

05.02.2016



Feedback



Prof.Dr. Arthur Kolb

Feedback

Inhalt

Vorwort	1
Ziel	1
Theorie Feedback.....	2
Praktische Einführung.....	2
Theorie Johari Fenster (<i>basierend auf Luft J./Ingham H. (1955): The Johari window: a graphic model for inter-personal relations</i>)	3
Praktische Einführung Johari Fenster	4

Vorwort

Dieses Skript zur Vorlesung "Kommunikationstraining – Feedback" erhebt, wie die meisten Skripte, nicht den Anspruch Bücher zu ersetzen. Bücher sind sorgfältiger geschrieben und meist auch ausführlicher.

Insbesondere ersetzt dieses Skript nicht eine aufmerksame Teilnahme an der Vorlesung.

Zur Erstellung dieses Skripts wurde im Wesentlichen folgende Quelle herangezogen:

[Rimmers2011] Rimmer, Markus; Skills für Trainer, 1.Auflage, Öktopia Verlag, 2011

Ziel

- Die Studenten sollen lernen, Rückmeldung so zu geben, dass die/der jeweils andere sie annehmen und verstehen kann.
- Die Wichtigkeit von Rückmeldungen für die gemeinsame Arbeit und für das Zusammenleben soll allgemein zum Ausdruck kommen.

- Den Studenten wird veranschaulicht, wie sie durch das Einholen von Feedback und das sich Öffnen gegenüber anderen mehr über das eigene Verhalten und dessen Hintergründe in Gruppen / Beziehungen erfahren können.

Theorie Feedback

Die Rückmeldung zu bestimmten Situationen oder Verhaltensweisen ist zentral, wenn man die Zusammenarbeit weiterentwickeln möchte. Feedbackmethoden oder –regeln können als Werkzeug genutzt werden, um diese Rückmeldungen so zu gestalten, dass sie vom Gegenüber auch angenommen werden können.

Praktische Einführung

Die Rückmeldung zu bestimmten Situationen oder Verhaltensweisen ist zentral, wenn man die Zusammenarbeit weiterentwickeln möchte. Feedbackmethoden oder –regeln können als Werkzeug genutzt werden, um diese Rückmeldungen so zu gestalten, dass sie vom Gegenüber auch angenommen werden können.

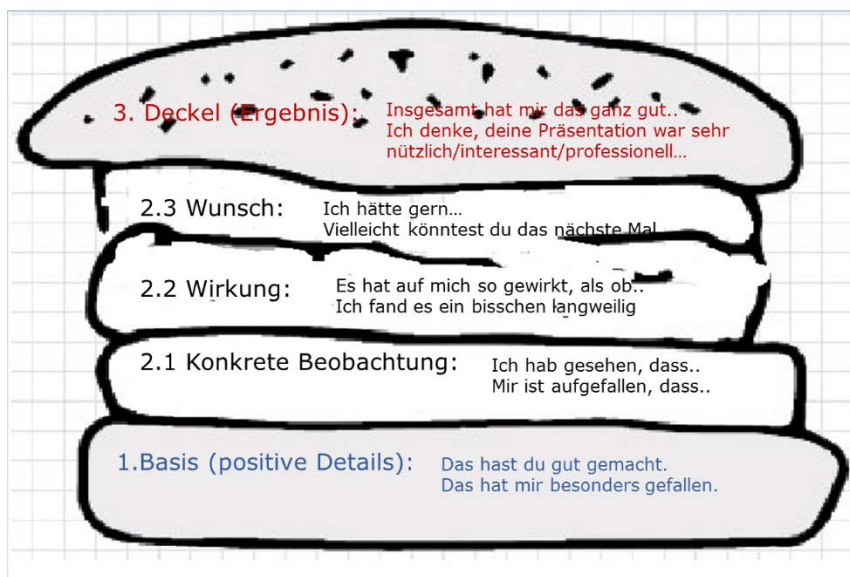
Feedback Regeln - Geber:

- **subjektiv formulieren (Ich-Botschaften)**: Was auch immer ich zu sagen habe, ist meine persönliche Wahrnehmung einer Situation, ich kann weder für die Allgemeinheit noch für andere anwesende Personen sprechen – genau das gilt es auch zu kommunizieren. Damit fällt es auch viel leichter, die Rückmeldung **wertschätzend** zu formulieren.
- **situationsbezogen**: Der anderen Person ist am meisten geholfen, wenn ich möglichst genau darauf eingehe, in welcher Situation ich was wahrgenommen habe. Das kann dabei helfen, dass sich diese Person wieder in besagte Situation hineinversetzen und für sich klären kann, warum sie sich in dieser Situation so verhalten hat und wie sie dieses Verhalten für die Zukunft ändern oder beibehalten kann (je nach Rückmeldung).
- **konkret**: Wenn ich es schaffe, auf den Punkt zu bringen, was in besagter Situation meine Wahrnehmung war, hilft das am meisten. Um den heißen Brei herumreden ist beim Feedback-Geben eine klassische Themenverfehlung.
- **freiwillig**: Man ist nicht immer in der Lage, Feedback zu geben – entweder ist man noch zu aufgewühlt durch die Situation oder man ist gerade zu sehr mit sich selbst beschäftigt. Wenn dies der Fall ist, sollte man kein Feedback geben. Wenn man dennoch darum gebeten wird, sollte man klar kommunizieren, dass es gerade nicht geht (z.B. Es tut mir leid, ich bin im Moment nicht in der Lage, dir sinnvolles Feedback zu geben. Wäre es möglich, dass wir das zu einem späteren Zeitpunkt nachholen?) Allerdings ist es sinnvoll, Feedback möglichst zeitnah zu geben, da sonst oft Details verloren gehen oder man sich nicht mehr so genau erinnern kann.
- Feedback darf **auch positiv** sein: Dieser Aspekt wird sehr oft vergessen. Wir sind es gewohnt, nur dann Rückmeldung zu geben, wenn uns etwas Negatives auffällt. Dabei lernt das Gegenüber genauso viel, wenn wir rückmelden, dass uns etwas besonders positiv aufgefallen ist. Schließlich ist es auch gut zu wissen, dass man ein bestimmtes Verhalten beibehalten sollte, weil es gut ankommt.

Feedback Regeln - Nehmer:

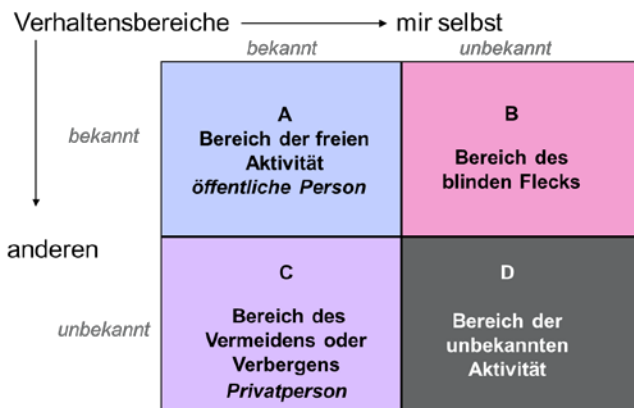
- **Zuhören:** Damit ist das Gegenteil von Rechtfertigen gemeint. Die andere Person schildert gerade eine ganz persönliche Wahrnehmung in einer ganz bestimmten Situation. Die war in dem Moment so und die kann man nicht weg diskutieren. Wenn man für sich selbst weiß, wie es zu diesem Verhalten gekommen ist, ist das gut und hilfreich, wenn man es wiederholen oder in Zukunft vermeiden möchte. Es bringt aber nichts, die Gefühle der anderen Person in Abrede zu stellen. Das führt höchstens dazu, dass man in Zukunft kein ehrliches Feedback mehr bekommt. Nachfragen, weil man etwas nicht ganz verstanden hat ist natürlich erlaubt (vor allem Fragen, die einem helfen die Situation richtig zu erfassen, sind sogar sinnvoll: Kannst du mir ein konkretes Beispiel nennen?)
- **nur Annehmen, wenn es passt:** Ich kann nicht mit jeder Rückmeldung etwas anfangen und das ist auch in Ordnung. Ich muss mein Verhalten nicht krampfhaft verändern, nur weil es einer Person in einer bestimmten Situation negativ aufgefallen ist. Am besten, man stellt sich ein Geschenk vor, das man überreicht bekommt. Man übernimmt es dankend, packt es aus und stellt für sich fest: das ist für mich praktisch, damit arbeite ich in Zukunft weiter oder: das ist nett, damit kann ich aber nicht allzu viel anfangen, ich stelle es in eine Ecke/Schublade/auf den Dachboden/etc. Möglicherweise hole ich es zu einem späteren Zeitpunkt wieder hervor.
- **freiwillig:** Man ist nicht immer in der Lage sich Rückmeldungen anzuhören. Das darf man auch getrost kommunizieren. Und normalerweise ist dann auch niemand sauer, wenn man sie/ihn bittet, das Feedback etwas später zu geben (allerdings gilt auch hier: je näher am Zeitpunkt der jeweiligen Situation, umso besser, da man so ein möglichst detailliertes Feedback erhält.

Der Feedback-Burger zeigt anschaulich die Struktur eines Feedbacks.



Theorie Johari Fenster *(basierend auf Luft J./Ingham H. (1955): The Johari window: a graphic model for inter-personal relations)*

Das Johari Fenster beschreibt Beziehungen unter dem Blickwinkel der Wahrnehmung.



Vgl. Luft, J. (1961), The Johari window, in: Human Relations Training News, S. 6 – 7.

1. *Öffentlich (mir bekannt, anderen bekannt)*
 - Der öffentliche Bereich meines Handelns („Area of Free Activity“) bezieht sich auf mein Verhalten und meine Motivationen, die mir und anderen bekannt sind.
2. *Blinder Fleck (mir nicht bekannt, anderen bekannt)*
 - Der blinde Fleck meines Handelns („Blind Area“) ist jener Bereich, wo andere etwas sehen dessen wir uns selbst aber nicht bewusst sind.
3. *Geheimnis (mir bekannt, anderen nicht bekannt)*
 - Mein Geheimnis („Avoided or hidden Area“) ist jener Bereich den wir selbst kennen, den wir aber nicht mit anderen teilen wollen. Zum Beispiel: heimliche Wünsche oder „empfindliche Stellen“.
4. *Unbekanntes (mir nicht bekannt, anderen nicht bekannt)*
 - Das Unbekannte („Area of Unknown Activity“) ist jener Bereich, der unser Handeln beeinflusst, über den aber weder wir selbst noch andere etwas wissen. Teile davon werden im Laufe der Zeit sichtbar werden wodurch vieles erklärbar wird, das wir bis dahin nicht einordnen konnten.

Praktische Einführung Johari Fenster

1. *Ich muss mich öffnen (meine Geheimnisse preisgeben)*

Indem ich mich öffne und damit Teile meiner Geheimnisse preisgebe, vergrößere ich den Teil, der über mich öffentlich ist und reduziere meine Geheimnisse. Ich kann damit anschließend mehr ‚ich selbst sein‘.

Ich tue dies, indem ich über mein Verhalten, meine Beobachtungen und meinen Fantasien spreche. Dadurch, dass ich mich öffne, erfahre ich gleichzeitig, anhand ihrer Reaktionen, mehr über die anderen Gruppenmitglieder.

2. *Ich brauche deine Information über mich (Feedback)*

Wenn ich um Feedback bitte und es bekomme, reduziere ich meinen blinden Fleck und vergrößere das Öffentliche. Mir wird dadurch stärker bewusst wie ich auf andere wirke. Gleichzeitig erfahre ich, welche Äußerungen oder Aktivitäten meinerseits Reaktionen bei den anderen Gruppenmitgliedern auslösen, wodurch ich wiederum mehr über die/den jeweiligeN FeedbackgeberIn erfahre.

3. Mein Unbekanntes erforschen

Dieser Bereich ist der am schwersten zu verkleinernde. Joseph Luft schlägt dazu unter anderem vor:

- Bewusst Dinge tun, die man noch nie getan hat.
- Geheimnisse und blinde Flecken verkleinern und darüber mehr über sein Unbekanntes erfahren.
- Fähigkeiten, Talente und andere Ressourcen, die bisher außen vor gelassen wurden, nutzen.
- Träume leben.
- Achtgeben, wodurch man geistig und/oder körperlich stimuliert wird.
- Sich bewusst gegen Langeweile entscheiden.

