

Psychologie der Kommunikation

„Feedback(regeln)“

Rericha Nicole

0461320

LV-Leiter: Beisswingert Stefan

Abgabetermin 01.03.2006

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Ich versichere ehrenwörtlich, dass ich den vorliegenden Text selbst verfasst habe, dass ich ausser den angegebenen Quellen keine anderen benutzt habe, dass jede Quelle gekennzeichnet ist, und dass ich diese Arbeit an keiner anderen Stelle eingereicht habe.

Unterschrift aller Verfasser/Verfasserinnen

Datum _____

Inhaltsverzeichnis

<i>Inhaltsverzeichnis</i>	1
1 Vorwort	2
2 Einleitung	2
3 Feedback geben	3
3.1. Feedback-Regeln(geben)	6
4 Feedback nehmen	8
4.1 Feedback-Regeln(nehmen).....	9
5 Literaturverzeichnis	10

1 Vorwort

Die Lehrveranstaltung Psychologie der Kommunikation gefiel mir sehr gut. Sie war sehr hilfreich, da jeder zu Beginn ein Thema zum Ausarbeiten bekam. Das machte den Unterricht auch sehr spannend, da jede Woche eine andere Gruppe ihre Präsentation präsentierte. Der Inhalt war sehr hilfreich. Einige Themen waren mir schon bekannt. In der Lehrveranstaltung wurden Sie noch vertiefend besprochen.

Ich habe das Thema Feedback(regeln) ausgewählt, da ich mich sehr gerne mit Feedback beschäftige und ich mehr über das Thema erfahren bzw. herausfinden wollte. Ich kannte zuvor nur die Seite Feedback geben und daher war es für mich sehr spannend auch einmal etwas über Feedback nehmen zu erfahren.

2 Einleitung

In meiner Arbeit geht es um das Thema Feedback und Feedbackregeln. Ich gehe darauf ein wie man richtig Feedback nimmt und gibt. Ich werde auch den Bereich Feedbackregeln behandeln damit es klarer wird wie man richtig Feedback gibt und nimmt.

3 Feedback geben

Feedback besteht aus zwei Komponenten. Einerseits dem Feedback geben und andererseits dem Feedback nehmen.

Es ist sehr wichtig Feedback zu geben, egal ob es negativ oder positiv ist.

Mit Feedback kann man dem anderen mitteilen wie er auf uns wirkt, bzw. wie er von Fremden wahrgenommen wird.

Für unsere Kommunikation ist es sehr wichtig, wenn jeder seine Stärken und Schwächen verbaler und nonverbaler Art kennt. So kann man seine Stärken vermehrt einsetzen und seine Schwächen versuchen so wenig wie möglich einzusetzen. Diese können einem oft nur durch

I Bereich meiner öffentlichen Aktivitäten (was ich z.B. zu sagen bereit bin)	II Bereich meiner blinden Flecke (z.B. meine belehrende Art, was man mir lange nicht sagte)
III Bereich des Vermeidens und Verbergens (meine Geheimnisse, Ideen, Gefühle und Reaktionsweisen, die ich noch nicht mitteilen mochte, d.h. meine soziale Fassade)	IV Bereich unbekannter Aktivität (Verhaltensweisen und Motive, von denen ich nie annehmen würde, dass ich sie habe)

Fremdbeobachtung vermittelt werden - also Feedback. Feedback ist auch sehr hilfreich, um herauszufinden ob man von den anderen richtig verstanden wurde.

Bsp. JOHARI-Fenster:

(Delhees Karl H.: Soziale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1994, S. 86)

Diese vier Fenster können alle verkleinert und vergrößert werden. Will ich jetzt Feld II verkleinern, ist Feedback von außen nötig. Dies ist am leichtesten in einer vertrauten Umgebung, denn hier ist die Kommunikation eher offen und persönlicher. Durch diese offene und persönliche Kommunikation kann sich auch der Bereich der blinden Flecke verkleinern.

Feld III kann auch durch offenes Verhalten verkleinert werden, dadurch wird der Bereich des Verbergens eingeschränkt.

Durch die Verkleinerung von Feld II und Feld III wird die gegenseitige Wahrnehmung verbessert.

Es gibt drei Arten von Feedback: positives, negatives oder gar keines.

Man sollte bei Feedback geben darauf achten ob man ein allgemeines oder spezifisches Feedback geben will.

Feedback kann helfen Menschen zusammenzuführen. Wenn man jemandem ein allgemein-positives Feedback gibt, stärkt das das Selbstwertgefühl des anderen. Diese Person wird auch mir ein allgemein-positives Feedback zurückgeben und versuchen die Beziehung zu festigen. Genauso kann ein Feedback Beziehungen zerstören, da es sehr selten eine widerspruchsfreie Feedbacksituation gibt.

Auch ein spezifisches Feedback zu geben ist sehr wichtig. Denn wenn man zu jemandem sagen würde er sei "unhöflich" muss sich das nicht genau auf die jetzige Situation beziehen. Bei einem spezifischen Feedback kommt ganz genau zum Ausdruck was einem gefällt und was nicht. Daher sollte man die richtigen Wörter verwenden und ganz genau sagen was man meint, damit es keine Missverständnisse gibt. Das Feedback sollte die Person stärken und nicht verunsichern.

Auch ein negatives Feedback kann sehrwohl allgemein als auch spezifisch sein. Wenn ich zum Beispiel zu jemandem sage: "Warum hast du das nicht besser gemacht!" wird sich die Person schlecht fühlen. Diese Form von Feedback kann dafür sorgen das Beziehungen zerstört werden. Daher sollte man darauf achten wie man Feedback gibt.

Ein spezifisch-negatives Feedback wäre zum Beispiel: "Du bist heute nicht zu unserem vereinbarten Treffen gekommen!" Ein spezifisch negatives Feedback sollte man gut bedacht einsetzen, da es sonst nicht den Sinn erfüllt, den es haben sollte. Wenn man ein negatives Feedback anwendet sollte der andere auch etwas daraus lernen können oder auch sein Verhalten in gewisser Weise verändern können. Man sollte auch darauf achten, dass man beim Feedback geben nicht seinen aufgestauten Ärger ablädt, da man in solcher Situation leicht etwas falsches sagen kann. Wenn das Feedback der Person helfen soll, sollte es ehrlich und ernst gemeint sein.

Wenn man Feedback gibt solle man es unmittelbar nach dem Verhalten des anderen tun und nicht erst einige Wochen später, da sich die Person nicht mehr genau an die Situation erinnern kann. Genauso ist es auch wichtig das Feedback richtig zu formulieren.

Zu dem dritten Punkt "gar kein Feedback geben" möchte ich auch Stellung nehmen. Es ist sehr wichtig ein Feedback zu geben, egal ob es positiv oder negativ ist. Wenn man gar kein Feedback gibt, kann es passieren das die andere Person denkt, dass sie unwichtig ist oder nicht ernst genommen wird. Das kann dazu führen das Leistungen und Motivationen sehr stark absinken.

Am Besten kann man Feedback geben wenn es von der Person gewünscht wird, z.B. "Ich will euch heute etwas über ... erzählen und möchte das mir 2 Personen dann ein Feedback geben."

Man sollte sich immer nach der **FKK-Regel** richten: "Fassen Sie sich **kurz und konkret**" (Cole K.: Kommunikation klipp und klar. Weinheim: Belz, 1996)

Feedback kann von dem Gegenüber abgelehnt oder angenommen werden.

Das Gruppendynamische Feedback stellt einen wesentlichen Motor für die Weiterentwicklung der Person, einer Gruppe dar. Dieses Gruppendynamische Feedback ist sehr wichtig für das Gemeinschaftsleben.

Es wurden bestimmte Verfahren für Organisationsprobleme und Gruppenprobleme entwickelt.

Drei Beispiele:

1.) **Encounter Training:** Ziele \pm offen, spontan und aufrichtig in der Gruppe über Gefühle, Wahrnehmungen und Reaktionen kommunizieren, bloßes Theoretisieren bleibenlassen, soziale Masken ablegen, um sich und andere besser kennzulernen.

2.) **Sensitivity Training:** Ziele \pm Verständnis für gruppendynamische Zusammenhänge, erkennen der eigenen Wirkung auf andere, Verbesserung der Kommunikation, Veränderung der Einstellung und Vorurteile gegenüber anderen, Neubegründung der Autorität, Reifung der Selbstkonfrontation.

3.) **Organisationsentwicklungs-Laboratorien:** Ziele \pm Erkennen, wo und wann Veränderungen notwendig sind und wie man sie realisiert - unter Berücksichtigung gruppendynamischer Faktoren.

((Delhees K.H., 1994, Soziale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag)

Gruppendynamische Feedbacks sind sehr wichtig, aber auch mit Risiken verbunden.

z.B. Ist jemand psychisch labil, kann das gruppendynamische Feedback weitere psychische Störungen hervorrufen.

Zusammenfassen kann man sagen, dass gruppendynamisches Feedback zwar ein wichtiges Instrument geblieben ist, es aber nicht als Wundermethode eingesetzt werden kann.

3.1 Feedbackregeln

Diese Punkte sollte man beachten, damit das Feedback sinnvoll ist:

Feedback soll

- 1.) eher beschreibend als wertend sein. Wertung setzt den Sender unter Druck. Beschreibung lässt ihm den nötigen Spielraum, nach Verbesserungen zu suchen.
- 2.) eher spezifisch als generell sein. Generelle Äußerungen wirken wie Angriffe und können nicht verarbeitet werden. Bsp. "Du versuchst immer zu dominieren"(allg.) - "Durch diese Äußerung setzt du die Gruppe unter Druck" (spezifisch).
- 3.) von einem echten Bemühen um die Bedürfnisse des anderen geleitet sein und nicht z.B. aus Kritiklust erfolgen.
- 4.) Sich auf Verhaltensweisen beziehen, die der andere kontrollieren kann, andernfalls bewirkt es nur Frustration.
- 5.) eher einladend als aufgezwungen sein. Es soll sich vor allem auf Dinge beziehen die der Empfänger wissen möchte.
- 6.) zeitlich so unmittelbar wie möglich auf die Verhaltensweise des Empfängers folgen. Weil die genaue Erinnerung sehr schnell verblasst, wird bei unmittelbarem Feedback die Zuordnung zum entsprechenden Verhalten erheblich erleichtert.

7.) die Absicht verfolgen, die Kommunikation zu klären. Dazu ist es nötig, sich zu vergewissern, ob es vom Empfänger so verstanden worden ist, wie dies vom Sender gemeint war.

8.) Erfolgt das Feedback in einer Gruppe, so sollen auch die übrigen Mitglieder Stellung beziehen.

(Delhees K.H., 1994, Soziale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag)

4 Feedback nehmen: Ich kann Feedback annehmen sowohl als auch ablehnen. Wenn man Feedback nimmt sollte man es einfach annehmen. Der/die Feedbacknehmer/in sollte sich nicht rechtfertigen, da der/die Feedbackgeber/in nur zeigen möchte wie ein bestimmtes Verhalten von einer anderen Person wahrgenommen wird. Das soll also bedeuten, wenn man signalisiert Feedback zu bekommen sollte man auch in der Lage sein die Kraft zu haben es so anzunehmen. Um also ein wirkungsvolles Feedback zu geben als auch zu bekommen müssen sich beide Seiten an die Spielregeln halten.

4.1 Feedbackregeln

Auch hier beim Feedback nehmen gibt es **Regeln** nach denen man sich halten sollte: 1. Geben Sie eindeutig zu verstehen, ab und wann Sie Feedback wünschen.

2. Vermeiden Sie jede innere und äußerliche Verteidigungshaltung.

3. Begegnen Sie dem Feedback-Geber auch körpersprachlich respektvoll und wenden Sie sich ihm zu.

4. Hören Sie genau und konzentriert so lange zu, bis der Feedback-Geber seine Mitteilungen beendet hat.

5. Unterbrechen Sie den Feedback-Geber nicht und verzichten Sie auf spontane Rechtfertigungen und Erklärungen.

6. Bei Unklarheiten dürfen Sie sich beim Feedback-Geber vergewissern, ob Sie ihn auch richtig verstanden haben. Verwenden Sie dabei Ich-Botschaften und geben Sie mit ihren eigenen Worten wieder, wie Sie das Mitgeteilte verstanden haben.

7. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben, oder bitten Sie gegebenenfalls um eine Konkretisierung der Mitteilung. Vermeiden Sie dabei allerdings ein Ausfragen des Feedback-Gebers.

8. Teilen Sie dem Feedback-Geber mit, ob das, was Sie zu hören bekommen haben, für Sie hilfreich gewesen ist, ob Sie das Mitgeteilte also für konstruktiv und aufbauend halten.

9. Melden Sie dem Feedback-Geber zurück, ob das Mitgeteilte nicht zu viel auf einmal gewesen ist, ob es auf Neues hingewiesen hat oder nicht und ob das Feedback somit für Sie grundsätzlich brauchbar ist.

10. Überlegen Sie nach dem Feedback in Ruhe, ob und was Sie aus den Mitteilungen machen wollen. Überprüfen Sie das, was Sie im Rahmen des Feedback erfahren haben, in Ruhe und mit der Bereitschaft zu angemessener Selbstkritik, und entscheiden Sie dann, ob Sie Anregungen aus dem Feedback umsetzen wollen.

http://www.teachsam.de/psy/psy_kom/psy_kom_2_3_4_3_2.htm (09.1.2006, 14.29)

Psychologie der Kommunikation, WS 05/06, Stefan Beisswingert, Feedback(regeln), Rericha Nicole

5 Literaturverzeichnis

Delhees, Karl H.: Soziale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1994

Cole K.: Kommunikation klipp und klar. Weinheim: Belz, 1996

http://www.teachsam.de/psy/psy_kom/psy_kom_2_3_4_3_2.htm (09.1.2006, 14.29)

http://www.teachsam.de/psy/psy_kom/psy_kom_2_3_4_3_1.htm (09.1.2006, 14.30)