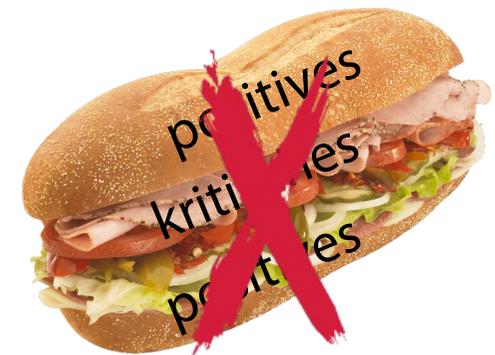
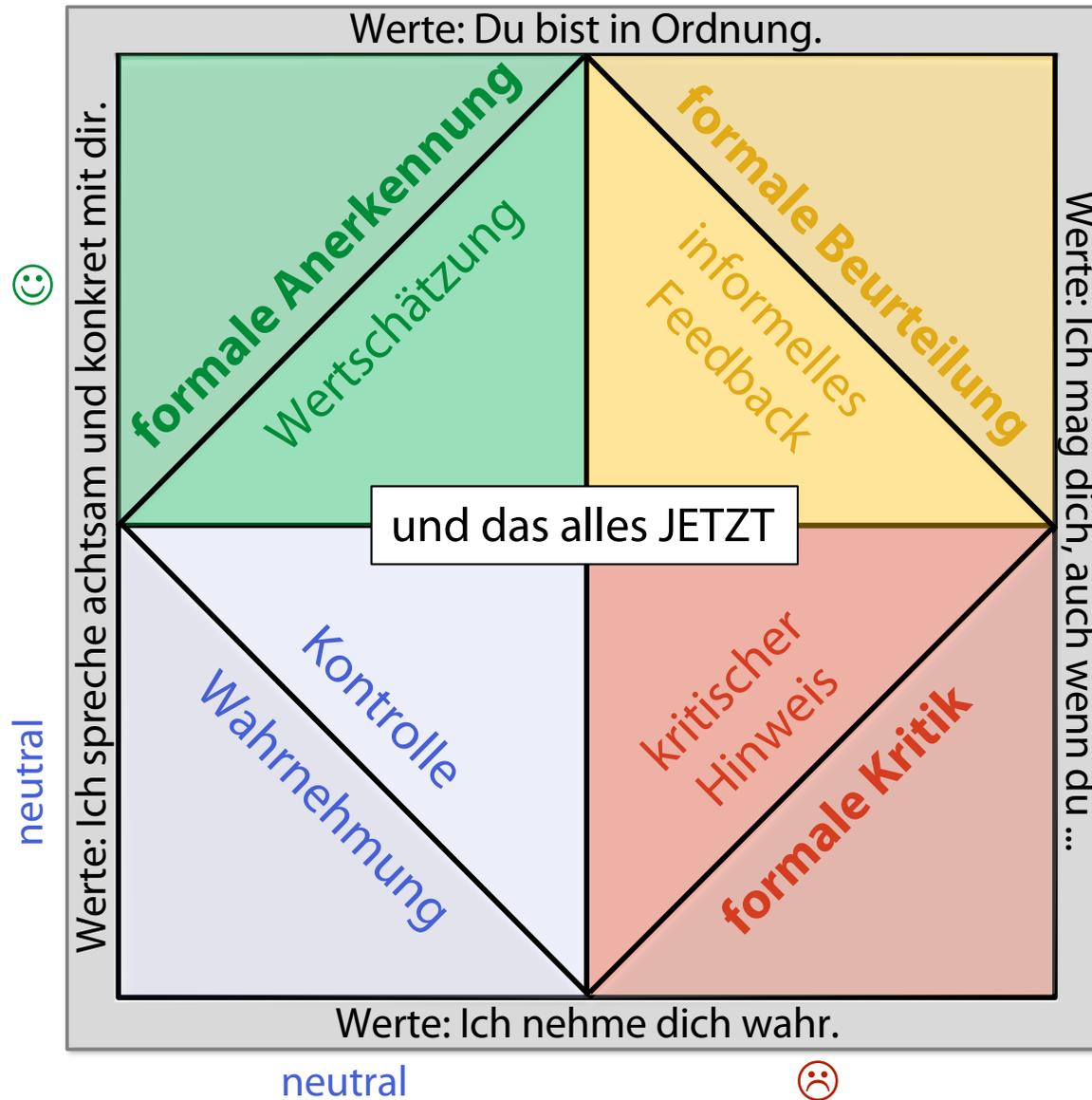




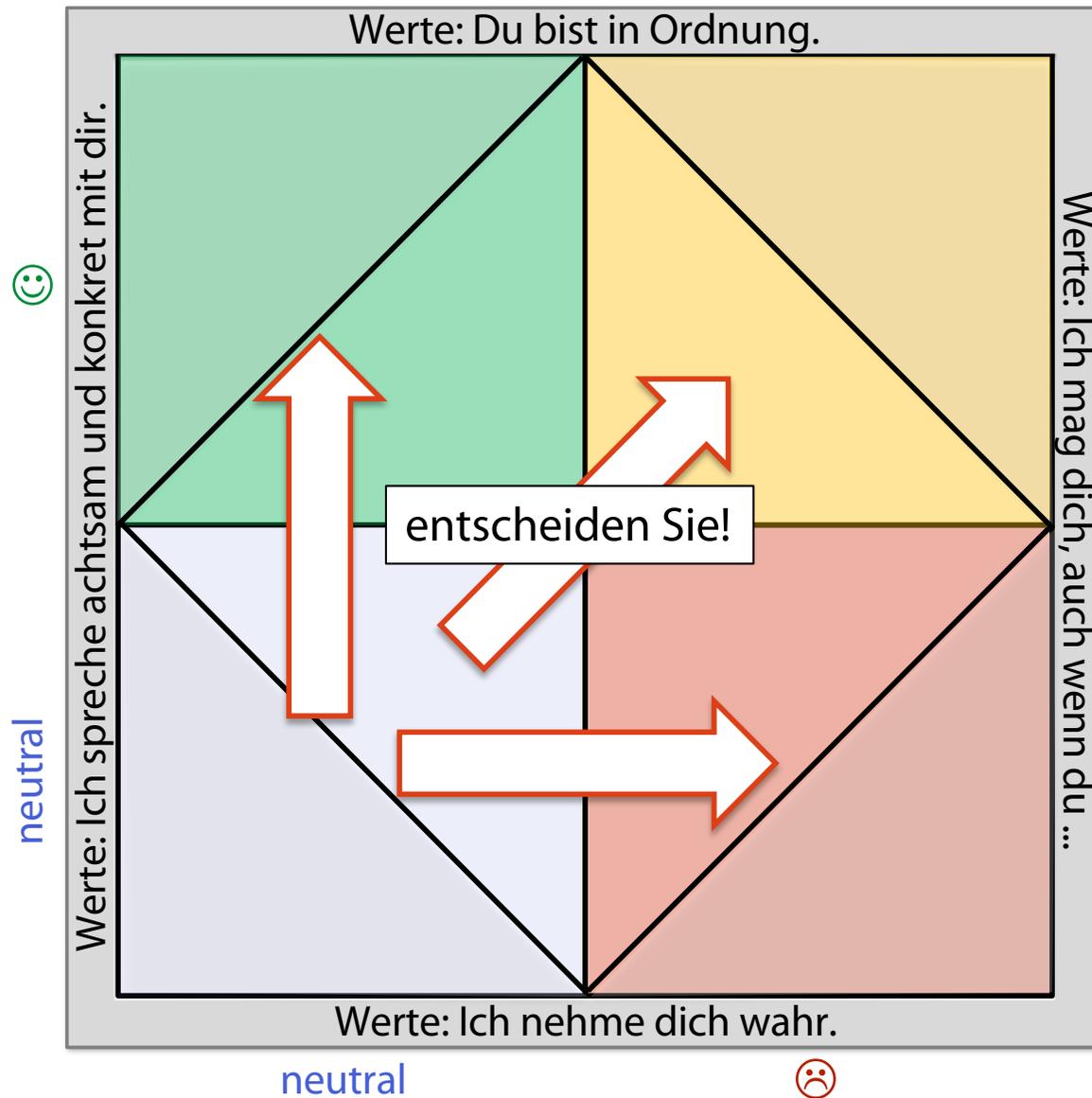
Die Vierzimmerwohnung des Feedbacks



bitte nicht !



Die Vierzimmerwohnung des Feedbacks





Die Vierzimmerwohnung des Feedbacks

Es ist eine Form von Wertschätzung, Feedback offen und ehrlich, auf Basis einer grundsätzlichen Akzeptanz des/der Anderen, zu formulieren.

Im Falle einer konstruktiven Kommunikationskultur, bei der Rückmeldungen regelmässig und gegenseitig erfolgen, besteht keine Notwendigkeit, kritische Botschaften psychologisch zu verschleiern. Eine Anerkennung ist eine Anerkennung; eine Kritik ist eine Kritik.

Die mancherorts propagierte Sandwichmethode geht davon aus, dass die Feedbackempfänger nicht in der Lage sind, mit einer klar geäusserten Kritik umzugehen und empfiehlt, das Unangenehme in positive Botschaften «einzupacken». In der Regel wird sich dann eine allgemeingültige positive Aussage zu Beginn platziert, dann folgt die konkrete Kritik und es folgt wieder eine unspezifische positive Botschaft.

Auf diese Weise laufen die Feedbackgeber Gefahr, dass zukünftige positive Rückmeldungen bei den Gesprächspartnern ein ungutes Gefühl auslösen, weil erwartet wird, dass noch etwas (kritisches) nachkommt.

Eine wertvolle Rückmeldung beginnt mit dem unmittelbaren Benennen der eigenen Wahrnehmung. Wahrnehmungen unterscheiden sich deutlich von Interpretationen (i.d.R. Falsch-nehmungen) und werden ausschliesslich über die Sinneskanäle, Augen, Ohren, manchmal auch Nase, aufgenommen. Durch die «zeitnahe» Rückmeldung ist eine gute Gesprächsbasis gegeben, weil über das Geschehene Einigkeit herrscht.

In dem vorne dargestellten Modell handelt es sich bei den äusseren Bereichen um Pflicht-Rückmeldungen (rot aussen, gelb aussen, grün aussen). Bei den inneren helleren Farben (rot innen, gelb innen, grün innen) gilt ein höheres Mass an Freiwilligkeit. Alle zusammen führen zu einer lebendigen Feedback-Kultur.

Die Rückmeldung mit etwaiger Zielvereinbarung zeigt sich klar in der Sache und wertschätzend in der Haltung.