



# WIE BITTE?!

Mittels Feedback Missverständnisse aufklären.

VON CLAUDIA RIXECKER

Es ist unmöglich, immer entspannt und neutral zu bleiben. Vielleicht war der Tag chaotisch, die Nacht alles andere als erholsam, der Zug verspätet oder der Nachbar übellaunig? Es gibt unzählige Dinge, die die Tagesform eines Menschen beeinflussen. Hinzu kommt unsere individuelle Sichtweise der Dinge, die dafür sorgt, dass es sehr wahrscheinlich auf der ganzen Welt keine zwei Menschen gibt, die die gleiche Wahrnehmung haben.

Ein harmonisches Miteinander ist also alles andere als selbstverständlich, leicht kommt es zu Missverständnissen und dadurch zu Konflikten. Stellen Sie sich folgende Situation vor: Es ist morgens, Sie müssen ins Büro, die Schule fängt gleich an, vom Teenager

keine Spur. Sie fassen es nicht, dass sich jeden Morgen das gleiche Drama abspielt. Die Lernkurve des Teenagers zeigt, wenn überhaupt, nach unten. Das kann doch nicht wahr sein! Die Folge: Sie maulen den Teenager an, der Teenager mault zurück. Ein Wort ergibt das andere und schon ist er da, der Konflikt. Am frühen Morgen. Braucht man nicht wirklich.

Unser Verstand sagt uns, dass es nichts bringt, auf der eigenen Sichtweise zu beharren und vom Gegenüber zu verlangen, dass sie oder er spurt. Wir müssen uns beruhigen und dringend runter vom Minenfeld. Das ist jedoch leichter gesagt als getan, nicht wahr? Aber es lohnt sich, denn tatsächlich hilft es, sich auf andere einzulassen. Verstehen zu wollen, was ihre Sichtweise ist. Nur so bekommt man die Kuh vom Eis und kann eine gemeinsame Lösung finden,

einen Konsens erzielen, die Königsdisziplin der Konfliktlösung, siehe Abbildung 1 auf S. 55.

Die ersten drei Stufen der Konfliktlösung lesen sich ziemlich brutal, oder? Allerdings: Wie schnell sind diese im Eifer des Gefechts erreicht. Um bei dem Beispiel mit dem Teenager zu bleiben: Ihnen steht vielleicht der Sinn nach Vernichtung (Wenn du noch einmal ..., dann ...!) oder Unterordnung (Du steigst sofort ins Auto!). Was meinen Sie? Bringt es etwas? Sehr wahrscheinlich sind die Fronten anschließend erst recht verhärtet.

Das Spannende ist: Was ist der Grund, dass der Teenager jeden Morgen auf sich warten lässt? Und Sie zur Weißglut treibt? Ist es Vorsatz? Mittels Feedback finden Sie heraus, warum der Teenager trödelt. Vielleicht lebt er in seiner eige-



Abb. 1: Die Evolution der Konfliktlösungsversuche nach Gerhard Schwarz.

nen Welt, und ihm sind die Verpflichtungen der anderen Familienmitglieder nicht präsent? Oder er trifft in der ersten Unterrichtsstunde auf die Lehrkraft, mit der er gar nicht klarkommt? Oder sein bester Freund bleibt heute zu Hause? Oder vor der Schule lungert eine Gang rum, die ihn immer ärgert, sobald er an ihr vorbeigeht?

Durch Feedback spiegeln wir die andere Person, wodurch sich das Gegenüber gesehen fühlt. Die ideale Voraussetzung, um gemeinsam eine Lösung zu finden. Damit es dazu kommt, gibt es beim Feedback Regeln, die beachtet werden sollten. Feedback sollte immer:

- konstruktiv sein, d.h. Perspektiven für die Zukunft bieten.
- beschreibend sein, d.h. man sollte Bewertungen und Interpretationen außen vor lassen. Außerdem ist Meckern, Schimpfen und Beleidigen völlig unangebracht. Kritik immer sachlich äußern!
- konkret sein. Durch Verallgemeinerungen und pauschale Aussagen wissen die Betroffenen nicht, wie sie das Problem beseitigen können. Außerdem ist es für die Beteiligten am einfachsten, das Feedback nachzuvollziehen, wenn das Ereignis möglichst konkret beschrieben wird.
- subjektiv formuliert sein. Wenn man von seinen eigenen Beobachtungen und Eindrücken spricht und nicht von denen anderer, fällt es den Beteiligten leichter, das Feedback anzunehmen.

- nicht nur negativ sein. Man sollte stets daran denken, dass es schwer ist Kritik einzustecken. Daher ist es für die Beteiligten leichter, Verbesserungsvorschläge zu akzeptieren, wenn sie merken, dass man nicht nur herumkritisieren möchte, sondern auch die positiven Seiten sieht.

(aus: [https://www.hochschuldidaktik.uni-freiburg.de/koll\\_hospi/checklisten/feedback](https://www.hochschuldidaktik.uni-freiburg.de/koll_hospi/checklisten/feedback))

Grundsätzlich gilt, dass man Feedback nur gibt, wenn man auch bereit ist, Feedback anzunehmen. Feedback nimmt man an, indem man zuhört. Nicht widersprechen, nicht verteidigen, nicht zustimmen.

Hier ein paar Beispielsätze, mit denen Feedback eingeleitet werden kann:

- Ich habe beobachtet ...
- Mir ist aufgefallen ...
- Ich habe dabei gedacht ...
- Ich habe dabei gefühlt ...
- Meine Reaktion war ...
- Ich würde mir wünschen ...
- Ich schlage vor ...

Bei dem trödelnden Teenager könnte Feedback so aussehen: „Ich finde es gut, dass du schon aufgestanden bist. Aber mich stresst, dass du noch nicht fertig bist, um mit mir zu fahren, und ich muss heute pünktlich im Büro sein. Ich nehme wahr, dass du dich nicht beileist.“ Dadurch wird deutlich, dass das Verhalten des jungen Menschen nicht gut ankommt, gleichzeitig ist eine lautstarke Attacke (Vernichtung oder Unterordnung) vermieden worden. Auch die Drohung, dass am Abend der Familienrat tagen wird (Delegation), wird dem Teenager erspart. Eventuell kann angeboten werden, zu einem späteren Zeitpunkt über die Gründe des Teenagers zu sprechen und eine Lösung zu finden (Konsens). Der Teenager sollte auf jeden Fall die Gelegenheit erhalten zu erklären, warum er trödelt.

Was Feedback genau bewirkt, erklärt das Modell des Johari-Fensters in Abb. 2 (siehe dazu auch: <https://projekte-leicht-gemacht.de/blog/softskills/kommunikation/johari-fenster/>):



Abb. 2: Johari-Fenster

# Mit einem Schulfach „Kommunikation“ wäre ein Anfang gemacht.

- **Öffentlicher Bereich:** Was ich von mir preisgebe.  
*In meinem Fall: Ich liebe Hunde!*
- **Blinder Fleck:** Etwas ist anderen bekannt, mir jedoch nicht.  
*Vielleicht kratze ich mich ständig an der Nase, wenn ich einen Vortrag halte? (Ich habe dieses Beispiel einmal während eines Workshops mit einer Schulklasse gebracht. Eine Schülerin meldete sich: „Nein, nein. Sie kratzen sich nicht an der Nase.“ Mit jungen Menschen zu arbeiten, ist immer wieder eine Freude.)*
- **Geheimer Bereich:** Etwas ist mir, anderen jedoch nicht bekannt.  
*Unter uns: Ich löftele Schokocreme gerne aus dem Glas.*
- **Unbekannter Bereich:** Etwas ist weder mir noch anderen bekannt.  
*Vielleicht bin ich ja eine begnadete Opernsängerin?*

blinden Fleck konstruktives Feedback gegeben wird. Leider ist es nicht üblich, eine sofortige, auf die Situation bezogene Rückmeldung zu erhalten, sodass unsere Eigenwahrnehmung überwiegt.

## Warum ist Feedback wichtig?

- Wir lernen uns besser kennen (verkleinern den blinden Fleck und vergrößern den öffentlichen Bereich).
- Wir verfeinern unsere Kommunikation.
- Wir gestalten die Beziehungen zu unseren Mitmenschen erfolgreicher.

Das Johari-Fester heißt so, weil es von den amerikanischen Sozialpsychologen Joseph Luft und Harry Ingham entwickelt wurde. Das war 1955. Es hat bis heute Gültigkeit und hilft dabei, sich der Selbst- sowie der Fremdwahrnehmung bewusst zu werden. Wir alle kennen das. Oft erstaunt uns Feedback: Wir selbst haben uns für wenig souverän gehalten, sind jedoch nach Meinung der anderen als sehr kompetent rübergekommen. Aber auch umgekehrt: Wir dachten, wir seien witzig und nahbar, unser Gegenüber hat uns allerdings als reserviert empfunden.

Um Missverständnisse zu vermeiden oder aufzuklären, sollte der öffentliche Bereich so groß wie möglich sein. Dies kann erreicht werden, indem zum

Ich bin davon überzeugt, dass das Zusammenleben entspannter verlaufen würde, wenn alle die Feedbackregeln verinnerlicht hätten. Wie oft basieren erbitterte Auseinandersetzungen auf Missverständnissen? Nicht selten werden Anwälte und Gerichte mit Problematiken beschäftigt, die durch Feedback hätten beigelegt werden können. Mediation als eine Form der Delegation wirkt bereits in diese Richtung. Aber besser wäre es, wenn die Menschen es gar nicht erst auf Vernichtung oder Unterordnung abgesehen hätten (Persönlichkeitsstörungen müssten an dieser Stelle gesondert betrachtet werden). Mit einem Schulfach „Kommunikation“ wäre ein Anfang gemacht. Was meinen Sie? Ich freue mich auf Ihr Feedback!



© Businessfotografie Frau Winkelmann

**Claudia Rixecker** ist Diplom-Sozialwissenschaftlerin, Kommunikationstrainerin, Mediatorin, Teenager-Lobbyistin und Hundefan.

Sie hat 2018 zweiMITvier gegründet und bietet Kommunikationstrainings für Schulklassen und Familien mit Teenagern an. Des Weiteren ist sie Lehrbeauftragte der Justus-Liebig-Universität Gießen, wo sie mit Lehramtsstudierenden und zukünftigen Kindheitspädagoginnen arbeitet.

■ [www.zweimitvier.de](http://www.zweimitvier.de)