

## Arbeitshilfe 4

### Feedback geben im Zusammenhang mit Konfliktsituationen

- ☺ Sprechen Sie per „Ich“ und nicht per „man“.
- ☺ Beschreiben Sie Ihre Wahrnehmungen und Gefühle, die ein anderer Mensch in Ihnen auslöst (nicht bewerten und interpretieren).
- ☺ Teilen Sie möglichst konkrete Beobachtungen mit, die sich auf die Situation(!) hier und jetzt beziehen.
- ☺ Nennen Sie stets auch positive Punkte, nicht nur negative (was hat gefallen, was hat angenehm gewirkt).
- ☺ Geben Sie brauchbares Feedback, beziehen Sie sich auf Verhaltensweisen (nicht etwas im Sinne von „Ihre Nase gefällt mir nicht!“).
- ☺ Vermeiden Sie Fragen; wenn Sie fragen, dann mit Begründung.
- ☺ Appellieren Sie nicht und geben Sie keine guten Ratschläge.
- ☺ Seien Sie offen und ehrlich.

### Feedback empfangen im Zusammenhang mit Konfliktsituationen

- ☺ Zunächst ruhig anhören und auf sich wirken lassen.
- ☺ Zuhören und versuchen zu verstehen.
- ☺ Nicht argumentieren und verteidigen.
- ☺ Nachfragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- ☺ Entscheiden Sie, was für Sie wichtig ist.



**Raum für eigene Ergänzungen ...**