

## Feedback

Feedback bekommen wir ständig. Praktisch jede Antwort, ob verbal oder nonverbal, ist ein Feedback – und das bedeutet im Wortsinn: Rückmeldung oder Rückkopplung. Es liegt an uns, was wir aus einem Feedback machen. Als NLP-Professional betrachten wir Feedback als Chance zu erkennen, ob das, was wir meinen, vom Empfänger auch so verstanden wird. Bei Abweichungen, die wir aufgrund unserer geschulten Wahrnehmung erkennen, können wir darauf reagieren.

Im Rahmen der NLP-Professional-Ausbildung werden Sie anderen Leuten oft Ihr Feedback geben und von ihnen wiederum Feedback erhalten, deshalb ist es wichtig, sich an nachfolgende Regeln zu halten. Feedback dient dazu, den Feedbacknehmer zu unterstützen, sich bestimmter Prozesse bewusst zu werden und durch das Feedback neue Verhaltens- und Lernimpulse einzuleiten.

Zum Thema Feedback passen einige der Vorannahmen, mit denen wir uns im Bereich Kommunikation beschäftigen:

- Die Bedeutung meiner Kommunikation zeigt sich nicht in dem, was ich sage, sondern in der verhaltensmäßigen Reaktion meines Gegenübers.
- Widerstand ist ein Zeichen für die Inflexibilität des Kommunikators. Erfolgreiche Kommunikatoren akzeptieren und nutzen jedes angebotene Verhalten ihres Partners.
- Es gibt keine Fehler in der Kommunikation, nur Resultate bzw. Feedback.
- Die Person mit der größten Flexibilität kontrolliert die Situation.
- Es gibt keinen Ersatz für saubere, offene Sinneskanäle.
- Der Anteil der nonverbalen Kommunikation beträgt ca. 93 %. Ca. 7 % betreffen die tatsächlichen Worte, ca. 38 % die Tonalität und ca. 55 % Gestik und Mimik (nach Alfred Mehrabian, 1971).

## Regeln für den Feedbackgeber

1. Nennen Sie zuerst positive und danach negative Punkte.  
*Was war gut? Was kann man besser machen?*
2. Formulieren Sie Ihre Wahrnehmung als Ich-Botschaft.  
*Ich habe wahrgenommen. Ich wurde nervös als, ...*
3. Kritisieren Sie das Verhalten/Ergebnisse und nicht den Menschen.  
Begründen Sie dabei Ihre Meinung.  
*Aus meiner Sicht könntest du das und das besser machen, weil es diese und jene Wirkung hätte.*
4. Seien Sie konstruktiv durch Empfehlungen, die lösungsorientiert und unterstützend sind.  
*Ich empfehle Ihnen, beim nächsten Mal noch auf ... zu achten.  
Vielleicht können Sie ... ausprobieren.*
5. Geben Sie erst Feedback, wenn der Feedbacknehmer in einem aufnahmebereiten Zustand ist.
6. Geben Sie Ihr Feedback zeitnah.
7. Angemessene Größe: Überfrachten Sie Ihr Feedback nicht, sondern halten Sie sich an das Wesentliche.

## **Regeln für den Feedbacknehmer**

1. Hören Sie aufmerksam zu, ohne den Sprecher zu unterbrechen.
2. Klären Sie Unklares durch Fragen.
3. Verzichten Sie auf Rechtfertigungen.
4. Seien Sie sich bewusst, dass Sie Feedback bekommen, um sich zu verbessern.
5. Sie haben die Wahl, das Feedback und Empfehlungen anzunehmen.
6. Bedanken Sie sich für das Feedback.

*„Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, bevor ich die Antwort  
meines Gegenübers gehört habe.“*

*Paul Watzlawick*

## Fallstricke des Feedbacks

Wie jede andere Form der Kommunikation gibt es auch beim Thema Feedback einige potenzielle Fallstricke. Sind sie bekannt, können wir besser darauf achten, uns in keinen selbstgebauten Fallen zu verfangen, sondern unsere Rückmeldungen wie ein Lotse klar ins gewünschte Ziel zu navigieren.

Die typischsten Fallstricke sind:

1. Das Feedback sagt weniger über den Feedbacknehmer als über die Wünsche und Bedürfnisse des Feedbackgebers aus.

Tipp: Achten Sie als Feedbackgeber darauf, wirklich in einer neutralen Position zu bleiben. Was ist das Ziel der Aufgabe, zu der Sie Feedback geben? Was hat nur mit Ihren Vorstellungen zu tun? Ist ein anderer Weg als der Ihre nicht auch zielführend?

2. Zu viel Feedback kann Wachstumsprozesse behindern.

Tipp: Achten Sie auf die Dosis. Es hilft dem Feedbacknehmer nicht, wenn endlos langes Feedback gegeben wird. Dann irritiert es nur und der Empfänger traut sich nichts mehr zu. Der Feedbackgeber soll keine Gedanken wie „Oh mein Gott, ich habe ja wohl alles falsch gemacht“ auslösen. Feedback soll förderlich sein. Also wohl dosiert und ausgewogen.

3. Konformitätsdruck vermeiden

Feedback soll nicht die Individualität des Einzelnen beeinträchtigen. Gruppenzwang hat zwar auch nützliche Seiten, sollte aber nicht über ein gesundes Maß hinaus gehen. Auf diesen Punkt sollten professionelle Kommunikatoren besonders achten.

Tipp: Achten Sie auf das Verhalten der einzelnen Gruppenmitglieder.

Haben sich die besonders kreativen Köpfe schon auf  
Durchschnittsniveau runter geschraubt? Wird Gruppendruck  
gegen „Abweichler“ aufgebaut?

#### 4. Falscher Zeitpunkt

Nicht jeder Moment ist gleich gut für Rückmeldungen geeignet.

Tipp: Achten Sie darauf, dass der Feedbacknehmer in einem  
aufnahmebereitem Zustand ist. Achten Sie bei sich darauf, dass  
Sie in einem ausgeglichenen Zustand sind. Euphorische oder  
gestresste Zustände sind nicht geeignet.

## Sandwich-Methode

Der Feedbackgeber beachtet alle oben genannten Punkte. Wichtig ist, dass nach den verbesserungswürdigen Punkten nochmals positive Aspekte genannt werden.

Eine Lage positive Punkte, eine Lage negative Punkte und wieder eine Lage positive Punkte.

Wie immer ist es wichtig, dass **alle** angesprochenen Punkte ehrlich und aufrichtig gemeint sind. Ansonsten wird der Feedbacknehmer die positiven Aspekte nicht ernst nehmen und nur die negativen beachten. Das wäre kontraproduktiv, da dadurch die Glaubwürdigkeit des Feedbackgebers leiden würde.

**Beispiel:** Bei deiner Präsentation hat mir gut gefallen, wie du das Publikum einbezogen hast, du hast Fragen gestellt, Blickkontakt gehalten und rhetorische Pausen gesetzt. Für meinen Geschmack waren es zu viele Fremdwörter, da ist die Gefahr groß, dass einige dem Vortrag nicht folgen können. Beachte bitte auch, dass du die Außenflügel des Zuschauerraums mehr berücksichtigst. Du hast die Rede sehr gut aufgebaut und hast zielstrebig die wesentlichen Punkte genannt. Mir gefällt, dass du immer gut vorbereitet bist, und ich bin zuversichtlich, dass du das nächste Mal wieder einen tollen Vortrag halten wirst.

Wollen Sie mehr lernen und wissen? Wie Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit und Ihre Persönlichkeit effizient und mit Freude weiter entwickeln können, erfahren Sie auf unserer Homepage: [www.alexander-training.de](http://www.alexander-training.de)

Die neuesten Infos, Fachartikel und weitere Bildungsangebote erhalten Sie einfach und unkompliziert durch die kostenlose Online-Ausgabe von NLP-Aktuell. Fordern Sie NLP-Aktuell gleich hier an: [NLP-AKTUELL](#)