

Feedbacktechnik

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Seite des Archivs, die ein Mediationswerkzeug beschreibt. Konkret geht es die Frage wie Rückmeldungen zu geben sind. Das Feedback ist eine Variante. Bitte beachten Sie auch:

[Werkzeugsystematik](#) [Feedbacktechnik](#) [Feedback Loopen](#) [Reflecting Team Loopen](#)

"Ich möchte Ihnen gerne einmal zurückmelden wie das auf mich wirkt ..."

Feedback ist das engl. Wort für Rückmeldung. Feedback geben bedeutet also, zurückmelden wie etwas beim Empfänger angekommen ist. Das Feedback geht über die Zugangsbestätigung und die Hörersignale hinaus. Es beschreibt eine interaktive Reaktion auf eine Kommunikation, die dem Sender anzeigt, wie etwas wahrgenommen oder verstanden wurde. Im Beitrag [Feedback](#) erfahren Sie mehr über Rückmeldungen und ihre Abgrenzungen.

Wirksam Feedback geben

Im Orchester kritisiert ein Musiker seinen Kollegen, in dem er ihm mitteilt, dass er ständig seine Einsätze zu verpasse. Der Musiker fühlt sich angegriffen und erwidert: "Pass Du lieber auf Deine Einsätze auf!". Offenbar hat er die möglicherweise sogar wohlwollend gemeinte Rückmeldung als einen Vorwurf oder mehr noch als einen Angriff verstanden. Der Ton macht die Musik. Wie aber kann man solche Rückmeldungen geben, ohne dass sich der andere angegriffen fühlt? Feedback geben will gelernt sein.

Dieses Youtube-Video zeigt, wie ein Feedback gegeben werden kann.

Bitte beachten Sie, dass es sich bei dem Video um ein bei Youtube (Google) hinterlegtes Video handelt. Was das bedeutet, erfahren Sie in der [Datenschutzerklärung](#). Eintrag im [Videoverzeichnis](#) erfasst unter [Wirksam Feedback geben](#)

Merke

[Leitsatz 15707](#) - Ein Feedback enthält stets die Einladung, die Information zu teilen.

Rezipienzsignale

Das Feedback beinhaltet auch sogenannte Hörer- oder Rezipienzsignale. Sie werden dem sogenannten Back Channel zugeordnet, wodurch dem Sender auf einfache Weise signalisiert wird, dass man innerlich dabei ist.¹

Einfache Rückmeldung

Ein Feedback ist umso effizienter, je besser es akzeptiert werden kann. Ein [Vorwurf](#) ist kein Feedback. Es ist eine Rüge.

[Beispiel 11639](#) - "Du machst das total falsch ..."

Wenn das Feedback positiv ausgerichtet ist, kann es besser akzeptiert werden. Kritik kann als Frage formuliert werden. Das kann beispielsweise wie folgt geschehen:

[Beispiel 11640](#) - "Mir hat gefallen, wie Du Ich frage mich ob," oder "Was Du gesagt hast hat mich sehr bewegt. Es hat mir gezeigt, dass ..."

Sandwichtechnik

Die Sandwichtechnik, auch Sandwichtaktik oder Sandwichmethode genannt, wird Führungskräften gerne nahe gelegt.²

Sie basiert auf dem Prinzip, die Kritik wie in einem Sandwich in ein Lob zu verpacken, das der Kritik vorangestellt wird und ihr nachfolgt.

Beispiel 11641 - "Mir haben Deine Ausführungen gestern in dem Meeting gut gefallen. Nicht so toll fand ich, wie Du mit den Teilnehmern umgegangen bist. Du hast sie nicht zu Wort kommen lassen. Du hast die Frage des Vorgesetzten überhört. Das geht gar nicht. Dann hast Du auch noch den Kaffee Deiner Sitznachbarin verschüttet und Dich nicht darum bemüht, den Fleck aufzuwischen. Aber sicher hast Du das alles selbst bemerkt, sodass ich darauf vertraue, dass das nicht wieder vorkommt. ..."

Die Gefahr dieser Technik besteht darin, dass der Gesprächspartner das Lob überhört. Das gilt besonders dann, wenn sie wie im Beispiel formuliert wird. Auch wenn der Feedbackempfänger weiß, dass die Technik ein vorangestelltes Lob erwartet, wird er dazu neigen, das Lob zu überhören. Das Lob wird entwertet, wenn es nicht authentisch ist und wie eine Floskel abgeleiert wird. Je nachdem, wie die Kritikpunkte verpackt werden, kann auch die Kritik auch überhört werden. Das Lob könnte den Eindruck erwecken, dass die Kritik nicht so wichtig ist. Umgekehrt könnte die Kritik nicht als ein konstruktiver Beitrag, sondern als ein Angriff verstanden werden, weshalb die Kritikpunkte besser in eine Frageform gebracht werden.

Grundsätzlich ist zwischen Feedback und Kritik zu unterscheiden. Die Sandwichmethode eignet sich für ein Feedback, nicht für eine Kritik.

Komplexe Rückmeldung

In der Mediation wird dem Sender mit dem [präzisen Zuhören](#) eine sehr komplexe Rückmeldung gegeben. Manchmal enthält sie auch ein Feedback.

[präzises Zuhören](#)

Der Mediator kann das Feedback in eine Zusammenfassung oder in eine Beobachtung kleiden. Dann ist es ihm wichtig, sichtbar zu machen, was die Parteien nicht sehen können. Die Parteien sehen den Mediator aber nicht sich. Sie sehen ihr Verhalten nicht und können sich deshalb auch nicht immer die Reaktionen korrekt zuordnen.

Beispiel 11642 - Der Mediator meldet den Parteien: "Ich habe Sie ja jetzt schon eine Weile beobachtet. Mir fällt auf, wie ähnlich Ihre Körperhaltung ist, wie respektvoll Sie miteinander umgehen. Ich frage mich, warum Sie sich dann plötzlich so anschreien müssen. ..."

Bidirektionale Rückmeldung

Natürlich braucht der Mediator auch eine Rückmeldung, damit er weiß, ob die Mediation auf dem richtigen Kurs ist. Er könnte die Parteien also nach jeder Sitzung fragen, ob sie das Gefühl haben, dass sie weitergekommen sind. Ein Feedback für die Mediation insgesamt und für das eigene Qualitätsmanagement kann mit einem Evaluationsbogen abgefragt werden, der nicht unmittelbar nach der letzten Sitzung auszufüllen ist.

[Feedbackfragebogen Mediation](#)

Bedeutung für die Mediation

In keinem Fall steht es dem Mediator zu, die Medianden zu kritisieren. Wenn deren Verhalten die Mediation behindert, kann er [Gesprächsregeln](#) einführen. Wenn sie sich unangemessen verhalten, kann er seine Meinung über ein korrektes Verhalten mit den Parteien abstimmen und sie bitten, sich daran zu orientieren.

Eine Kritik gegenüber dem Mediator erwartet keine Rechtfertigung. Wenn er meint, sich rechtfertigen zu müssen, verlässt er die [Metaebene](#). Kritik erwartet verstanden zu werden. Der Mediator kann also hinterfragen, was mit der Kritik gemeint ist und welches Verhalten erwartet wurde. Das kann dann abgestimmt werden. Er sollte auch immer daran denken, dass ein Kunde, der meckert, ein guter Kunde ist, weil er etwas verbessern will.

Was tun wenn ...

- [Der Mediator gibt keine Rückmeldung](#)
- [Der Mediator fragt zu viel](#)
- Weitere Empfehlungen im [Fehlerverzeichnis](#) oder im [Interventionenfinder](#)

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#). Zitiervorgabe im ©-Hinweis.

Bearbeitungsstand: 2023-06-12 09:59 / Version .

Alias: [Rückmeldungen](#), [Rezipienzsignal](#), [Back Channel](#), [Sandwichtechnik](#), [Sandwichtaktik](#), [Sandwichmethode](#)
Prüfvermerk:

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

¹ Siehe [aktivesZuhören](#)

² {trackerautoritem trackerId="16" fieldId="103" fieldId2="622" itemId="5256"}