

## Wozu Reflexion und Austausch?

Reflexions- und Feedbackprozesse ermöglichen es uns, zu erkennen und zu verstehen, wie unser Verhalten, also unsere Kommunikation, Arbeit, Texte, Präsentationen etc. auf andere wirkt (Fremdwahrnehmung). Unser Verhalten dient damit der Steuerung und Gestaltung von Interaktionsprozessen im Kontexte von Teamarbeit, Kooperation und Kollaboration. Feedback, verstanden als Rückmeldung auf individuelles Verhalten, unterstützt Entwicklungs- und Lernprozesse. Dabei ist Feedback immer subjektiv, das Subjektive wird sozusagen zur Methode.

Feedback lässt sich verstehen als Methode für konstruktive Offenheit, die es ermöglicht, Wahrnehmungen, Wirkung und damit Gefühle zu verbalisieren, die Sie bei sich als Reaktion auf das Verhalten anderer wie Kommunikationspartner\*innen, Kommiliton\*innen, Kolleg\*innen etc. wahrnehmen.

Wie wir Feedback geben, sagt sehr viel über uns als Feedbackgeber\*innen aus. An folgenden Hinweisen sollten wir uns orientieren:

- Wertschätzend **Verhalten spiegeln**,
- **beschreibend** subjektive Wahrnehmung und Wirkungen transparent machen,
- positiv starten und positiv enden,
- Feedback = "Geschenk", verstanden als Angebot, resultiert aus einer Rückmeldung kein Zwang zur Änderung,
- formulieren der eigenen Wahrnehmungen und Beobachtungen in Form von Ich- Botschaften (nicht: „*Du bist ...*“ sondern „*Ich habe verstanden, dass ...*“ (Paraphrasieren)),
- Rückmeldungen („feedback“) sollten sich immer auf änderbares Verhalten beziehen,
- konkret sein, d.h. genau das Verhalten spiegeln, welches dazu geführt hat, dass ich eine Person als professionell, authentisch, unstrukturiert etc. wahrgenommen habe (nicht: „*Der Vortrag war sehr gut.*“ Besser: „*Ich konnte Sie gut verstehen, da Sie deutlich gesprochen haben und ihre Argumentation für mich schlüssig war. Ich habe Sie daher als kompetent wahrgenommen.*“)
- zeitnah, aktuell, zur rechten Zeit, also nächstmöglich zum entsprechend zu reflektierenden Verhalten, geben, wichtig ist dabei, dass sich die Rückmeldung auf Verhalten bezieht, welches der Person noch präsent ist (nicht: „*damals vor drei Jahren, als Sie ...*“), zudem sollte die Person an einer Rückmeldung auf ihr Verhalten interessiert sein und Zeit und Muße haben, eine Rückmeldung wahrzunehmen,
- ist wirksamer, wenn der/die Andere das Feedback wünscht.

## Regeln für Feedbacknehmer\*innen

- Sagen Sie, zu was Sie Feedback erhalten wollen,
- hören Sie zu und rechtfertigen Sie sich nicht 😊,
- überprüfen Sie, was Sie gehört haben und entscheiden Sie, was Sie annehmen möchten.

## WWW-Feedbackregeln

Orientieren können sich Feedbackgeber\*innen beispielsweise an den WWW-Feedbackregeln, die sich an dem folgenden Dreischritt ausrichten:

1. Wahrnehmen: *„Ich nehme wahr...“, „Mir fällt auf, dass ...“, „Ich habe verstanden/gehört ...“;*
2. Wirkung: *„Das wirkt auf mich ...“, „Ich fühle mich dadurch ...“;*
3. Wunsch: *„Ich wünsche mir...“, „Ich würde mich freuen, wenn ...“, „Helfen würde mir ...“*

Im ersten Schritt wird der Person gespiegelt, was Sie wahrgenommen, also i.d.R. gehört oder gesehen haben. Der Fokus liegt hier auf Ihrer sinnlichen Wahrnehmung (sehen, fühlen, schmecken, tasten, riechen). Wichtig ist es hierbei, sich den Unterschied zwischen Wahrnehmung und Interpretation zu vergegenwärtigen. Es geht uns beim ersten Schritt nicht um eine Interpretation, sondern um die Beschreibung dessen, was wir wahrgenommen haben.

Im zweiten Schritt steht die subjektive Wirkung des Wahrgenommenen im Fokus. Hierbei ist es hilfreich, sich bewusst zu machen, dass die Wirkung und Wahrnehmung von Verhalten nie objektiv gegeben ist. Verhalten wirkt auf verschiedene Personen aufgrund ihrer individuellen Wahrnehmung unterschiedlich.

Im dritten Schritt steht die Kommunikation möglicher und für mich als Feedbackgeber\*in wünschenswerter Verhaltensänderungen im Zentrum.