## 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.)

Martin Leucker

Man-30

- 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?"

### Software-Engineering ISp

Management Ziele & Gliederung

Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source Jnterschiede in den izenzmodellen

### Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills

Zum Aufbau guter Fehlerkultur Feedback wichtig

• Ziel? Verhaltensänderung bewirken

Kann präventiv oder auch in Konflikten eingesetzt

Wartungsmanagement
Aktivitäten bei der
Software-Vlartung
Einbettung der Wartung in
Organisation
Organisation
Pre-Eindlutionsprozess
Redesse Management
Reflesse Management
Legaco-Systeme
Migraco-Systeme
Migraco-Systeme
Migraco-Systeme
Migraco-Systeme Risikomanagement

Feedback: Allgemein

### Software-Engineering isp

Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills Management Ziele & Gliederung

Risikomanagement

Wartungsmanagement
Aktivitisch bei der
Software-Wartung in
Einbettrag der Wartung in
Organisation
Organisation
System-Evoletionsprozass
Release Management
Re-Engineering
Legno-Systeme
Migration and dass
Missystem

Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source Unterschiede in den Lizenzmodellen sammenfassung

Einhaltung von Feedback-Regeln für Feedback-Gebende

Wertschätzung

Voraussetzung

werden

Einhaltung von Feedback-Regeln für Empfangende

Martin Leucker Man-31 isp

Software-Engineering

Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills Management Ziele & Gliederung

Absichern: Klären, ob Feedback überhaupt gewünscht

Feedback: Regeln für Gebende

Feedback-Regeln für Gebende

Software-Engineering

isp

Risikomanagement

Konkrete Beobachtung machen, nur Verhalten, nicht

Vertrautheit: Feedback unter vier Augen, nicht bloß

Wartungsmanagement
Aktivitzen bei der
Software-Wartung in
Software-Wartung in
Organisation
System-Evolktionsprozess
Relasse Management
Re-Engineering
Legano-Systeme
Migration and das
Migration and das

Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source

Subjektivieren, z.B. "Ich habe das Gefühl, dass ....'

Positive Dinge erwähnen

Person

Wartungsmanagement
Aktivitise bi der
Aktivitise bi der
Software-Wartung in
Software-Wartung in
Ogranischen
System-Evdutionsprozess
Release Management
Re-Engineering
Legao-Systeme
Migration and das
Migration and das

stellen

Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills

Risikomanagement

Management Ziele & Gliederung

Nur auf veränderbare Verhaltensweisen eingehen

(Beispiel: Stottern)

Hilfe anbieten

Martin Leucker

Eventuell Wünsche äußern

Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source Unterschiede in den Lizenzmodellen

Martin Leucker

• 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

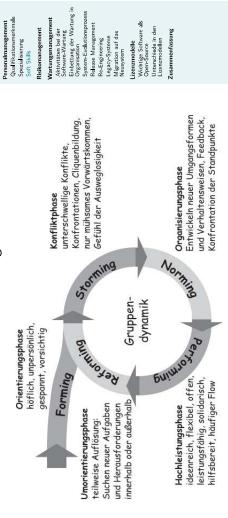
# Feedback: Tuckmans Gruppenphasen

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

Engineering Software-

Management Ziele & Gliederung

ISp



nterschiede in den izenzmodellen

Martin Leucker

Man-36

### Software-Engineering ISp

Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills

Management Ziele & Gliederung

### Risikomanagement

Wartungsmanagement
Aktivitisch bei der
Software-Wartung in
Einbetting der Wartung in
Organischen Berüherung stram-Erolationsprozess
Redesse Management
Re-Engineering
Legaci-Systeme
Migration auf dass
Migration auf dass

### Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source

Interschiede in den izenzmodellen

sammenfassung

Martin Leucker

Man-34

### Feedback: Aktiv zuhören Was heißt "aktiv zuhören"?

ISp

Tatsächlich zuhören, sich in die andere Person

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



Wartungsmanagement
Aktivitiete bei der
Software-Wartung in
Ginketting der Wartung in
Organisation
Organisation
System-Evolktionsprozess
Release Management
Re-Engineering
Legacy-Systeme
Migration and das Software-Engineering Personalmanagement Qualifikationsmerkmale Spezialisierung Soft Skills Lizenzmodelle Wichtige Software als Open-Source Management Ziele & Gliederung Unterschiede in den Lizenzmodellen Risikomanagement sammenfassung

Martin Leucker Man-35