Vorwurfsfrei Feedback geben mit dem „4-W-Modell“

„Worte können Fenster sein – oder Mauern.“
MARSHALL B. ROSENBERG

Warum fällt es uns so schwer, Feedback zu geben und die Dinge anzusprechen, die uns stören und die wir uns anders wünschen? Weil wir die Erfahrung machen, dass wir nicht das erreichen, was wir uns eigentlich wünschen: „Ich würde es ja ansprechen, aber dann ist die Stimmung wieder völlig am Boden.“ Statt Verbindung und Verständnis sind wir auf Widerstand und Ablehnung gestoßen. Das geht auch anders!

Wenn wir klar und vorwurfsfrei kommunizieren und dabei in einer fairen Haltung bleiben, werden Worte „Fenster statt Mauern“. Diese Form der „Gewaltfreien“ Kommunikation – wir sagen lieber „Konstruktive“ Kommunikation – braucht nur etwas Übung, Methodik und die Bereitschaft, neue Sprachkompetenzen zu integrieren.

In unseren Firmentrainings vermitteln wir das „4-W- Modell“, dies lässt sich leicht merken, weil es an das bekannte 3-W-Feedback-Modell (Wahrnehmung – Wirkung – Wunsch) andockt. Anbei findest du einen kurzen Überblick über die vier Schritte, der auch als Spickzettel dienen kann.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, die Konstruktive Kommunikation in Teams und Organisationen zu bringen. Viele Unternehmen haben bereits Trainings dazu in ihre Curricula aufgenommen und unterstützen damit eine wertschätzende Kultur und effizientes Feedback mit dem „4-W-Modell“.

Gerne erstellen wir auch dir/euch ein individuelles Angebot.

Schreib uns bei Interesse!

Kontakt:

Zweisicht.
Organisationsberatung für respektvolle & faire Zusammenarbeit

Christian Bähner & Elke Müller-Schwertfeger GbR
Hirschenhofweg 14
79117 Freiburg

TEL. +49 (0)761 2022200
MAIL dialog@zweisicht.de
WEB www.zweisicht.de

Spickzettel: „4-W-Modell“

Mit dem 4-W-Modell beschreibst du die Situation wertfrei, machst deine Emotionen und die dahinterliegenden Interessen und Bedürfnisse transparent. Am Ende formulierst du einen konkreten Wunsch bzw. Bitte. Jeder Schritt unterstützt eine verbindende Kommunikation und das gegenseitige Verständnis. Probier‘s doch einfach mal aus!

1. Wahrnehmung

Ich beschreibe meine Wahrnehmung.

Was sehe ich? Wie ist die Situation?
(Zahlen, Daten, Fakten)

„Heute ist Mittwoch, 17 Uhr und seit Montag steht dein Paket mit Büroartikeln im Flur.“

2. Wirkung

Ich teile mit, was dabei in mir vorgeht.

Wie fühle ich mich in dieser konkreten Situation?

„… ich bin genervt …“

3. Wirklich Wichtiges

Ich erzähle, was mir grundsätzlich wichtig ist.

Was ist mein Interesse und Bedürfnis? Wie hätte ich es gerne? Was brauche ich jetzt?

„… weil ich Ordnung liebe und Übersicht brauche.“

4. Wunsch

Ich formuliere eine konkrete Bitte.

Was könnte der andere konkret (für mich) tun?

„Wärst du bereit, dein Paket jetzt noch schnell aufzuräumen oder mir zu sagen, wann du Zeit dafür hast?“

Vorsicht Falle: Darauf gilt es zu achten!

Was einfach klingt, braucht ein bisschen Übung. Gerade im Business-Kontext muss die Wortwahl manchmal auch angepasst werden. Hier noch eine kleine Hilfestellung für eine achtsame und konstruktive Kommunikation:

Beobachten anstatt zu bewerten!

Rückmeldungen klar und gleichzeitig konstruktiv zu senden, haben wir nicht gelernt. Im Alltag interpretieren wir ständig Situationen und Menschen. Unser Gehirn ordnet ein und bewertet. Das ist effizient, aber nicht immer hilfreich. Schnell entstehen Missverständnisse und Fehlinterpretationen. Mein Gegenüber korrigiert und erklärt, statt Verbindung und Verständnis entsteht Spannung.

Besser: Bleib bei dem, was du siehst und beobachtest!

Den Unterschied zwischen „anklagenden Gefühlen“ und „echten Gefühle“ erkennen.

Wir teilen mit, wie es uns geht, wir erhoffen uns Einfühlung. Unsere Gefühle formulieren wir jedoch häufig als Vorwurf: „Ich fühle mich von dir herabgesetzt“. Statt Verständnis zeigt unser Gegenüber dann eine Verteidigungshaltung und rechtfertigt sich. Auch hier entsteht keine Verbindung. Echte Gefühlsformulierungen sind vorwurfsfrei: „Ich ärgere mich“, „Ich bin unzufrieden.“

Beispiele für echte Gefühle:
„Ich fühle mich unter Druck gesetzt.“ Besser: „Ich bin gestresst.“
„Ich fühle mich nicht wertgeschätzt.“ Besser: „Ich bin frustriert.“
„Ich fühle mich übergangen.“ Besser: „Ich bin enttäuscht.“

Auf positive Formulierungen achten!

Wir achten stark auf Fehler, das ist typisch für unser evolutionär geprägtes Gehirn: es scannt wo Gefahren und Bedrohungen liegen. Negatives sprechen wir auch deutlich aus, das belastet die Stimmung und gibt keine konstruktive Richtung vor: „So redest du nicht mit mir!“ Besser ist es, konkret und anschaulich zu machen, was wir wollen und brauchen, z. B. „Bitte sprich leiser!“, „Lass uns das Gespräch am Montag um 11 Uhr fortsetzen.“

Quelle:

« Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Junfermann 2005.
« Stefan Bukacek: Sag es achtsam. Junfermann 2025.