

Feedback und Rückmeldungen

[Wissensmanagement](#) » Sie befinden sich auf einer Seite des Archivs, die inhaltlich der Kommunikation zugeordnet wird.

Konkret geht es die Frage wie Rückmeldungen zu geben sind. Das Feedback ist eine Möglichkeit. Bitte beachten Sie auch:

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

Abstract: Menschen versuchen ihr Verhalten stets so einzurichten, dass sie negative Konsequenzen für sich selbst vermeiden. Das gelingt ihnen allerdings nur, wenn die Konsequenzen überschaubar sind und zeitnah eintreten. Hinzu kommt, dass sie Wahrnehmungen immer nur im Rahmen der eigenen Denk- und Empfindungsmuster interpretieren, weshalb es zu Fehleinschätzungen kommen kann. Wie lassen sich diese Eindrücke vermeiden oder korrigieren?

Inhalt des Beitrages

- [Was ist ein Feedback?](#)
- [Abgrenzung zu anderen Rückmeldungen](#)
- [Rückmeldungen in der Mediation](#)
- [Feedbackwirkungen](#)
- [Bedeutung für die Mediation](#)
- [Was tun wenn ...](#)

So sehen Sie das?

Das ist interessant. Aber leider unzutreffend

[Gesamtinhalt](#) [Themenportale](#) [Weiter: Loopen](#)

Einführung und Inhalt: Oft retten sich Menschen in ein solidarisches Verhalten. Sie orientieren sich an anderen. Das gelingt gegenüber nahestehenden Personen, wo ein [empathisches Verhalten](#) möglich ist. Es fällt aber schwer, eine Orientierung zu finden, wo die [Resonanz](#) ausbleibt.¹ Rückmeldungen tragen dazu bei, **zeitnah** Informationen zur Verfügung zu stellen, an denen sich das Verhalten orientieren kann. Das Feedback ist nur eine Form der Rückmeldung. Es nimmt unter den Rückmeldungen jedoch eine zentrale Rolle ein.

Was ist ein Feedback?

Feedback ist eine Rückmeldung zu einer Handlung, einer Beobachtung, einer Leistung oder einer Situation. Es kann auch eine Beurteilung beinhalten. Oft bezieht sich das Feedback auf Informationen, die einer Person oder einer Gruppe gegeben werden, um ihnen zu helfen, ihre Leistung zu verbessern, Stärken auszubauen oder Schwächen zu korrigieren. Feedback kann sowohl positiv als auch negativ sein und in verschiedenen Situationen und Kontexten auftreten, zum Beispiel in der Arbeit, in der Schule, im Sport in zwischenmenschlichen Beziehungen und insbesondere in der Mediation.

Abgrenzung zu anderen Rückmeldungen

Eine Rückmeldung ist eine Art der Kommunikation, bei der eine Person einer anderen Person oder einer Gruppe von Personen Informationen, Meinungen oder Bewertungen übermittelt. Sie sollen es dem Empfänger helfen, daraus Schlüsse zu ziehen oder entsprechend zu reagieren. Das Feedback ist nur eine Form der Rückmeldung. Es grenzt sich von anderen Rückmeldungen wie folgt ab:

1. **Lob und Anerkennung:** Das Loben und Anerkennen von Leistungen ist eine positive Form der Rückmeldung. Es zeigt Wertschätzung für die erreichten Erfolge und motiviert dazu, weiterhin gute Arbeit zu leisten.
2. **Kritik:** Kritik ist eine Art von Rückmeldung, die auf Mängel, Fehler oder Verbesserungspotenzial hinweist. Kritik sollte konstruktiv sein und konkrete Vorschläge zur Verbesserung beinhalten. Der Unterschied zwischen Feedback und Kritik liegt in der Intention und Ausrichtung. Feedback zielt darauf ab, Informationen zu teilen, Verbesserungen anzuregen und die Entwicklung zu unterstützen. Kritik hingegen konzentriert sich mehr auf die Ansage als auf das Teilen.
3. **Beratung:** Beratung ist eine Art von Rückmeldung, die Ratschläge, Anleitungen oder Empfehlungen enthält. Sie kann genutzt werden, um jemanden bei der Lösung eines Problems zu unterstützen oder um Orientierung und Hilfestellung zu geben.
4. **Coaching:** Coaching ist eine spezielle Form der Rückmeldung, bei der eine Person (der Coach) eine andere

Person (der Coachee) dabei unterstützt, ihre Fähigkeiten und Potenziale zu entwickeln. Der Coach gibt gezieltes Feedback, stellt Fragen und bietet Anregungen zur persönlichen Weiterentwicklung.

5. Beurteilung: Eine Beurteilung ist eine formelle Bewertung der Leistung oder Fähigkeiten einer Person. Dies kann beispielsweise im Rahmen von Leistungsbeurteilungen oder Prüfungen erfolgen. Beurteilungen können auf bestimmten Kriterien basieren und in Form von Noten, Punktzahlen oder schriftlichen Kommentaren gegeben werden.
6. Selbstreflexion: Selbstreflexion ist eine individuelle Form der Rückmeldung, bei der eine Person ihr eigenes Verhalten, ihre Leistung oder ihre Erfahrungen reflektiert und sich selbst Feedback gibt. Dies kann dazu beitragen, das Selbstbewusstsein zu stärken und persönliche Ziele zu erreichen.
7. Loopen: Das präzise Zuhören ist nicht mit dem Feedback zu verwechseln. Zwar handelt sich dabei auch um eine Rückmeldung. Sie bezieht sich aber lediglich darauf, was verstanden wurde. Sie ist durchaus selektiv, aber nicht bewertend. Im Vordergrund steht die Synchronisation der Kommunikation und gegebenenfalls des Denkens.
8. Schweigen: Auch die ausbleibende Rückmeldung ist eine Rückmeldung. Ganz nach dem Axiom der Kommunikation, dass es keine Nichtkommunikation gibt. Allerdings überlässt das Schweigen die Interpretation dem Gegenüber, ohne dass es eine Möglichkeit zur Korrektur gibt. Wenn die unterschiedlichen Sichten eskalieren, kommt es später zu einem Streit um die Deutungshoheit.

Rückmeldungen in der Mediation

Rückmeldungen spielen in der Mediation eine wichtige Rolle. Sie erfolgen auf ganz unterschiedliche Weise. Auch hier dienen sie grundsätzlich dazu, Informationen über eine Wahrnehmung zu geben, um es dem Empfänger zu ermöglichen, daraus Schlüsse zu ziehen und Erkenntnisse zu gewinnen. Hier tragen die Rückmeldungen vorwiegend zur Verstehensvermittlung bei. Es ist wichtig, das Feedback vom Loopen abzugrenzen. Anders als das Feedback ist das Loopen bewertungsfrei. In der Mediation sind zwei grundsätzliche Anlässe für ein Feedback zu unterscheiden:

1. Das parteibezogene Feedback
2. Das mediationsbezogene Feedback

Das parteibezogene Feedback

Der Mediator kann einer einzelnen Partei oder allen Parteien zugleich ein Feedback über deren Verhalten geben. Dieses Feedback beinhaltet eine Einschätzung und eine Bewertung. Es ist erforderlich, um den Parteien einen Eindruck zu spiegeln, der ihr Miteinander beschreibt. Die Parteien sehen den Gegner. Ihr Blick auf die Interaktion ist eingeschränkt. Die Rückmeldung kann helfen, dass sie die Konsequenzen ihres Handelns im Miteinander besser einschätzen können. Ein derartiges Feedback lässt sich gut mit der Technik des Zusammenfassens verbinden.

Beispiel 15703 - Die Parteien streiten. Sie lassen sich nicht ausreden und werden immer lauter. Die Situation eskaliert. Der Mediator beobachtet das Verhalten eine Weile und ergreift das Wort: "Ich möchte einmal zusammenfassen, was wir bisher gemacht haben und Ihnen ein Feedback geben. Wir haben uns hier getroffen, um eine Lösung zu suchen, mit der Sie alle zufrieden sind. Statt nach der Lösung zu suchen, machen Sie sich Vorwürfe. Sie hören einander nicht zu, weshalb Sie immer lauter werden. Sie schreien sich sogar an, was dazu führt, dass Sie noch weniger hören was die andere Partei sagt. Stimmen Sie mir zu?"

Das mediationsbezogene Feedback

Nicht nur die Parteien, sondern auch der Mediator benötigt Rückmeldungen, um zu prüfen, ob die Mediation noch zielführend ist. Der Mediator kann das Feedback einfordern, indem er seinen Eindruck zurückmeldet, ob und inwieweit das Verhalten der Beteiligten in die Mediation passt oder nicht. Wenn sich beispielsweise herausstellt, dass die Parteien aus der Konfrontation nicht herauskommen, führt das Feedback des Mediators zu der Konsequenz, dass die **1. Phase** nachgebessert wird. Anders als zuvor beschriebene, im Fluss des Verfahrens eingebaute Feedback, sollte der Mediator spätestens am Ende der Mediation und nach jeder Sitzung eine Rückmeldung von den Parteien einfordern.

Beispiel 15704 - Die Sitzung wird vertagt. Es wird ein neuer Fortsetzungstermin vereinbart. Der Mediator fragt die Parteien: "Haben Sie das Gefühl, dass wir heute weitergekommen sind?" Nach der Rückmeldung stellt er seine Wahrnehmung über den Fortschritt gegenüber, um eine gemeinsame Einschätzung zu erarbeiten.

Erst das **bidirektionale** (wechselseitige) Feedback erlaubt eine verbindliche Einschätzung. Ein weiterer Anlass, sich ein Feedback geben zu lassen, liefert das eigene Qualitätsmanagement und das Marketing. Hier sollte die Bewertung der Leistung abgefragt werden. Manche Mediatoren verwenden dafür ein Feedbackformular, das Sie den Parteien im Nachgang zur Mediation aushändigen.

Feedbackwirkungen

Das Feedback wird schon durch die Art und Weise, die Gelegenheit und den Zeitpunkt seiner Einforderung beeinflusst. Es wird anders ausfallen wenn es zeitnah oder verspätet eingefordert wird. Näheres lesen Sie im Beitrag [Feedbacktechnik](#). Letztlich kommt es beim Feedback darauf an, ein Verhalten anzupassen. Deshalb ist das Feedback, anders als die reine Bewertung einer Leistung, als ein **Angebot** zu verstehen, die Deutung des Wahrgenommenen abzustimmen. Ein Feedback, das einer Verurteilung gleich kommt, verfehlt somit seinen Zweck. Das Ziel ist, eine Situation anders zu bewerten oder ein Verhalten an dem Feedback auszurichten. Es muss aber auch die Möglichkeit geben, das Feedback selbst zu hinterfragen. Denn der Eindruck, der beim Gegenüber entstanden war, muss nicht zutreffen.

Beispiel 15705 - Auf die Frage des Mediators am Ende einer Sitzung ob die Parteien das Gefühl haben, weitergekommen zu sein, antwortet die Partei "Nein". Der Mediator sagt daraufhin: "Als Sie hergekommen waren, hatten Sie im Kopf, dass die Beziehung völlig zerrüttet sei. Jetzt hat sich der Gedanke relativiert. Sie haben erkannt, dass es eine Menge Missverständnisse gibt und die Einschätzung zu korrigieren ist. Damit öffnet sich der Strauß an Möglichkeiten. Sehen Sie das auch so?". Jetzt sagt die Partei: "Ja das stimmt, das habe ich eben gar nicht berücksichtigt".

In jedem Fall verbleibt die **Deutungshoheit** bei der Person, die das Feedback erhält. Es besteht jedoch die Möglichkeit, die Deutung abzustimmen.

Bedeutung für die Mediation

Weil alle Entscheidungen, auch die das Verfahren betreffenden, im Konsens zu treffen sind, muss darauf geachtet werden, dass sich der Mediator und die Parteien gedanklich auf dem gleichen Weg befinden. Der Mediator wird merken, ob die Parteien mitdenken oder nicht und ob ihre Gedanken in die richtige Richtung gehen oder nicht. Er sollte sich nicht nur bei Zweifeln vergewissern, dass dies der Fall ist.

Was tun wenn ...

- [Zu viel Führung](#)
- [Der Mediator holt kein Feedback ein](#)
- [Der Mediator schätzt die Situation falsch ein](#)
- Weitere Empfehlungen im [Fehlerverzeichnis](#) oder im [Ratgeber](#)

[Weiterempfehlen](#) ⬇ [Feedbacktechnik](#) ⬆ [Kommunikation](#)

Hinweise und Fußnoten

Bitte beachten Sie die [Zitier](#) - und [Lizenzbestimmungen](#)

Bearbeitungsstand: 2023-07-15 10:16 / Version 18.

Siehe auch: [Marketing](#)

Prüfvermerk: -

Weitere Beiträge zu dem Thema mit gleichen Schlagworten

¹ Siehe [Stangl \(Empathie – Online Lexikon für Psychologie & Pädagogik\)](#) - 2019-11-19