

Feedback

Definition:

Engl. Begriff für „Feedback“: Rückfütterung oder Rückkopplung

Feedback ist intersubjektives Geschehen - eine subjektive Art der Reaktion.

→ Nicht nur der Feedback-Nehmer bekommt Auskunft, sondern auch der Feedback-Geber gibt mit seiner Äußerung Auskunft über sich selbst, worauf ebenfalls eine Rückmeldung erfolgen kann.

Feedback ist eine reine Information über einen bestimmten Ist- und Sollwert.

- › Wahrgenommenes Verhalten und Handeln Anderer, sowie eigene Empfindungen werden an das Gegenüber zurück gemeldet
- › Wir informieren die Person, wie ihr Verhalten von uns wahrgenommen wird
- › Feedback besteht aus **Feedback-Geben** und **Feedback-Nehmen**

Positives Feedback: Die Rückmeldung betont, dass das wahrgenommene Verhalten keine Änderungen braucht oder lobt es sogar.

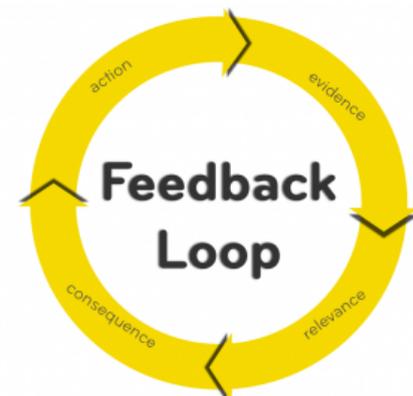
Negatives Feedback: Negatives Feedback dient zur Korrektur von Einstellungen und Verhaltensweisen.

Historischer Hintergrund: Interpretation nach Fengler (1949)

- › Sozialpsychologen hielten ein Seminar ab, um Lehrern, Sozialarbeitern etc., ein neues Konzept vorzustellen.
- › **Beobachtetes Verhalten wurde analysiert, interpretiert und auf Tonband aufgenommen. Anschließend untereinander ausgetauscht.**
- › Enormer Mitglieder Zuwachs, da die Teilnehmer merkten, dass sie wichtige Einsichten in ihr eigenes Verhalten und in das der Gruppe gewannen.
- › **Gruppendynamische Feedback-Konzeption: „gemeinsame Verständigungsleistung von zwei oder mehr Personen“ (Fengler, 2004)**

Ablauf:

1. **Evidence** (Hinweis): Bestimmung von Daten durch Repräsentation. d.h. das Verhalten (oder die Situation) wird eingeschätzt und beschrieben. Daher weiß die Person an welcher Stelle sie sich befindet und was sie an ihrem Verhalten zu ändern hat.
2. **Relevance** (Bedeutung): «kalte» Daten werden mit emotionalen Empfindungen verbunden (z.B. sozialen Umgebung).
3. **Consequence** (Auswirkung): Informationen sind unnütz, wenn sie nicht mit einem Ziel verbunden sind. Personen müssen wissen, was die Information bedeutet und welche Einflussmöglichkeiten sie haben.
4. **Action** (Handlung): Personen können ihr Verhalten neu einstellen und das alte Verhalten optimieren. Die verbesserte Verhaltensweise kann neu bewertet werden und der Kreislauf beginnt von vorne.



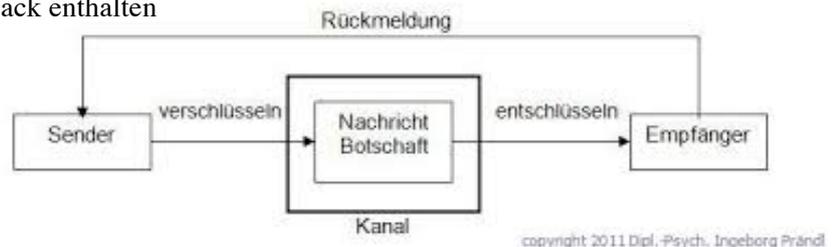
Psychologische Gesprächsführung und Intervention

Feedback in der Psychotherapie

- › Gleichrangigkeit der Gesprächsteilnehmer
- › Möglichkeit zu eigenen Äußerungen
- › Klärung der individuellen Position in den verschiedensten Lebenskontexten

Kommunikationsmodell (Schulz von Thun)

- › In jeder Kommunikation ist ein Feedback enthalten
- › Anatomie einer Nachricht:
 1. Sender will etwas mitteilen
 2. Verschlüsseln der Nachricht
 3. Verständigung
 4. Feedback

› **4 Mitteilungsebenen:**

1. Sachinhalt (= wörtlich informiert): Häufig Anlass des Gesprächs
2. Selbstoffenbarung: Wer etwas sagt, liefert immer auch Informationen über sich selbst
3. Beziehungsebene: "Mensch-zu-Mensch-Verhältnis"
4. Appell: Mit jeder Nachricht will der Sender auf seinen Gesprächspartner Einfluss nehmen

Funktionen des Feedbacks:

- › Offene Rückmeldung
- › Sollte als wertvolle Informationsquelle angesehen werden
- › Es geht nicht um den Kern der Persönlichkeit, sondern um das äußere Erscheinungsbild und die Wirkung des Verhaltens
- › Reaktionen des Gegenübers verstehen und daraufhin Verhalten verändern/steuern
- › Perspektivenwechsel

Ziel der Feedback-Technik**Für den Einzelnen**

- › Lernen, das eigene Verhalten besser zu steuern (Schulung der Selbstwahrnehmung)
- › Persönlichkeitsentwicklung

Für das zwischenmenschliche Miteinander:

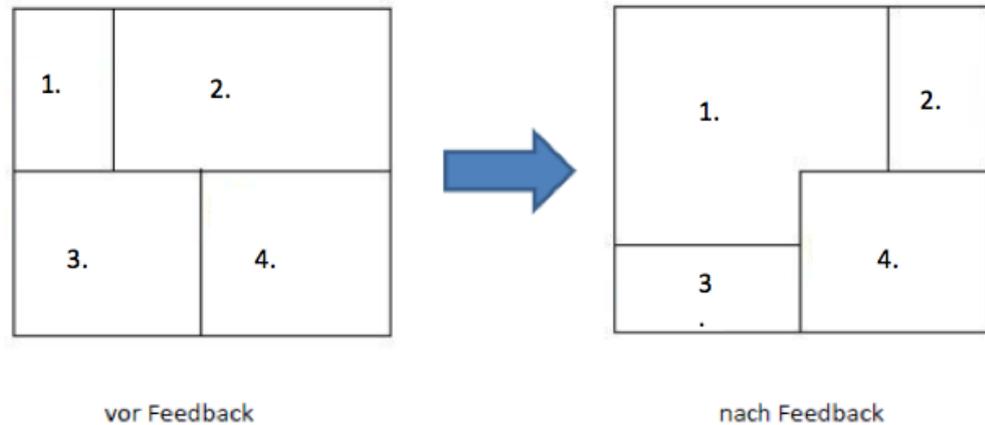
- › Offene Kommunikation: Offenheit, Ehrlichkeit und Vertrauen in Beziehungen zu Anderen
- › Förderung der Teambildung/-entwicklung

Feedback dient der sozialen Unterstützung, Beziehungsklärung und Psychohygiene im Alltag!

→ Wirkungsweise der Feedback-Technik wird anhand des **Johari-Fensters** (Joe Luft & Harry Ingham) erläutert:

Psychologische Gesprächsführung und Intervention

1. Quadrat: „**Öffentliche Person**“ -> Verhaltensweisen und Motivationen sind mir selbst und anderen bekannt.
2. Quadrat: „**Blinder Fleck**“ -> Verhaltensteil der für andere sichtbar, mir selbst jedoch nicht bekannt ist.
3. Quadrat: „**Privatperson**“: -> Verhaltensbereich, der mir selbst bekannt und bewusst ist, den ich aber nicht zugänglich mache.
4. Quadrat: „**Unbewusstes**“: -> Vorgänge, die weder mir noch anderen bekannt sind.



Ziel: Die zu Anfang dominierenden Bereiche 2+3 zu verringern und Bereich 1 zu vergrößern.

<http://methodenpool.uni-koeln.de/download/feedback.pdf>

- ➔ Bereich 1 kann vergrößert werden, wenn man private Infos mit anderen teilt.
- ➔ Bereich 2 wird durch das **Empfangen und Geben von Feedback** verkleinert.

Was macht Feedback mit uns?

Menschen haben ein Bedürfnis nach einem positiven Bild der eigenen Person (Selbstwert & Anerkennung anderer).

- > Positives Feedback bestätigt die Selbstwahrnehmung des Gegenübers und formt und festigt dessen Selbstkonzept
- > Negatives Feedback dient zur Korrektur von Einstellungen und Verhaltensweisen
- > Am Besten ist eine **Kombination aus positivem und negativem Feedback** (Sandwich-Prinzip)

Regeln

Für den Feedback-Geber:

- 1.) Nur Äußeres beschreiben.
- 2.) Beschreiben, nicht bewerten.
- 3.) Positive Rückmeldungen zuerst.
- 4.) Konkrete Rückmeldungen geben.
- 5.) Jeder ist für sich selbst verantwortlich.
- 6.) Jeder spricht nur für sich selbst.
- 7.) Bei Problemen oder Unstimmigkeiten sollte Bescheid gegeben werden.
- 8.) Strikte Vertraulichkeit.
- 9.) Erbetenes Feedback ist am wirksamsten.

Psychologische Gesprächsführung und Intervention

- 10.) Rücksicht.
- 11.) Brauchbarkeit.
- 12.) Timing.
- 13.) Vermeidung von Fehlern und Ungenauigkeiten.

Für den Feedback-Nehmer:

- 1.) Aufnehmen.
- 2.) Nicht verteidigen oder kontern.
- 3.) Verhaltenskorrektur?
- 4.) Rückmeldung für den Feedback-Geber.

Literaturverzeichnis

Buck, R., & VanLear, C. A. (2002). Verbal and Nonverbal Communication: Distinguishing Symbolic, Spontaneous, and Pseudo-Spontaneous Nonverbal Behavior. *Journal of Communication*, 52(3), 522–541. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02560.x>

Claiborn, C. D., & Goodyear, R. K. (2005). Feedback in psychotherapy. *Journal of Clinical Psychology*, 61(2), 209–217. <https://doi.org/10.1002/jclp.20112>

Fengler, J. (2010). Feedback als Interventions-Methode. *Gruppendynamik und Organisationsberatung*, 41(1), 5–20. <https://doi.org/10.1007/s11612-010-0100-0>

Semmer, N. K., & Jacobshagen, N. (2010). Feedback im Arbeitsleben – eine Selbstwert-Perspektive. *Gruppendynamik und Organisationsberatung*, 41(1), 39–55. <https://doi.org/10.1007/s11612-010-0104-9>

Elektronische Quellen

Reich, K. (Hg.): Methodenpool. In: URL: <http://methodenpool.uni-koeln.de> 2008 ff

https://www.wired.com/2011/06/ff_feedbackloop/

<http://www.richerexperiences.com/wp-content/uploads/2014/02/Johari-Window.pdf>

VL-Folien

VL-Folien „Psychologische Gesprächsführung und Intervention“ von Dr. Esther Biedert

Dr. Biedert, Esther. *Vorlesung psychologische Gesprächsführung und Intervention*, Herbstsemester 2017. Universität Freiburg (CH)