

Feedback

Arten von Feedback

Wir geben ständig Feedback – eine Rückmeldung ist Bestandteil jeder Kommunikation. Watzlawick et al haben als ein Axiom von Kommunikation formuliert, dass wir nicht nicht-kommunizieren können. Dies trifft auch auf das Feedback zu, da selbst das Ausbleiben einer Reaktion als Rückmeldung interpretiert werden kann. Folgende Beispiele von Feedback zeigen die Bandbreite auf:

- Bewusst: Ich gebe Zustimmung, ich nicke.
- Unbewusst: Ich schlafe während des Gesprächs ein.
- Spontan: „Wunderbar, herzlichen Dank!“
- Verbal, in Worten: „Nein, das ist es nicht.“
- Nonverbal, wortlos: Ich verlasse eilig das Zimmer.
- Formal: Ich fülle einen Fragebogen aus.
- Nichtformal: Ich klatsche freudig Beifall.

Bei der Unterscheidung verschiedener Arten von Feedback sind einige geeignet, um beispielsweise nach einer kollegialen Hospitation oder nach einem studentischen Referat Rückmeldung zu geben. In dieser Funktion geben Sie als Hospitant / Hospitantin oder als Dozent / Dozentin Feedback (Feedback geben). Sie erhalten aber auch immer wieder verschiedene Formen studentischen Feedbacks oder planen diese sogar bewusst in die Lehre ein (Feedback erhalten).

Feedback geben

1. Feedback ist beschreibend

Beschreibend steht im Gegensatz zu bewertend, interpretierend oder Motive suchend. Versuchen Sie zunächst das Beobachtete zu beschreiben, um erst danach Schlüsse zu ziehen. Bewertungen gleich zu Beginn aktivieren die Verteidigungshaltung Ihres Gegenübers. Es ist hilfreich sachlichen und gefühlsmässigen Informationsgehalt zu benennen und die Eindrücke in der Ich-Form auszusprechen.

Statt „Das war langweilig.“ - „Ich hatte das Gefühl, dass die Studierenden unruhig waren. Woran könnte das gelegen haben?“

2. Feedback ist angemessen

Es kann demotivierend wirken, wenn ich die Situation des Gesprächspartners nicht ausreichend berücksichtigen. Wenn möglich sollten Sie der eigenen Verfassung und jener der Feedback-Empfänger/in Rechnung tragen.

Statt „Was haben Sie sich dabei gedacht?“ – „Wie würden Sie die Situation aus Ihrer Sicht beurteilen? Ich hätte einige Ideen, die bei mir in einer solchen Situation geholfen haben.“

3. Feedback ist konstruktiv

Es orientiert sich am Entwicklungspotenzial einer Person, auch wenn es Schwächen zu nennen gilt. Wie ein Sandwich: Starten Sie mit etwas Positivem und schaffen Sie so die Atmosphäre für eine konstruktive Kritik. Ein positiver Schluss kann ebenfalls helfen.



> Positiver Einstieg

> Kritische Anmerkungen

> Positiver Ausstieg

4. Feedback erfolgt rechtzeitig

Feedback ist wirksamer, wenn die Zeit zwischen dem betreffenden Verhalten und der Information für die Wirkung dieses Verhaltens kurz ist. Beziehen Sie sich ausserdem auf eine begrenzte Beobachtung, um an einem Punkt auch wirklich ansetzen zu können.

Statt mehrere Tage verstreichen zu lassen – das Feedback so bald wie möglich geben.

5. Feedback ist klar und genau formuliert

Je besser Sie Ihr Feedback formulieren, desto eher kann es der Empfänger verstehen. Er kann seine eigene Reaktion mit der Absicht des Feedbackgebers vergleichen. Auch zu ungenauem positivem Feedback kann demotivierend wirken.

Statt „Das war alles gut.“ – „Mir hat gefallen, wie Sie die Studierenden durch Rückfragen aktiviert haben.“ Statt „Das war alles schlecht.“ – „Aufgrund des Lärmpegels am Ende der Veranstaltung hatte ich den Eindruck, dass die Studierenden noch offene Fragen hatten.“

Weiterführende Checkliste:

Feedback auf studentische Referate geben

<http://www.afh.uzh.ch/instrumente/dossiers-2.html>

Feedback erhalten

Auch wenn Sie Feedback erhalten, kann es hilfreich sein, einige Hinweise zu beachten:

- 1.** Grundeinstellung: Feedback ist eine Chance
- 2.** Aktiv zuhören
- 3.** Verhalten gegebenenfalls erklären, nicht rechtfertigen

Die Palette, wie Sie studentisches Feedback einholen und in die Lehre einplanen können ist sehr breit. Dies kann von Classroom Assessment Techniques (CATs), über informelles Feedback im Seminar bis hin zur formalen Evaluation der Veranstaltung reichen.

Weiterführende Informationen:

Die eigene Lehre reflektieren

<http://www.afh.uzh.ch/Begleitung/Dozierende/lehrevaluation/die-eigene-Lehre-reflektieren-und-evaluieren.html>

Literatur zur Vertiefung

- Fengler, J. (2009). Feedback geben. Strategien und Übungen. Weinheim: Beltz, 4. Aufl.
- Watzlawick, P.; Beavin, J. H.; Jackson, D. D. (1996). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern: Verlag Hand Huber, 9. Aufl.