

Feedback: Fehlerkultur

Wie gehen wir mit Fehlern um?

Was ist eine **Fehlerkultur**?

- **Konstruktive Fehlerkultur**
 - Wie können wir Schäden minimieren?
 - Was sind die Ursachen?
 - Was können wir verbessern?
 - Was können wir aus dem Fehler lernen?
- **Destruktive Fehlerkultur**
 - Wer hat Schuld?
 - Wie können wir den Fehler vertuschen?
 - Wem können wir den Fehler anhängen?
 - Wir machen keine Fehler!

Feedback: Allgemein (Forts.)

- Hilfestellung: **Sandwich-Technik** (Vorsicht, ersetzt nicht die Wertschätzung!)
- Effekt: Reflexion über eigene Wirkung und eigenes Verhalten
- Sinnvolles Maß (nicht Übertreiben, keine Floskeln)
- Fragen stellen und aktives Zuhören
- In kritischen Situationen, auf die Meta-Ebene: “Wie sprechen wir miteinander?”

Feedback: Allgemein

Zum Aufbau guter Fehlerkultur **Feedback** wichtig

- Ziel? Verhaltensänderung bewirken
- Kann präventiv oder auch in Konflikten eingesetzt werden
- Voraussetzung
 - Wertschätzung
 - Einhaltung von Feedback-Regeln für Feedback-Gebende
 - Einhaltung von Feedback-Regeln für Empfangende

Feedback: Regeln für Gebende

Feedback-Regeln für Gebende

- Absichern: Klären, ob Feedback überhaupt gewünscht ist
- Vertraulichkeit: Feedback unter vier Augen, nicht bloß stellen
- Konkrete Beobachtung machen, nur Verhalten, nicht Person
- Positive Dinge erwähnen
- Subjektivieren, z. B. “Ich habe das Gefühl, dass ...”
- Eventuell Wünsche äußern
- Nur auf veränderbare Verhaltensweisen eingehen (Beispiel: Stottern)
- Hilfe anbieten
- Wörter wie “immer”, “ständig” oder “nie” vermeiden

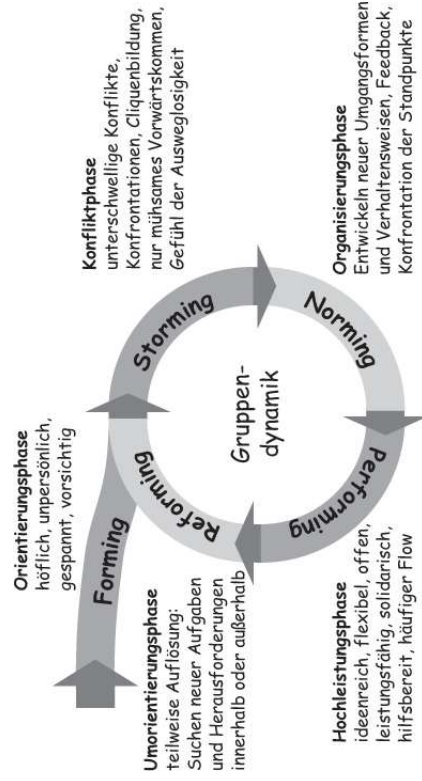
Feedback: Regeln für Empfangende

Feedback-Regeln für Empfangende

- Bin ich gerade in der Lage, Feedback **anzunehmen**?
- **Zuhören!** Es sind nur Verständnisfragen erlaubt
- Ausreden lassen, **keine Rechtfertigungen!**
- Sich für das Feedback **bedanken** (Wichtig!)
- Über das Feedback nachdenken
- Selbst entscheiden

Feedback: Tuckmans Gruppenphasen

Konflikte sind nicht nur schlecht, sondern auch wichtig für **Kreativität** und **konstruktive** Vorschläge!



Feedback: Aktiv zuhören

Was heißt "aktiv zuhören"?

- Tatsächlich zuhören, sich in die andere Person hineinendenken
- Zwischendurch das Gehörte in eigenen Worten wiederholen (kein Papagei), z. B. "Verstehe ich es richtig, dass ..."
- Das Wiederholte kann von der Sprecherin/dem Sprecher korrigiert werden, um Missverständnisse sofort zu klären
- Eigene Geschichten vermeiden (ausreden lassen)
- Auch sehr nützlich in der Software-Analyse!

