

## Rainer König

### Die drei W des guten Feedbacks

---

Ich bin ein Freund prägnanter Gesprächs-Formeln: die kann man sich gut merken & die lassen sich ohne langes Überlegen schnell anwenden.

Zu diesen Formeln gehören die drei W des guten Feedbacks:

- Wahrnehmung
- Wirkung
- Wunsch

Demnach sollte ein gutes Feedback mit den eigenen Wahrnehmungen beginnen: Die geben wieder, was mir am Verhalten einer anderen Person aufgefallen ist. „Mir ist aufgefallen, dass Du ... gesagt hast.“ Was ich nicht in eine solch subjektiv beschreibende Sprache darstellen kann, gehört demnach nicht in ein gutes Feedback. Schon gar nicht das, was ich „glaube“, „meine“ oder „von andere gehört“ habe. Und auch nicht gehört die Verallgemeinerung hierhin: immer, andauernd etc.

Danach beschreibe ich die Wirkung dieses Verhaltens. Die einzige Wirkung, die ich dabei wirklich authentisch-empirisch darlegen kann, das ist die Wirkung auf mich: Was hat das eben skizzierte Verhalten bei mir ausgelöst? „Mich hat das erfreut“, „Mich hat das geärgert“, „Ich habe es nicht verstanden“. Wieder nicht gut: Zu sagen, wie es auf andere gewirkt hat. Ausnahme: Diese anderen haben es einem erzählt. Aber auch hier gilt: Die sollten es dann besser dem Feedbacknehmer direkt sagen! Schon gar nicht gut: Spekulationen über die Motive und Motivlagen anzustellen: Ein „Ich glaube Du wolltest ...“ hat im guten Feedback nichts zu suchen!

Drittens schließlich wird das gewünschte Verhalten so konkret wie möglich beschrieben: „Ich wünsche mir von Dir, dass Du statt ... zu sagen, das künftig so ausdrückst: ...“. Was nicht geht: Einfach ein „mache es besser, anders, angenehmer“ etc. zu postulieren.

Die drei W klingen vielleicht schlicht. Aber einfach umzusetzen sind sie nicht: Sie verlangen ein Höchstmaß an sprachlicher Überlegtheit und Rücksichtnahme. Was bedingt, die eigenen Gefühle im Griff und den Kopf frei zu haben. Wut und zu große Euphorie sind da keine guten Ratgeber.

Und auch klar: Es fehlen Feedbackregeln wie die, mit dem Positiven zu beginnen, Aktuelles zu zitieren oder auch selbst Feedback anzunehmen. Aber es wäre schon sehr viel gewonnen, wenn zumindest die drei W die Grundlage einer allgemein gelebten Feedbackkultur bilden.