verletzt so weniger das Selbstwertgefühl und wird eher akzeptiert),
- Konkrete Situationen und Beispiele benennen,
- Auf Wirkungen hinweisen (Einsicht über die Folgen ist die beste Bereitschaft, Feedback auch anzunehmen),
- nur Dinge kritisieren, die auch wirklich veränderbar sind,
- Nicht nur Kritik äußern, sondern auch konkrete und realisierbare Änderungsvorschläge machen,
- Weniger ist manchmal mehr: nicht zu viel Kritik auf einmal.

Feedback annehmen:

- erst einmal in Ruhe zuhören und Feedback auf sich wirken lassen,
- nicht sofort mit Gegenkritik reagieren (sonst verpasst man u.U. wichtige Informationen),
- Kritik mit eigenen Worten wiederholen (Aktives Zuhören) und hinterfragen (so verhindert man, dass aneinander vorbeigeredet wird),
- unter Umständen weitere Personen um Rückmeldung bitten,
- nicht rechtfertigen ,
- sich für das Feedback bedanken.

Deutsche Verkehrswacht e.V., Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.,
Verkehrswacht Medien & Service-Center GmbH, Bonn 2010