

HANDLUNGSANLEITUNG

Wie strukturiert man systematisch Feedback

Jeder kennt es! Am Ende deiner Veranstaltung erhältst du gemischtes Feedback und nimmst es dankend zur Kenntnis. Zurück im eigenen Büro beschäftigen dich ein oder zwei Punkte besonders, „Was war damit gemeint?“ Mit der Methode „PingPong“ gelingt es, das Feedback zu sortieren.

Du schaust dir jedes Feedback einzeln an und entscheidest, was du damit machst:

- o Annehmen und eine Maßnahme einleiten
- o Ablehnen und symbolisch den Ball zurückspielen
- o Ablehnen und an jemand anderen weitergeben

Dazu nimmst du einen Tischtennisball oder eine für dich greifbare Alternative und benennst das Feedback-Thema konkret. Du betrachtest das Thema von verschiedenen Gesichtspunkten und triffst dann deine bewusste Entscheidung, ob du das Thema annimmst oder ablehnst und an wen du den Ball zurückspielst.

Diese Methode unterstützt dich bei der Fokussierung auf die Themen, die für dich und deine Arbeit relevant sind und andere loszulassen. Der Ball ist dabei eine Möglichkeit, das Feedback zu erfüllen– gerne auch mit beiden Händen.

Das liest sich sehr theoretisch und deshalb folgt jetzt ein Beispiel:

Susanne gab einen zweitägigen Workshop für ein Unternehmen mit zehn Teilnehmenden. Bei einer Teilnehmerin bemerkte sie eine gewisse Skepsis und sprach dies nach Ende des ersten Tages unter vier Augen mit der Dame an. Diese erzählte, dass sie einen anderen Kurs ausgewählt hatte und ihr Vorgesetzter jedoch nur diesen genehmigte. Einen ähnlichen Kurs hatte sie bereits vor zwei Jahren besucht, doch ihr Vorgesetzter meinte, er sähe bei ihr noch Schulungsbedarf zu diesem Thema. Sichtlich enttäuscht beteiligte sie sich nur bedingt.

Bei ihrem Feedback gab sie an, dass die Kursinhalte nicht passten, diese langweilig präsentiert worden und die Pausen zu kurz waren. Das Thema „Pausen“ hatten auch andere geschrieben. Ansonsten enthielt das Feedback viel Lob sowohl an Susanne als auch an die Gruppe.

Susanne schaut sich also das Feedback Thema für Thema bewusst noch einmal an.



Das Thema „nicht passender Kursinhalt“ lehnt Susanne für sich ab und spielt den Ball zurück an die Feedbackgeber. Die Workshop-Ausschreibung und ihre Unterlagen sind stimmig. Es ist die Rückmeldung der enttäuschten Dame an die Entscheidung ihres Vorgesetzten. Damit ist für sie dieses Thema abgehakt.

Nun kommt der *PingPongBall* „langweilig präsentiert“ an die Reihe und sie geht die einzelnen Einheiten noch einmal durch. Bei einer Übungseinheit bemerkt sie im Rückblick, dass es Spannungen gab und die Teilnehmer öfter fragten, wie sie es nun wirklich machen sollten. Sie hatte etwas Neues ausprobiert und war unsicher gewesen. Ja, diesen *PingPongBall* nimmt sie für diese Übung an und überlegt konkret, wie sie es beim nächsten Mal anders aufbereiten könnte.

Als Drittes nimmt sie den *PingPongBall* „zu kurze Pausen“ in ihre Hand. Das Unternehmen hatte das Tagungshotel bestimmt und auch das Essen und die Pausen mit dem Hotel abgesprochen. Bei anderen Unternehmen übernimmt sie diesen Part in ihrer Kursplanung. In diesem Hotel waren zeitgleich mehrere Gruppen und das Personal war unterbesetzt. Deshalb stand das bestellte Essen nicht zu den vereinbarten Pausenzeiten sondern oft erst zehn Minuten später zur Verfügung. Am ersten Tag wurde versprochen, dass es am darauffolgenden besser laufen werde - das war ein Irrtum.

Sie überlegt, ob es ihr Ball ist, der Ball des Hotels oder der des Unternehmens. Sie vermerkt sich in ihren Unterlagen bei diesem Tagungshotel das Thema „Pausen“. Parallel dazu schreibt sie sowohl an das Hotel als auch an das Unternehmen eine E-Mail mit dem Hinweis auf die Pausenproblematik.

Sie wirft den Ball symbolisch weiter an das Unternehmen und das Hotel.

Damit sind für sie dieser Workshop einschließlich dem Feedback abgeschlossen und ihr Kopf frei für das nächste Seminar.

Diese Methode des Sortierens von Feedback bringt in kurzer Klarheit und bei Bedarf Maßnahmen, die festgehalten und umgesetzt werden können.

[CC BY-SA 3.0 DE](#) von **Monika Deinhart** für **wb-web** (2023)

Die Autorin Monika Deinhart arbeitet als Feedbackgeberin, Mentorin, Moderatorin, Speakerin und Qualitätsmanagerin. Die Diplom-Ingenieurin für Haushalts- und Ernährungstechnik (FH.) Verfahrenstechnik war über viele Jahre für die Qualitäts- und Produktentwicklung in der Lebensmittelbranche tätig. Heute engagiert sie sich



u.a. ehrenamtlich in der Regionalleitung Stuttgart-Südwest beim Verband GABAL e.V. Darüber hinaus ist Deinhart Mitinhaberin von Bühnen.Deines.Lebens.



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 DE. Um eine Kopie dieser Lizenz zu sehen, besuchen Sie <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>.