

INHALTSVERZEICHNIS

Unser Angebot für Sie.....	5
Vorwort	6
Was ist eigentlich Feedback?	7
Warum Feedback im Alltag oft schwierig ist	8
Von Menschen und Bedürfnissen	8
Rollenfeedback und Machtgefälle	11
Feedback in hierarchisch geprägten Rollen	13
Sach- und Beziehungsebene	15
Gesagt ist nicht gehört	16
Feedback klären und Missverständnisse vermeiden	18
Aktives Zuhören	18
Aktives Zuhören konkret anwenden	19
Emotionale Ebene im Feedback aufgreifen	19
Ich-Botschaften	20
Du-Botschaften	22
Fragetechniken	24
Formulierungen	25
Konfliktlösende Formulierungen.....	25
Negative Formulierungen.....	26
Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.....	27
Transaktionsanalyse	27
Strukturelle Analyse	28
Zusammenfassung der Ich-Zustände	31
Transaktionsarten	32
Nonverbale Kommunikation	37
Wahrnehmung	38
Wahrnehmung - was ist das überhaupt?	39
Warum selektive Wahrnehmung im Feedback problematisch sein kann	40
Typische Wahrnehmungsverzerrer	40
Der erste Eindruck	41
Bestätigungsfehler	41
Sympathie/Antipathie.....	41
Stereotype/Vorurteile	41
Projektion	41
Halo-Effekt (Heiligenschein).....	41
Einfrieren	41
Ähnlichkeitseffekt.....	41
Fremdbild und Selbstbild	42
Johari-Fenster.....	44
Die vier Bereiche des Johari-Fensters	44
Nutzen des Johari-Fensters für Feedback.....	45
Wertvolles Feedback geben und annehmen	47
Lob annehmen ohne Abwehr	48
Feedback erbitten auf Augenhöhe.....	50

Feedbacktechniken	52
3 W-Methode	52
Wahrnehmung	52
Wirkung	52
Wunsch	52
Die 3-K-Methode – Feedback auf dem Punkt	53
Konkret	53
Konstruktiv	53
Kurz	53
Feedbackhand	54
Feedback- oder Motivationskärtchen	55
Aushang mit Abrissstreifen	56
Zusammenfassung	58
Orientierung für hilfreiches Feedback	58
in Theorie	58
Feedback geben	59
Feedback empfangen	60
und Praxis	61
Umgang mit schwierigen Feedbacksituationen	64
Notfall-Sätze für schwierige Feedbackmomente	66
Literaturhinweise	67
Anlagen	68
Kopiervorlage Fremdbild	68
Kopiervorlage Abrissstreifen	69
Kopiervorlage Kudo-Karten	70
Stichwortverzeichnis	71

© Hargarten Etzel GbR, Stuttgart, Deutschland

1. Auflage: Januar 2025
Release: 27.02.2026

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Unterlage darf in irgendeiner Form (Scan, Druck, Kopie, Microfilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Diese Unterlage wurde mit großer Sorgfalt erstellt und geprüft. Trotzdem können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Hargarten Etzel GbR kann für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.