



KROGERUS & TSCHÄPPELER

SAGEN SIE DIESEN SATZ, BEVOR SIE FEEDBACK GEBEN

Letzte Woche diskutierten wir die Frage, ob man beim Feedback zuerst das Positive oder das Negative sagen soll. Wichtiger noch als die Reihenfolge ist der Ton. Hier gelten, basierend auf Experimenten und Studien aus den vergangenen zehn Jahren, die folgenden fünf Regeln des Feedbacks:

1. Fragen Sie, ob das Gegenüber Feedback möchte.
2. Erklären Sie, warum Sie Feedback geben.
Leiten Sie mit diesen Worten ein: «Ich gebe dir Feedback, weil ich hohe Erwartungen an dich habe und weiss, dass du sie erfüllen kannst» - mit diesem Satz signalisieren Sie, dass Ihnen das Gegenüber wichtig ist. Und das verändert grundlegend seine Haltung. Probieren Sie es aus!
3. Gehen Sie auf Augenhöhe.
Negatives Feedback kann dazu führen, dass sich das Gegenüber minderwertig fühlt und defensiv reagiert. Zeigen Sie ihm deshalb, dass Sie selbst nicht perfekt sind und beginnen Sie, indem Sie etwas hervorheben, was Sie falsch gemacht haben.
4. Nehmen Sie am Feedback selber teil.

Bloss zu sagen, was man gut fand und was nicht, ist oft unterkomplex. Spiegeln Sie Lob und Kritik an einer zweiten Achse, zum Beispiel wie im Bild oben: «Dass du das so gemacht hast, habe ich erwartet - dass du das so gemacht hast, habe ich nicht erwartet.»

5. Halten Sie keinen Monolog, führen Sie einen Dialog.

Einer der häufigsten Feedback-Fehler: Die Rückmeldung als Tatsache und nicht als Meinung darstellen. Aber Feedback ist keine objektive Beurteilung, es ist eine subjektive Einschätzung. Kritik sollte deshalb immer mit der Frage enden: «Das ist meine Perspektive - wie siehst du es?»

In der Praxis könnte das Gespräch so ablaufen: Beschreiben Sie zuerst möglichst wertfrei, was Ihnen aufgefallen ist und fragen Sie anschliessend, was dem Gegenüber aufgefallen ist. Wenn Sie sich einig sind, äussern Sie Ihre Kritik, und fragen Sie, ob das Gegenüber diese nachvollziehen kann. Erst wenn auch hier Einigkeit herrscht, formulieren Sie, was sich Ihrer Meinung nach in Zukunft ändern muss.