

# **FEEDBACK**

**VOM HEULEN UND KONSTRUKTIVEM FEEDBACK**



# GLIEDERUNG

- **THEORIE:**
  - **4 SEITEN EINER NACHRICHT NACH SCHULZ VON THUN**
  - **WIE MAN FEEDBACK FORMULIERT**
- **PRAXIS:**
  - **QUIZ**
  - **ÜBUNG → THUNIS WIKI**

# VIER-SEITEN-MODELL (SCHULZ VON THUN, 1981)

- **NACHRICHTENQUADRAT, KOMMUNIKATIONSQUADRAT, VIER-OHREN-MODELL**
- **KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE**
- **NACHRICHTEN KÖNNEN KONGRUENT (ALLE EBENEN STIMMIG) VS. INKONGRUENT SEIN**



# SACHINHALT

- **DATEN, FAKTEN, SACHVERHALTE**

## KRITERIEN

- 1. WAHR VS. FALSCH**
- 2. RELEVANT VS. IRRELEVANT (FÜR DAS ANSTEHENDE THEMA)**
- 3. AUSREICHEND VS. UNZULÄNGLICHE SACHHINWEISE (FÜR DAS THEMA)**

- **HERAUSFORDERUNG SENDER: INHALTE KLAR UND VERSTÄNDLICH KOMMUNIZIEREN**
- **BSP: "DER KREIS IST ORANGE." → WAHR, ABER IRRELEVANT**



# SELBSTKUNDGABE



- **JEDE AUSSAGE ENTHÄLT PERSÖNLICHKEIT!**
  - **GEFÜHLE, WERTE, EIGENARTEN**
    - **EXPLIZIT (ICH-BOTSCHAFT) ODER IMPLIZIT**
    - **BEWUSST ODER UNBEWUSST**
- **BSP: "BITTE TRAGEN SIE EINE GESICHTSMASKE." → ANGST VOR KEIMEN, BESORGT UM GESUNDHEIT ANDERER ETC.**

# BEZIEHUNGSHINWEIS



- **WIE STEHE ICH ZU DEM ANDEREN? WAS HALTE ICH VON IHM?**
- **VERMITTLUNG ÜBER MIMIK, GESTIK, TONFALL, FORMULIERUNG**
- **SENDER: VERMITTELT EXPLIZIT ODER IMPLIZIT**
- **EMPFÄNGER: FÜHLT SICH WERTGESCHÄTZT, ABGELEHNT, MISSACHTET, RESPEKTIERT ...**

# APPELLSEITE



- **SENDER ÄUSSERT WÜNSCHE, ANWEISUNGEN, RATSCHLÄGE ...**
  - **OFFEN ODER VERDECKT**
- **EMPFÄNGER FRAGT SICH: "WAS SOLL ICH DENKEN/MACHEN? WIE SOLL ICH HANDELN?"**

# BEISPIEL WIKIPEDIA

**MANN UND FRAU BEIM ABENDESSEN. MANN SIEHT KAPERN UND FRAGT „WAS IST DAS GRÜNE IN DER SAUCE?“ ER MEINT DIE KAPERN.**

**MANN SAGT:**

**DA IST ETWAS GRÜNES.**

**ICH WEISS NICHT, WAS ES IST.**

**DU WIRST ES WISSEN.**

**SAG MIR, WAS ES IST.**

**FRAU VERSTEHT:**

**DA IST ETWAS GRÜNES.**

**MIR SCHMECKT DAS ESSEN NICHT.**

**DU BIST EINE MISERABLE KÖCHIN.**

**LASS DAS NÄCHSTE MAL DAS GRÜNE WEG.**

**FRAU ANTWORTET GEREIZT: „MEIN GOTT, WENN ES DIR NICHT SCHMECKT, KANNST DU JA WOANDERS ESSEN GEHEN!“**



# WAS BEDEUTET DAS FÜR FEEDBACK?

- **NUR WEIL DU ETWAS AUF EINE BESTIMMTE ART MEINST, MUSS ES BEIM SENDER NICHT SO ANKOMMEN!**
- **FEEDBACK GEBEN UND NEHMEN IST NICHT LEICHT!**
  - **OFFENBARUNG**
  - **VERLETZLICHKEIT**

# WIE SOLLTE EINE RÜCKMELDUNG SEIN?

- **MÖGLICHTST BESCHREIBEND, NICHT WERTEND**
- **KONKRET (AUF BESTIMMTES VERHALTEN BEZOGEN) UND NICHT ALLGEMEIN (ZB GANZE PERSON)**
- **ANGEMESSEN: BEDÜRFNISSE ALLER BETEILIGTEN BEACHTEN**
- **BRAUCHBAR: RÜCKMELDUNG ZU VERÄNDERBAREN (!) VERHALTENSWEISEN**
- **KEINE ÄNDERUNGEN FORDERN: ÄNDERUNG OBLIEGT DEM EMPFÄNGER**
- **RÜCKMELDUNG ALS ANGEBOT – NICHT AUFZWINGEN**
- **RECHTZEITIG**
- **SACHLICH – DURCH BEOBACHTUNG NACHPRÜFBAR**
- **NICHT ZU VIEL AUF EINMAL**
- **NEUE INFORMATIONEN GEBEN**
- **BEREITSCHAFT DES EMPFÄNGERS**

# FEEDBACKREGELN

- **NUR ERBETENES FEEDBACK, KEINE UNGEFRAGTEN RATSCHLÄGE!**
- **KONSTRUKTIV: HINWEISE FÜR ZUKUNFT**
- **BESCHREIBEND: KEINE INTERPRETATIONEN ODER WERTUNGEN**
- **KONKRET**
- **SUBJEKTIV FORMULIERT: „ICH FINDE...“, „ICH HABE DAS SO UND SO EMPFUNDEN...“**
- **NICHT NUR NEGATIV**
- **SANDWICH THEORIE: JEDE NEGATIVE KRITIK ZWISCHEN ZWEI POSITIVE ELEMENTE**

# ANNEHMEN VON KRITIK

- **MERKE: EMPFÄNGER IST DEN VORWÜRFEN ERST MAL HILFLOS AUSGELIEFERT! ;)**
- **DEN SENDER AUSREDEN LASSEN.**
- **NICHT RECHTFERTIGEN ODER VERTEIDIGEN**
  - **DER ANDERE BESCHREIBT NUR, WIE MAN AUF IHN WIRKT, NICHT WIE MAN IST. DIE WIRKUNG KANN MAN NICHT REVIDIEREN. MEINUNG EINFACH ANNEHMEN.**
  - **VERSTÄNDNISFRAGEN SIND LEGITIM**
- **DANKBAR SEIN FÜR FEEDBACK – ES HILFT EINEM, SICH BESSER KENNEN ZU LERNEN UND KOMPETENZ ZU STEIGERN**

# FEEDBACK EMPFANGEN

- **WORÜBER MÖCHTE ICH FEEDBACK HABEN?**
- **WAS WILL MEIN GEGENÜBER MIR SAGEN?**
- **BRINGT DAS FEEDBACK MIR NEUES?**
- **REAKTION AUF FEEDBACK MITTEILEN**
- **FEEDBACK IN ANDEREN SITUATIONEN PRÜFEN: REAGIERE ICH WIRKLICH IMMER SO?**

**Hier sollte eigentlich eine Übung stehen. Aber mein powerpoint ist immer abgestürzt.**

**EVER FEEDBACK?**

**DANKE FÜR EURE AUFMERKSAMKEIT.**



# QUELLEN

- **KOMMUNIKATIONSQUADRAT. ZUGRIFF AM 12.05.20 AUF [HTTPS://WWW.SCHULZ-VON-THUN.DE/DIE-MODELLE/DAS-KOMMUNIKATIONSQUADRAT](https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat)**
- **FEEDBACK. ZUGRIFF AM 12.05.20 AUF [HTTPS://WWW.HOCHSCHULDIDAKTIK.UNI-FREIBURG.DE/KOLL\\_HOSPI/CHECKLISTEN/FEEDBACK](https://www.hochschuldidaktik.uni-freiburg.de/koll_hospi/checklisten/feedback)**