

## 0. Abgrenzung von Feedback und Rückmeldung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit Ergebnismeldungen. In diesem Kapitel wird erläutert, woher der Begriff Rückmeldung kommt. Ergebnismeldungen werden von Feedback abgegrenzt, es werden die Unterschiede in den Prozessen von Feedback und Rückmeldung erläutert und eine Definition von Ergebnismeldung gegeben, die den Leser durch die Arbeit begleitet.

Rückmeldung leitet sich ab von dem Begriff Rückkopplung. Dieser Begriff stammt aus der elektrischen Schaltungstechnik und beschreibt technische Vorgänge, in denen durch ein rückgekoppeltes Signal eine Steuerfunktion ausgeführt oder ein Schwingungszustand ausgelöst wird (Fengler 1998). Das Konzept der Rückkopplung wurde aus der Kybernetik in technische, biologische und soziale Zusammenhänge übertragen. Heute verwendet man im sozialwissenschaftlichen Sprachgebrauch den Anglizismus Feedback – deutsch Rückmeldung – für Vorgänge, bei denen eine Person einer anderen Person Hinweise zu ihrem Verhalten gibt. In vorliegender Arbeit ist Feedback im sozialen Kontext von Interesse: Ergebnisse, die im Anschluss an Schulleistungstest zurückgemeldet werden. Diese so genannten Ergebnismeldungen weisen gegenüber dem klassischen sozialen Feedback zwischen zwei Personen jedoch eine Besonderheit auf, die im folgenden Abschnitt thematisiert wird. So kann eine Definition von Ergebnismeldungen abgeleitet werden, die die in der Arbeit verwendeten Begrifflichkeiten bestimmt.

Im Kontext der Schulentwicklung findet man in verschiedenen Handbüchern zur Begleitung von Schulen im Prozess des Qualitätsmanagements Hinweise auf *Feedback* oder *Rückmeldungen* (z.B. Altrichter & Posch 1998, Jansche et al. 1999). Unter sozialem Feedback wird verstanden, dass eine Person von einem anderen Menschen oder einer Gruppe von Personen mehr oder weniger detaillierte Kommentare zu Stärken und Schwächen in Hinblick auf die Umsetzung einer Aufgabe oder auf die Bewältigung einer Situation erhält (Fengler 1998). Durch diese Erläuterung wird man darüber informiert, wie eigene Verhaltensweisen von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt werden.

Soziales Feedback kommt zum Beispiel zwischen Kollegen vor, indem Wahrnehmungen mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung miteinander ausgetauscht werden (vgl. Landwehr 2003). Bei Feedback geht es immer um die Darstellung der subjektiven Beobachtung der *feedbackgebenden* Person, um in einem

reflektorischen Prozess Handlungen der *feedbacknehmenden* Person bewusst zu machen. Das Feedback soll den Empfänger der Rückmeldung im Lernprozess unterstützen und Handlungsprozesse optimieren. Diese Form des Feedbacks, die zum Beispiel nach einer Unterrichtsbeobachtung zwischen zwei Lehrerinnen durchgeführt werden kann, basiert auf dem Prinzip der doppelten Subjektivität. Ebenso subjektiv wie die Wahrnehmung einer Situation während der Unterrichtsbeobachtung ist die Wahrnehmung des Feedbacks selbst. Ob die Person, die Feedback erhält, die Anregungen akzeptiert und umsetzt, ist ihr selbst überlassen (Landwehr 2003) und gleichzeitig abhängig davon, ob diese Information verständlich ist und Informationen enthält, die zum Beispiel für die Optimierung des Handelns verwendet werden können. Die Gestaltung der Information und das Vertrauen zwischen den jeweils betroffenen Personen sind nur zwei Variablen, die den Feedbackprozess gestalten.

Ein *gutes* Individualfeedback – oder soziales Feedback – wird als *lernwirksam* definiert, als Instrument praxisorientierten Lernens. Um diesen Güteanspruch erfüllen zu können, muss das soziale Feedback folgende Merkmale aufweisen (vgl. Landwehr 2003):

- A. Der Feedbackgeber, die Quelle der Information, muss vertrauenswürdig und glaubwürdig sein.
- B. Die Informationen müssen auf nachvollziehbaren Beobachtungen beruhen und einen konkreten Bezug zu aktuellen Situationen beinhalten. So werden Ansatzpunkte für den Lernprozess gegeben.
- C. Das Feedback bezieht sich auf beeinflussbare, veränderbare Aspekte des Handelns, um Abwehrreaktionen und Frustration so gering wie möglich zu halten.
- D. Das lernwirksame Feedback berücksichtigt den emotionalen Zustand des Empfängers und balanciert positive und negative Hinweise.
- E. Das Feedback orientiert sich an der Frage „Was braucht der *Empfänger*, um aus dem Feedback möglichst viel lernen zu können?“ Es geht nicht um die Profilierung des Gebers, sondern um den Lernzuwachs des Nehmers. Moralische und destruktiv kritisierende Urteile sind nicht Teil eines lernorientierten Feedbacks.
- F. Der Empfänger des Feedbacks muss eine lernbereite Haltung mitbringen.

Diese Feedback-Regeln, die in der Literatur zu Kommunikationsverhalten und psychologischen Prozessen in Supervision, Beratung und Therapie ähnlich beschrieben sind (Fengler 1998, Birkenbihl 2002), können auch als Leitfaden dienen, um Rückmeldeprozesse im Rahmen von Schulleistungsstudien zu be-

trachten. Grundsätzlich lassen sich die in der Literatur zu Feedback gewonnenen Einsichten auf Ergebnisrückmeldungen übertragen, da es bei beidem um zwischenmenschliche Prozesse des Austausches von Informationen geht, die der Optimierung eines Sachverhaltes dienen sollen. Dies gilt auch, obwohl in der Literatur zu sozialen Feedback darauf verwiesen wird, dass bewertende Rückmeldungen von Feedback zu trennen sind (Birkenbihl 2002, Fengler 1998, Landwehr 2003).

Meines Erachtens nach ist bei der Untersuchung des Umgangs mit Ergebnisrückmeldungen wichtig, den folgenden Sachverhalt zu beachten: Es gibt einen Bruch im klassischen Feedbackkreislauf, der häufig übersehen wird. Abbildung 1 zeigt den Ablauf des klassischen Feedbacks anhand der **gepunkteten Pfeile**. In diesem Fall erbringen – zum Beispiel – Schülerinnen und Schüler eine Leistung, diese wird kontrolliert und die getesteten Personen erhalten von externer Seite eine Rückmeldung zu ihrem Test.

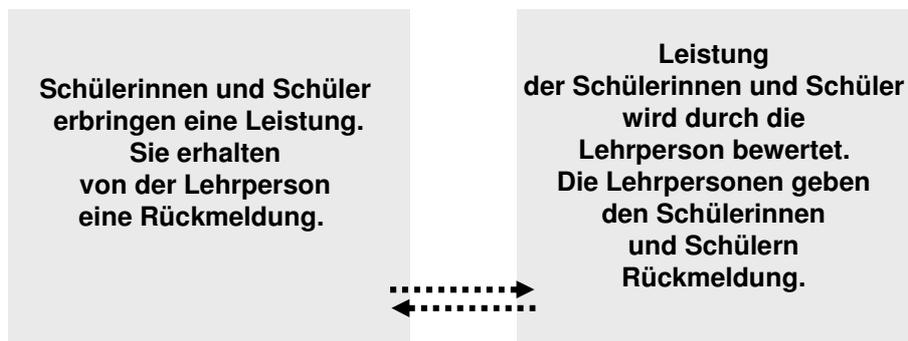


Abbildung 1: Klassisches Feedback

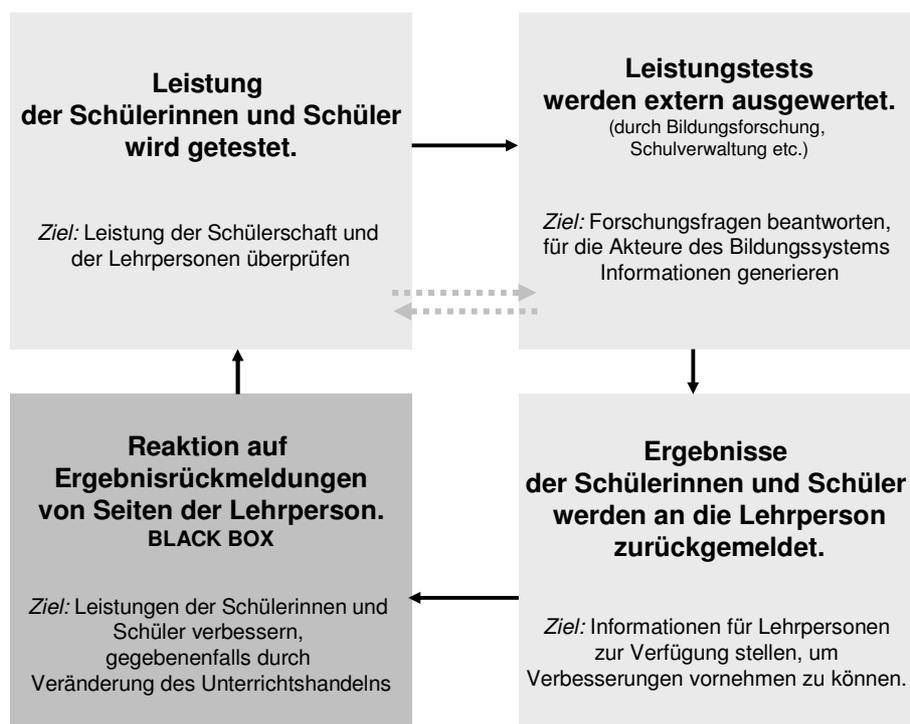


Abbildung 2: Kreislauf von Ergebnisrückmeldungen.

Bei Ergebnisrückmeldungen (siehe Abb. 2 **durchgezogene Pfeile**) wird der eigentliche Feedbackprozess jedoch auf einen nur bedingt beteiligten Personenkreis erweitert, bei gleichzeitigem Ausschluss der getesteten Person: Die Lehrpersonen erhalten eine Rückmeldung zur Leistung der Schülerinnen und Schüler. Dies begründet sich mit dem Umstand, dass die Lehrkräfte institutionell und im Alltagsverständnis für die Leistung der Klasse verantwortlich sind und als Ansprechpartner nach außen gelten. Der erweiterte Feedbackkreislauf setzt sich fort, indem die zurückgemeldeten Ergebnisse gegebenenfalls eine Reaktion hervorrufen, die sich möglicherweise auf die Leistung der Schülerinnen und Schüler auswirkt. Was in der „Black Box“ möglicherweise passieren kann und wie die Lehrpersonen mit Ergebnisrückmeldungen umgehen, ist Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit. Der spezielle Umstand, dass der klassische Feedbackprozess im Fall der Ergebnisrückmeldungen erweitert wird, muss bei der Untersuchung des Umgangs mit solchen Informationen meiner Meinung nach beachtet werden und steht an übergeordneter Stelle. Hierbei gibt es immer zwei Sichtweisen: Zum einen können die Lehrpersonen die Rückmeldung als Information über ihr eigenes Unterrichtshandeln betrachtet werden, das in Form von Schülerleistungen operationalisiert wurde. Hier wären die Lehrpersonen direkter Adressat der Rückmeldung. Zum anderen können die Lehrpersonen die Rückmeldung als Information über die Leistungen der Schülerinnen und Schüler ansehen, die sie nur verwalten. Hier wären die Schülerinnen und Schüler ein geeigneter Adressat der Rückmeldung.

Die Information wird jedoch über einen Moderator, die Lehrperson, zurückgemeldet. Die beiden Sichtweisen implizieren jeweils andere Umgangsweisen mit der zurückgemeldeten Information und werden beide in der vorliegenden Arbeit diskutiert.

*Ergebnisrückmeldungen* sollen auf Grundlage der oben genannten Definitionen und im Kontext von Schulleistungsstudien in dieser Arbeit verstanden werden als *Daten, die im Rahmen von Leistungsstudien erhoben wurden, aufbereitet und in Form von Ergebnissen schriftlich (elektronisch oder in Papierform) an Lehrpersonen, Schulleitungen oder Schülerinnen und Schüler weitergeleitet werden. Ergebnisrückmeldungen sind keine Intervention, sondern Informationen<sup>3</sup>, die als Basis für Veränderungen dienen können.*

Zentrales Anliegen dieser Arbeit ist es, mehr Hinweise zu der Frage zu erhalten, unter welchen Bedingungen Ergebnisrückmeldungen über Schülerleistungen ein Feedback an die Lehrer werden können, das für die beteiligten Personen, nämlich Schülerinnen, Schüler und Lehrkräfte, nutzbringend ist.

Nachdem nun die Abgrenzung von Ergebnisrückmeldungen und Feedback erläutert wurde und für das Grundverständnis der vorliegenden Arbeit Ergebnisrückmeldungen definiert wurden, folgt auf den nächsten Seiten die Einordnung der Arbeit in den Kontext der aktuellen Bildungsdiskussion.

---

<sup>3</sup> Die Erläuterung von Information erfolgt detaillierter in Kapitel A\_2