

Informationsbroschüre

Feedback



Inhaltsverzeichnis

Diese Informationsbroschüre gibt einen kurzen Einblick in das Thema **Feedback** und richtet sich vor allem an **Studierende***.

Überblick

Was ist Feedback?

Warum ist Feedback wichtig?

Ablauf eines Feedbacks

Feedback als Kommunikation

Vier-Ohren-Modell

Johari-Fenster

Feedbackregeln

Literatur



* Auch für Lehrende gibt es ein „Handbuch Feedback“.

Was ist Feedback?

Feedback...



... ist eine **Information über die eigene Leistung** im Vergleich zu einem Leistungsstandard

... verfolgt das **Ziel, die Leistung zu verbessern**

Die Fähigkeit **Feedback geben und annehmen** zu können, kann **in verschiedenen Lebensbereichen hilfreich** sein, nicht nur im Medizinstudium!

Warum ist Feedback wichtig?

Feedback...

... ist eine **bedeutende Methode zur Entwicklung von Kompetenzen**



- Durch gezieltes Feedback können gute Leistungen bestätigt oder gefestigt und Fehler korrigiert werden

... gibt **Auskunft über den aktuellen Leistungsstand**



... dient als **Grundlage zur Fehlerkorrektur**

... zeigt **Weiterentwicklungspotential** auf

Ablauf eines Feedbacks

Ganz allgemein und vereinfacht betrachtet, besteht ein Feedback aus **vier Schritten**:

1. **Beobachtung** einer Person bei der Durchführung einer Aufgabe.
2. **Bewertung** der beobachteten Leistung.
3. Im **Feedbackgespräch** werden unter Beachtung von Feedbackregeln die Eindrücke aus der beobachteten Situation geäußert und besprochen (Eigen- und Fremdeinschätzung).
4. Am Ende eines Feedbacks sollten konkrete **Verbesserungsmaßnahmen** vereinbart werden.

Beobachtung
einer Leistung

Einschätzung
der Leistung

Feedback-
gespräch

Empfehlungen
zur
Verbesserung



Damit ein Feedback als solches erkannt wird, sollte vorher immer darauf hingewiesen werden, dass es sich um ein Feedbackgespräch handelt!

Feedback als Kommunikation

Ein Feedbackgespräch ist eine **Form der Kommunikation**. Es gibt verschiedene Modelle, die versuchen, Kommunikation theoretisch zu beschreiben. In dieser Broschüre werden zwei Modelle vorgestellt.



Modell 1:

Vier-Ohren-Modell

Ein allgemeines Modell für Kommunikation, das **vier Aspekte einer Nachricht** unterscheidet.

Modell 2:

Johari-Fenster

Ein Kommunikationsmodell, das **speziell auf das Thema Feedback abzielt**.

Feedback als Kommunikation

Modell 1

Vier-Ohren-Modell

Friedemann Schulz von Thun unterscheidet in seinem Kommunikationsmodell **vier Aspekte einer Nachricht**. Die Äußerung einer Feedbackgeberin oder eines Feedbackgebers enthält demnach ebenfalls vier Mitteilungen!



Sachinhalt: sachlich überprüfbare Beobachtung (Zahlen, Daten, Fakten, etc.).

Selbstoffenbarung: was die Person, die Feedback gibt, in ihrer Aussage über sich selbst mitteilt (Werte, Grundhaltung, Gefühle, Bedürfnisse, etc.).

Beziehung: eine Mitteilung über die Beziehung zwischen feedbackgebender und feedbackerhaltender Person (ausgedrückt in Formulierung, Tonfall, Mimik, Gestik, etc.).

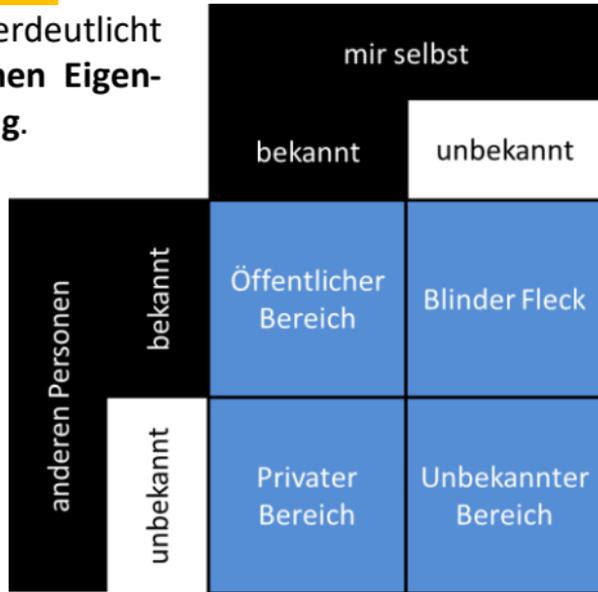
Appell: Handlungsaufforderung an die Person, die Feedback erhält (Wunsch, Ratschlag, Anweisung, etc.).

Feedback als Kommunikation

Modell 2

Johari-Fenster

Das Johari-Fenster verdeutlicht den **Unterschied zwischen Eigen- und Fremdwahrnehmung**.



Öffentlicher Bereich: Informationen, die mir und meinem Umfeld über mich bekannt sind.

Privater Bereich: Informationen aus dem privaten Bereich sind nur mir selbst bzw. Personen bekannt, die Zugang zu meinem Vertrauensbereich haben.

Blinder Fleck: Mein blinder Fleck ist mir unbekannt! Er ist nur für andere sichtbar. Damit ich über meinen blinden Fleck Informationen erhalte, ist konstruktives Feedback erforderlich.

Unbekannter Bereich: Weder ich noch mein Umfeld wissen etwas über diesen Bereich. Die Preisgabe von privaten Informationen und die Annahme von Feedback verkleinern den unbekannteren Bereich.

Wie kannst du Feedback geben?



Peerfeedback

Studierende können sich auch Feedback geben:

Wenn sich z.B. Studierende, d.h. **Personen auf gleicher Hierarchieebene**, gegenseitig Feedback zu ihren Leistungen und Fertigkeiten geben, nennt sich diese Methode **Peerfeedback**.

Was muss ich beim Feedback beachten?

Beim Feedback-Geben und -Nehmen sind einige **Regeln zu beachten**, die dazu beitragen, dass das Feedback konstruktiv und in einer angenehmen Gesprächsatmosphäre gegeben wird.

Die wichtigsten **Feedbackregeln** werden auf der folgenden Seite vorgestellt.

Feedbackregeln

Feedback geben



- sachbezogen & als **Ich-Botschaft***
- konstruktiv & spezifisch
- regelmäßig & zeitnah
- Bezug auf **veränderbare Aspekte**
- orientiert an **Lernzielen**
- auf **wenige Sachverhalte gleichzeitig** eingehen
- an die **Selbstwahrnehmung** der feedbackempfangenden Person **anknüpfend**

*Ich-Botschaft = persönliche Äußerung aus der Ich-Perspektive, die eigene Meinungen/Gefühle wiedergibt („Ich denke, dass...“).

Feedback empfangen

- **ruhig** bis zum Ende **anhören**
- **Beobachtungen** der/des Anderen **akzeptieren**
- Aussagen in **eigene Worte** fassen
- **Verständnisfragen** stellen
- **Veränderungsplan** für die Zukunft festlegen



Beispiel

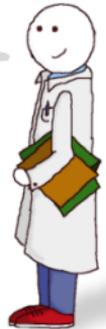


Ich möchte Ihnen gerne ein Feedback geben. Aus meiner Sicht hätten Sie gerade bei dem Gespräch mit der Patientin ihr zugewandter sein können.

Vielen Dank für den Hinweis. Sie meinen, dass ich im Gespräch länger Augenkontakt halten soll?



Ja, genau. Augenkontakt ist ein wichtiger Aspekt der Gesprächsführung. Fällt Ihnen sonst noch etwas ein, wie Sie in Zukunft den Patienten zugewandter kommunizieren können?



Ich werde bei meinen nächsten Gesprächen mehr darauf achten, Blickkontakt zu halten. Außerdem werde ich auf eine offene Körperhaltung achten. Können Sie mir demnächst bitte nochmal ein Feedback hierzu geben?



Literatur

- Bienstock JI, Katz NT, Cox SM, Hueppchen N, Erickson S, Puscheck EE. To the point: medical education reviews – providing feedback. *Am J Obstet Gynecol.* 2007; 196(6): 508-513. DOI: 10.1016/j.ajog.2006.08.021.
- Cantillon P, Sargeant J. Teaching Rounds. Giving Feedback in clinical Settings. *BMJ.* 2008; 337: 1292-1294. DOI: 10.1136/bmj.a1961.
- Ende J. Feedback in Clinical Medical Education. *JAMA.* 1983; 250(6): 777-781. doi:10.1001/jama.1983.03340060055026.
- Fabry G. *Medizindidaktik. Ein Handbuch für die Praxis.* 1. Aufl. Bern: Huber; 2008.
- Fengler J. *Feedback geben. Strategien und Übungen.* 3. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag; 2004.
- Greif R, Breckwoltd J. Warum lebenslanges Lernen ohne effektives Feedback nicht wirkungsvoll ist. Vom „Feedback“ zum „Feedforward“. *Notfall + Rettungsmedizin.* 2012; 15(3): 193-197. DOI: 10.1007/s10049-011-1518-9.



- Luft J: *Einführung in die Gruppendynamik.* Stuttgart: Klett; 1970.
- Schulz von Thun F. *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation.* 49. Auflage. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag; 1981.
- Topping K. Peer Assessment Between Students in Colleges and Universities. *Review of Educational Research.* 1998; 68(3): 249-276. DOI: 10.3102/00346543068003249.
- van de Ridder JMM, Stokking KM, McGaghie WC, ten Cate OT. What is feedback in clinical education? *Medical Education.* 2008; 42(2): 189-197. DOI: 10.1111/j.1365-2923.2007.02973.x.

Evaluation

Ihre Rückmeldung zur *Informationsbroschüre Feedback* ist uns wichtig!

Um festzustellen, wie die Informationsbroschüre genutzt wird und um sie ggf. zu optimieren, möchten wir Sie bitten, die Broschüre unter folgendem Link kurz zu evaluieren (Bearbeitungszeit ca. 5 Minuten):



<https://evaluation.uni-freiburg.de/evasys/online.php?p=5R9F1>

Impressum

BMBF-Projekt MERLIN – „Medical Education Research –
Lehrforschung im Netz BW“

Kompetenzzentrum Evaluation in der Medizin, Baden-
Württemberg, Freiburg

Studiendekanat der Medizinischen Fakultät

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg

Prof. Dr. Petra Hahn, MME

Leiterin des Kompetenzzentrums Evaluation in der
Medizin, Baden-Württemberg, Freiburg

Telefon: +49 761 270-72430

petra.hahn@uniklinik-freiburg.de

Kevin Kunz, M.A.

Projektkoordinator

Telefon: +49 761 270-77890

kevin.kunz@uniklinik-freiburg.de

Breisacher Straße 153

79110 Freiburg

www.medizinstudium.uni-freiburg.de

<https://www.medstudek.uni-freiburg.de/studienganguebergreifende-bereiche/kompetenzzentrum/bmbf-verbundprojekt-merlin/>

Die **Informationsbroschüre Feedback** in der aktuellen Version (Stand: Mai 2020) ist auf Anfrage auch in einer Papierversion erhältlich.

