

Herzlich willkommen

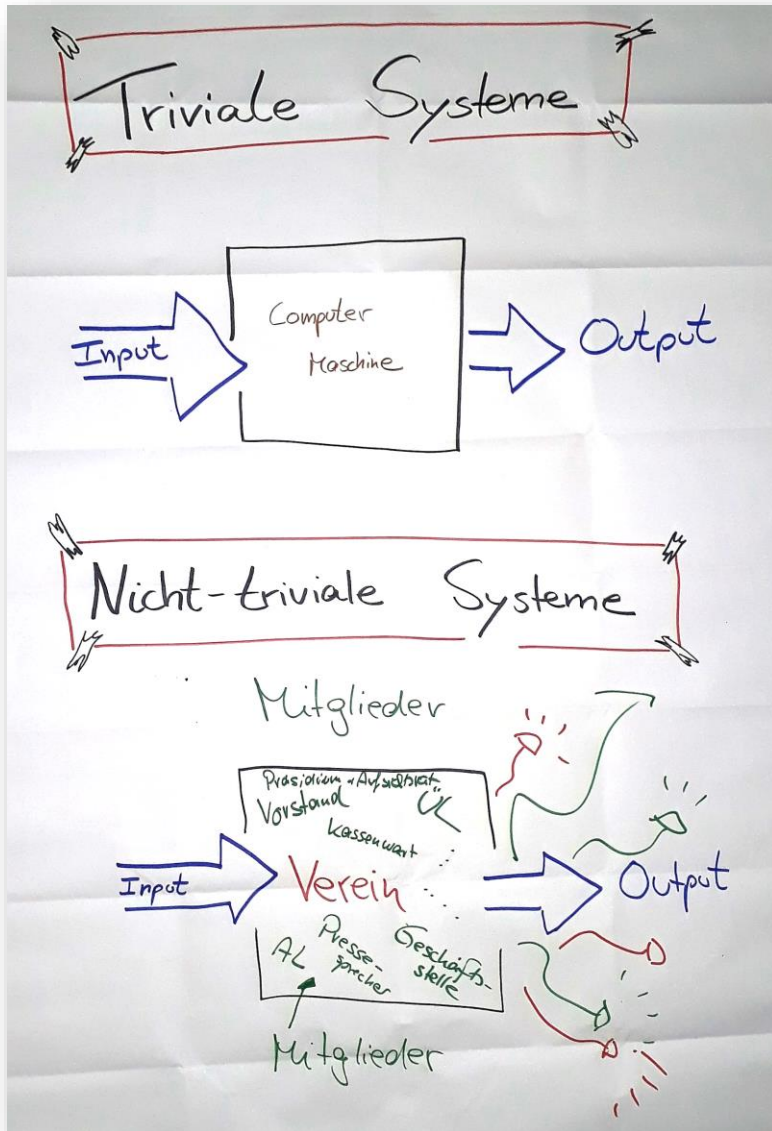
zum Seminar

„Vereinsinterne Kommunikation- wirkungsvoll Feedback geben“

9. Internationaler Hamburger Sport-Kongress

4. November 2018, 15.45 – 17.15 Uhr

Vereine sind „Nicht-triviale Systeme“



Da wo Menschen zusammenarbeiten wird kommuniziert und es wird durch die unterschiedlichen Interessen, Bedürfnisse, Herkünfte, Vorstellungen nicht-trivial...

Es ist ganz normal, dass Missverständnisse entstehen.

Damit diese nicht zu Unstimmigkeiten oder gar Konflikten untereinander führen, braucht es ehrliches, zeitnahes und gut reflektiertes Feedback.

Stopp-Strategie anwenden

- 1. Innehalten** – Ruhe finden
- 2. Nachdenken** – Situation analysieren
- 3. Handeln** – geplant, bewusst, schrittweise vorgehen

Grundhaltung für Feedback

Es gibt nicht die objektive Realität, sondern viele subjektive Wirklichkeiten

Jedes Verhalten macht für den Akteur Sinn

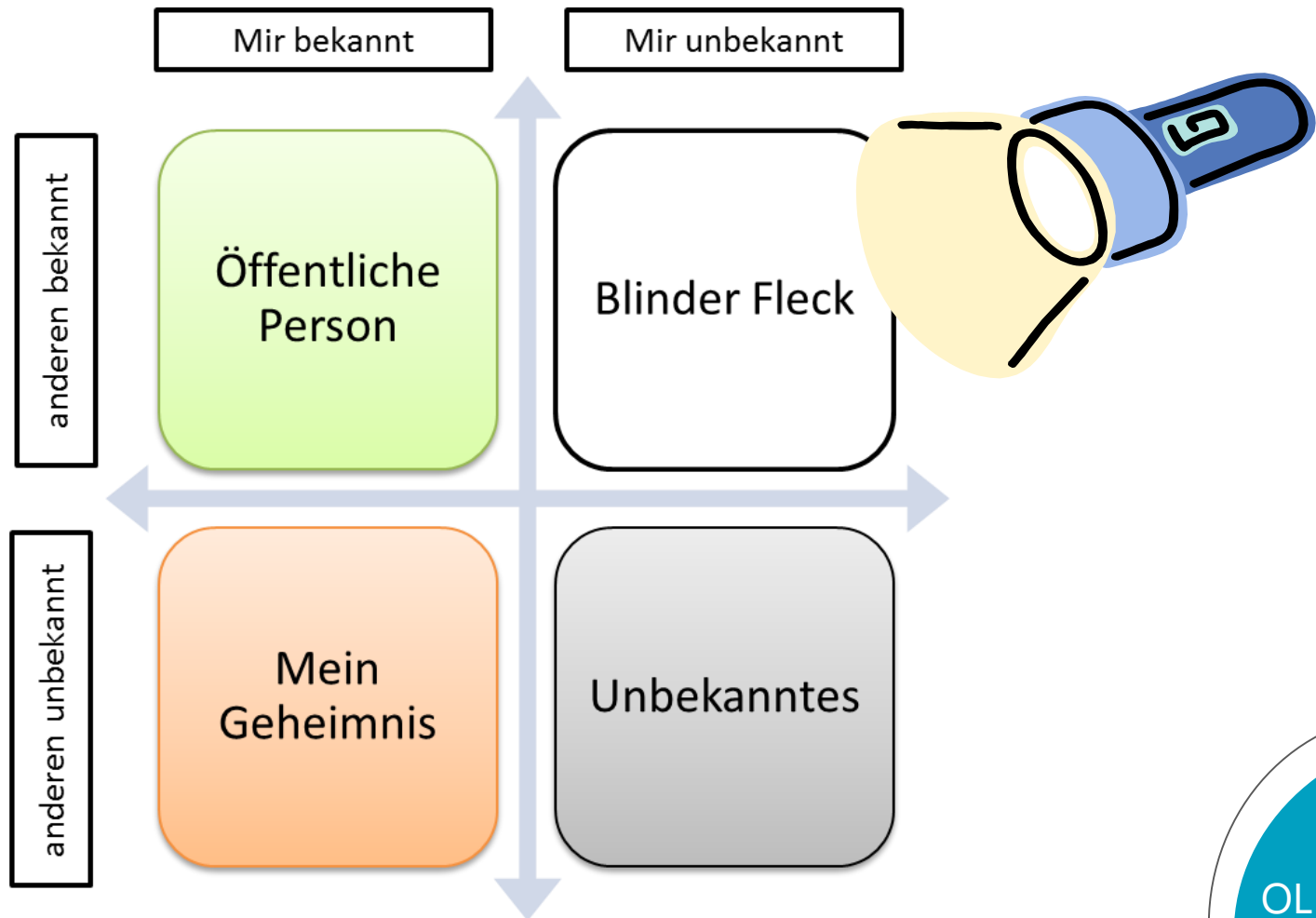
Jede Beobachtung hat immer auch etwas mit Dir selbst zu tun

Menschen sind nicht, sie verhalten sich

Verhalten erzeugt Verhalten

Feedback ist Deine Reaktion auf die Nichterfüllung Deiner Erwartungen und somit immer von Dir und dem Kontext abhängig und nie absolut.

Hilfreiches Feedback erhellt...



Arbeit am Praxisfall...

**Fremdgehirn fragt
und Fallgeber/in
beschreibt sachlich**

1. Beschreibung der Lage:

- ❖ Was ist der Kontext/Rahmen?
- ❖ Was ist Deine Rolle darin?
- ❖ Was ist passiert?
 - um wen geht es?
 - wie zeigt sich das störende Verhalten?
 - wo?
 - (seit) wann?
 - wie häufig?
 - wer ist noch beteiligt?

5 min

Arbeit am Praxisfall...

*Fallgeber/in reflektiert,
Fremdgehirn fragt nach*

5 min

2. Was hat das mit Dir zu tun?

- ❖ welches Gefühl kommt, wenn Du daran denkst?
- ❖ welcher Deiner Werte wird durch dieses Verhalten gestört?
- ❖ was ist Dir durch das störende Verhalten nicht möglich?
- ❖ was befürchtest Du passiert, wenn Du in dieser Situation kein Feedback gibst?

Arbeit am Praxisfall...

**Fremdgehirn
bildet Hypothesen:**

5 min

3. Antizipiere...

- ❖ Was ist die gute Absicht im Verhalten der Person?

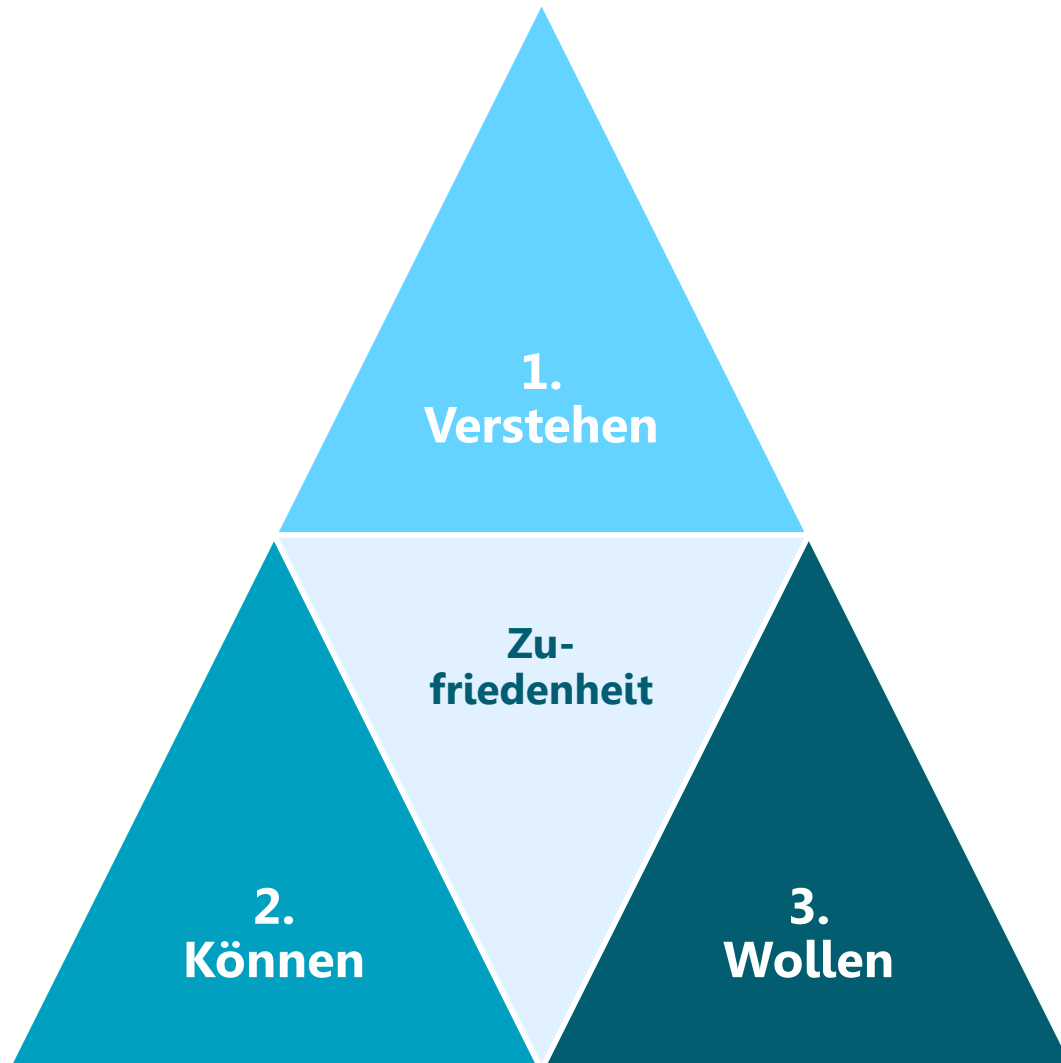
Könnte es vielleicht sein, dass....

—

— ...

- ❖ Was könnte aus Sicht des Fallgebers zutreffen?

Aus der Salutogenese... nach Antonovsky



Arbeit am Praxisfall...

**Fallgeber + Fremdgehirn
tauschen sich aus:**

5 min

3. Analysiere die Ebene der Störung...

- ❖ Was könnte die Ursache sein für das störende Verhalten:
 1. Versteht die Person es nicht?
 2. Kann die Person es nicht?
 3. Will die Person es nicht?

- ❖ Was könntest Du also tun, um die Ursache der Störung zu beheben bzw. was könnte die Person brauchen?

Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

1.

Beobachtung

konkrete
Wahrnehmung
schildern

2.

Gefühl

Mitteilen der
Empfindungen

3.

Bedürfnis

Nennung
meines
Bedürfnisses

4.

Bitte

künftig
gewünschtes
Verhalten
formulieren

Arbeit am Praxisfall...

*Fallgeber beschreibt,
Fremdgehirn unterstützt*

3. Bereite Deine Handlung (Feedback) vor... **7 min**

- ❖ Was soll die Person idealerweise nach dem Feedback anders machen? (1-2 Dinge)

- ❖ Formuliere Dein Feedback mit der Rosenberg-Methode
 1. Das habe ich beobachtet... (Verhalten, Sachlage, beschreiben)
 2. Das macht mich... (Dein Gefühl dazu, wie (be)trifft Dich das)
 3. Ich möchte... (Dein Bedürfnis dazu beschreiben, was ist Dir wichtig?)
 4. Ich bitte Dich, ... (Dein Wunsch als positive Verhaltensbeschreibung)

Feedback geben



- ✓ Feedback-Nehmer/in direkt ansprechen und ansehen
- ✓ konstruktiv (nicht beleidigend, schimpfend, fordernd etc.)
- ✓ subjektiv: „Ich habe beobachtet/wahrgenommen ...“ (nicht „wir“ oder „man“)
- ✓ konkret am Beispiel beschreiben (nicht be- oder verurteilen)
- ✓ Anregungen geben, Alternatives Verhalten aufzeigen
- ✓ „Sandwich-Methode“ anwenden (lobend, kritisch, lobend)

Feedback ist ein Angebot, es hat keinen Anspruch auf Wahrheit, es können Schlüsse daraus gezogen werden müssen aber nicht.

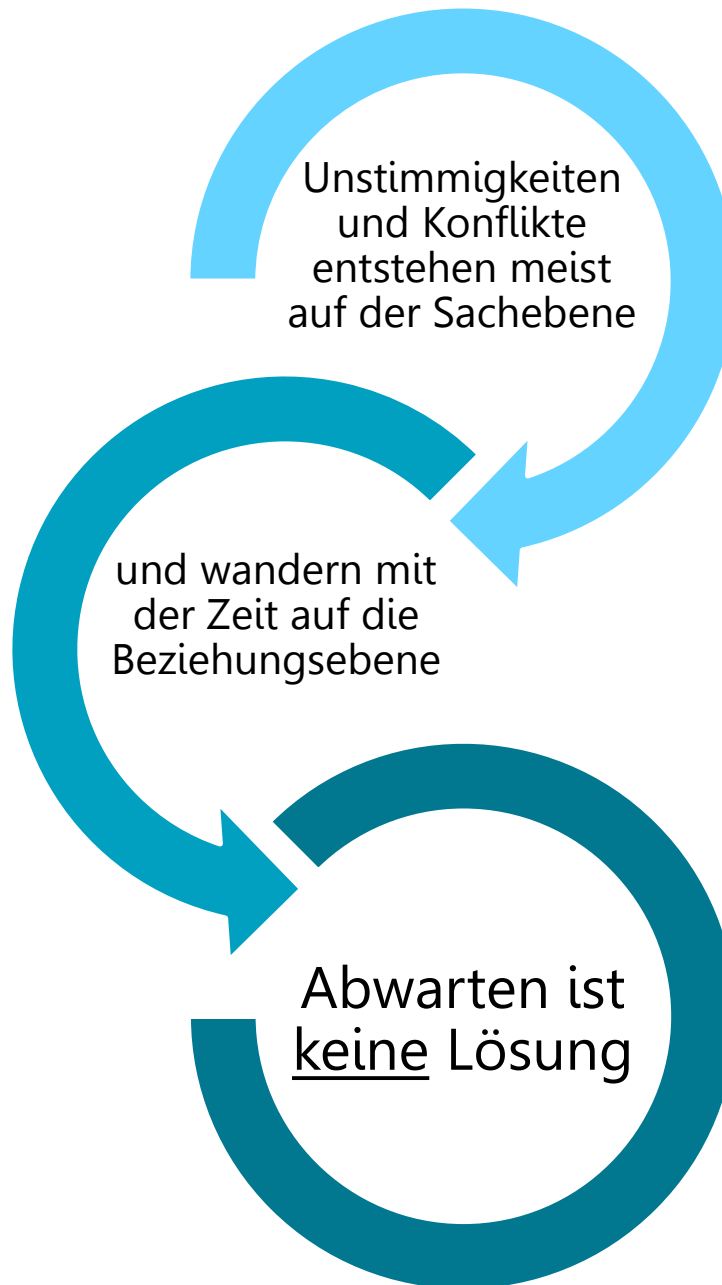
Feedback nehmen



- ✓ Zuhören, es ist ein Geschenk für Dich!
(keine Rechtfertigung, keine Diskussion, keine Kommentare)
- ✓ ggf. Verständnisfragen stellen
- ✓ offen sein für Kritik, auch subjektive Kritik akzeptieren
- ✓ Feedback „im Herzen bewegen“ und dann entscheiden, ob und was davon Du annimmst oder nicht
- ✓ bedanken für das Feedback

Feedback ist ein Angebot, es hat keinen Anspruch auf Wahrheit, es können Schlüsse daraus gezogen werden, müssen aber nicht.

Merker



Feedback wird wirkungsvoll,
wenn es zeitnah zur Störung
gegeben wird und sehr gut
vorbereitet ist. (siehe Fragen zum Praxisfall)

Die Geschichte mit dem Hammer

nach P. Watzlawick

Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer.

Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen.

Doch da kommt ihm ein Zweifel:

Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Vielleicht hat er die Eile nur vorgeschützt, und er hat was gegen mich. Aber was? Ich habe ihm nichts getan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich.

- Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch bevor dieser "Guten Tag" sagen kann, schreit ihn unser Mann an: "Behalten Sie Ihren Hammer".

(aus P. Watzlawick: „Anleitung zum Unglücklichsein“)

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit

OLIVIADORN

Beratung & Training

www.oliviadorn.de
mail@oliviadorn.de
0176 – 4860 2112

The logo consists of a blue circle with a white outline, partially overlapping the bottom right corner of the slide. Inside the circle, the text 'OLIVIADORN' is written in a bold, sans-serif font, with 'OLIVIA' in blue and 'DORN' in white. Below it, the text 'Beratung & Training' is written in a smaller, italicized, sans-serif font, also in white.

OLIVIADORN
Beratung & Training