

# Consulting und Technischer Vertrieb

Consulting and technical sales

---

## Kommunikation - Feedback

DHBW Mannheim - Wintersemester 2023/24

TINF21AI1

Ulf Runge

# Terminübersicht

1	02.10.2023	09:00-12:15	Einführung
2	09.10.2023	09:00-12:15	Probleme, Ziele, Anforderungen
3	16.10.2023	09:00-12:15	Anforderungsmanagement
4	23.10.2023	09:00-12:15	Kreativität
5	30.10.2023	09:00-12:15	Kreativität, Consulting
6	06.11.2023	09:00-12:15	Verhandlungsführung
7	13.11.2023	09:00-12:15	Wirtschaftlichkeitsrechnung
8	20.11.2023	09:00-12:15	Vortragstechnik
9	27.11.2023	09:00-12:15	Gründungs-Consulting I
10	04.12.2023	09:00-12:15	Kommunikation - Feedback
11	11.12.2023	09:00-12:15	Präsentationen, Lessons learned
<del>Klausur</del>	<del>18.12.2023</del>	<del>09:00-11:00</del>	<b>Aber: Klausur Recht 18.12.23 09:15 (ohne Gewähr)</b>

# Teams & Themen

Team 11	5	Team 13	5
S1 Balkonsolar-Anlage für Mieter	5	S5 Nachrüstung eines Gebäudes mit einer Wärmepumpe	5
Brandmaier, Benedikt	1	Antoni, Paul	1
Brandmaier, Marion	1	Binzenhöfer, Luis	1
Floto, Maximilian	1	Dag, Joel	1
Lehmann, Lars	1	Eremeev, Daniel	1
Wolf, Philipp	1	Thoma, Moritz	1
Team 12	6	Team 14	6
S5 Nachrüstung eines Gebäudes mit einer Wärmepumpe	6	S2 Photovoltaik-Anlage für Vermieter	6
Frahm, Benjamin	1	Gönnheimer, Viktoria	1
Kautz, Jakob	1	Kern, Kevin	1
Kirschen, Yannick	1	Koch, Maximilian	1
Richert, Malte	1	Schnüll, Leo	1
Richter, Valentin	1	Stenzel, Olivier	1
Stella, Sander	1	Wellhausen, Liz	1
		Gesamtergebnis	22

# Agenda

**Agenda**

**Nachbetrachtung vorige Vorlesung**

**Kommunikation - Feedback**

**Semesterbegleitende Team-Arbeit**

# Agenda

**Agenda**

**Nachbetrachtung vorige Vorlesung**

**Kommunikation - Feedback**

**Semesterbegleitende Team-Arbeit**

# Nachbetrachtung vorige Vorlesung

Für die heutige Nachbetrachtung wird die Präsentation der vorigen Vorlesung durchgesprochen.

# Agenda

**Agenda**

**Nachbetrachtung vorige Vorlesung**

**Kommunikation - Feedback**

**Semesterbegleitende Team-Arbeit**

# Kommunikation - Feedback

## Kommunikation

hier: Informationsaustausch zwischen Menschen

**Feedback** – ist ein Spezialfall von Kommunikation  
Rückmeldung an andere Menschen bezüglich ihres  
***Verhaltens*** und ihrer „***Ergebnisse***“

Maßstab für die Rückmeldung sind oft ***Regularien***  
und / oder ***Erwartungen***



# Was gibt Anlass für Feedback?

## **Situation.**

In der Regel **beendet**.

Beispiel **Leistungssituation**.

Etwa eine Präsentation. Eine Prüfung. Ein Wettkampf.

Die Situation ist **nicht mehr nachträglich zu ändern**.

Aber sowohl das Ergebnis und vor allem das Verhalten können **analysiert** werden.

Um daraus Konsequenzen für die Zukunft zu ziehen.

Etwa um das **Verhalten zu ändern** oder auch die **Zielorientierung**.

# Was gibt Anlass für Feedback?

## **Prüfung in Schule:**

Benotung. Maßstab: „Richtig/falsch“.

Wenig Feedback. Nicht auf Augenhöhe.

Lehrkraft > Schüler:in.

# Was gibt Anlass für Feedback?

## **Arbeitsbewertung im Betrieb:**

Nicht auf Augenhöhe. Chef:in > Mitarbeiter:in.

***Feedback-Gespräch.*** Erwartet / terminiert.

Anlass Regel-Termin. Oft formal strukturiert.

***Klärungs-Gespräch.*** Oft unerwartet.

Anlass: besondere (Un)Zufriedenheit.

# Was gibt Anlass für Feedback?

**Beziehungsgespräch.**

Oft unerwartet. In der Regel auf Augenhöhe.

# Was gibt Anlass für Feedback?

**Hier in der Vorlesung (weil es im Betrieb ähnlich ist) (1):**

Rückmeldung zu Inhalt und Qualität einer Aufgabenbearbeitung.

Je offener die Aufgabenstellung ist,  
desto weniger geht es um Richtig/Falsch, sondern eher um

- logisches Argumentieren
- systematisches Aufbereiten
- konsequentes Handeln
- Empathie zeigen
- Engagement
- situatives Entscheiden
- Erwartungshaltung der die Aufgabe stellenden Person

# Was gibt Anlass für Feedback?

**Hier in der Vorlesung  
(weil es im Betrieb ähnlich ist) (2):**

**Ziele:**

- auch Leistungsbewertung => Notenfindung
- Umgang mit Feedback **üben**
- Anregungen **akzeptieren** oder **bewusst ablehnen**
- Möglichkeit nutzen, evtl. „**nachzubessern**“

# „Gutes“ Feedback

- Ist Feedback erwünscht?
- Ist Feedback wertschätzend?
- Ist Feedback zeitnah?
- Ist Feedback konstruktiv?

# Was gibt Anlass für Feedback?

## Feedback geben

- Wahrnehmung schildern  
„Ich habe gehört, gesehen, ...“
- Bewerten der Wahrnehmung  
„Ich empfinde das ...“, „Auf mich wirkt das ...“
- Wunsch nach Verhaltensänderung äußern  
„Ich möchte, dass Du...“



# Was gibt Anlass für Feedback?

## Feedback nehmen

- Akzeptieren  
Die geäußerte Wahrnehmung als die Wahrnehmung der anderen Person annehmen
- Nachfragen und klären  
„Wie ist das gemeint?“
- Zusammenfassen  
In eigenen Worten wiedergeben: „Ich habe verstanden, dass ...“

# Was gibt Anlass für Feedback?

## Feedback nehmen

- **Akzeptieren**  
Die geäußerte Wahrnehmung als die Wahrnehmung der anderen Person annehmen
- **Nachfragen und klären**  
„Wie ist das gemeint?“
- **Zusammenfassen**  
In eigenen Worten wiedergeben: „Ich habe verstanden, dass ...“

Hinweis zum naheliegenden Aspekt der **Rechtfertigung**:

Statt die Wahrnehmung und Bewertung der Feedback gebenden Person in Frage zu stellen („Das war ganz anders“), kann es hilfreich sein zu fragen:

**„Was kann ich tun, damit dieser Eindruck nicht mehr entsteht?“**

# Was gibt Anlass für Feedback?

## Quellen / weiterführende Artikel

<https://karrierebibel.de/feedback-geben/#:~:text=Feedback%20geben%20bedeutet%2C%20einem%20anderen,sowie%20konstruktives%20und%20destruktives%20Feedback.>

<https://www.leadion.de/2009/11/19/Rechtfertigung-ist-der-Tod-jeden-Feedbacks/>

# Feedback zu dieser Veranstaltung

Im Lessons learned Teil der nächsten Veranstaltung werde ich Euch bitten, zu folgenden Fragen Feedback zu geben:

- **Verhältnis**  
zwischen Wissensvermittlung durch Vorlesung / Übung und Semesterbegleitender Team-Arbeit
- Vorlesungsinhalte, auf die **kürzer** sein sollten bzw. auf die **verzichtet** werden sollte
- Vorlesungsinhalte, die **gefehlt** haben
- Sinnhaftigkeit der **Hauptaufgaben**

# Agenda

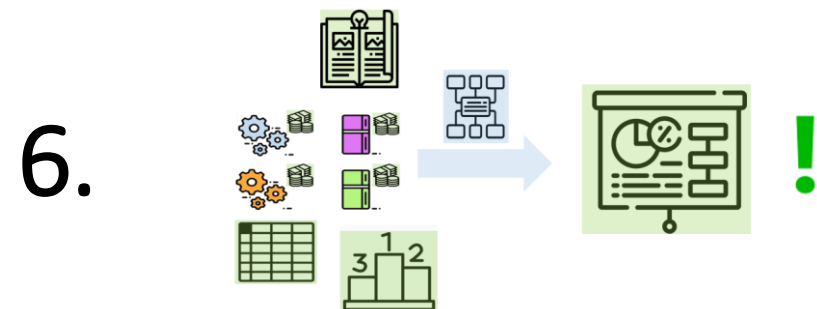
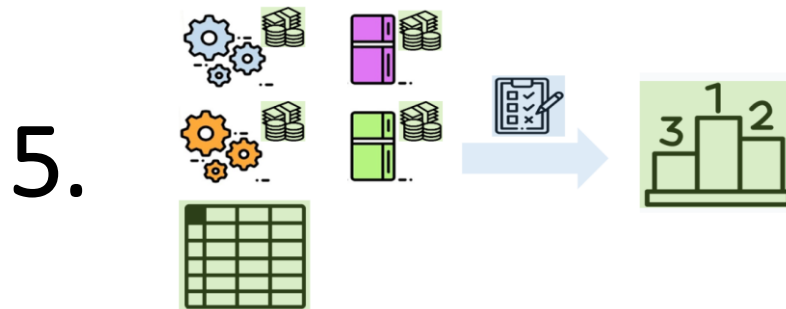
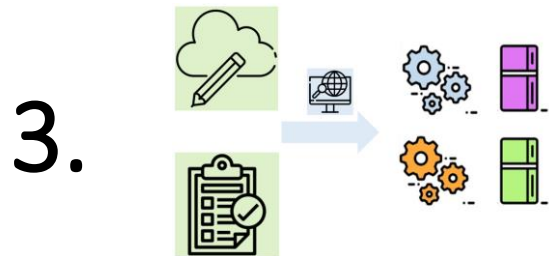
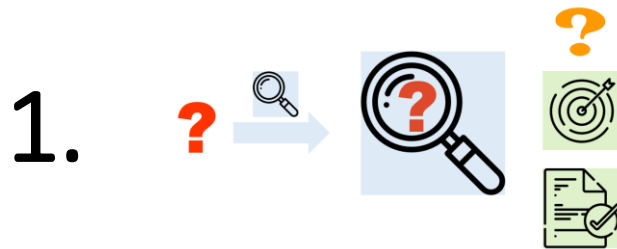
**Agenda**

**Nachbetrachtung vorige Vorlesung**

**Gründungs-Consulting I: Geschäftsmodell-Entwicklung**

**Semesterbegleitende Team-Arbeit**

# Gesamt-Übersicht Praxis-Arbeit



Alle sechs Hauptaufgaben in „2023\_21AI1\_CTV\_Semesterbegleitende\_Teamarbeit\_Hauptaufgaben.pdf“ auf Moodle verfügbar

# Agenda

**Agenda**

**Nachbetrachtung vorige Vorlesung**

**Gründungs-Consulting I: Geschäftsmodell-Entwicklung**

**Semesterbegleitende Team-Arbeit**

# Terminübersicht

1	02.10.2023	09:00-12:15	Einführung
2	09.10.2023	09:00-12:15	Probleme, Ziele, Anforderungen
3	16.10.2023	09:00-12:15	Anforderungsmanagement
4	23.10.2023	09:00-12:15	Kreativität
5	30.10.2023	09:00-12:15	Kreativität, Consulting
6	06.11.2023	09:00-12:15	Verhandlungsführung
7	13.11.2023	09:00-12:15	Wirtschaftlichkeitsrechnung
8	20.11.2023	09:00-12:15	Vortragstechnik
9	27.11.2023	09:00-12:15	Gründungs-Consulting I
10	04.12.2023	09:00-12:15	Kommunikation - Feedback
11	11.12.2023	09:00-12:15	Präsentationen, Lessons learned
<del>Klausur</del>	<del>18.12.2023</del>	<del>09:00-11:00</del>	<b>Aber: Klausur Recht 18.12.23 09:15 (ohne Gewähr)</b>



# Bildernachweis



[https://www.flaticon.com/de/kostenloses-icon/strategie\\_6633540](https://www.flaticon.com/de/kostenloses-icon/strategie_6633540)

Strategie Icons erstellt von Freepik – Flaticon: <https://www.flaticon.com/de/kostenlose-icons/strategie>



[https://www.flaticon.com/de/kostenloses-icon/shopping-store\\_9280891](https://www.flaticon.com/de/kostenloses-icon/shopping-store_9280891)

Handel und einkaufen Icons erstellt von chehuna – Flaticon:

<https://www.flaticon.com/de/kostenlose-icons/handel-und-einkaufen>