

Leitfaden Feedbackgespräch

Ziele

- ▶ Verbesserung der Ausbildungsqualität und -prozesse
- ▶ individuelle Förderung des Lern- und Entwicklungserfolges des/der Auszubildenden
- ▶ Sicherstellung des Ausbildungserfolges: Werden die Ausbildungsinhalte ausreichend und für den Auszubildenden/die Auszubildende passend vermittelt sowie Kompetenzen gefördert?
- ▶ Motivation des/der Auszubildenden zu weiteren Lern- und Arbeitsleistungen
- ▶ Vereinbarung von Zielen und Maßnahmen für den persönlichen Lern- und Entwicklungsfortschritt
- ▶ Stärkung der Bindung ans Unternehmen

Zeitpunkte

- ▶ regelmäßig, z. B. alle vier Wochen bzw. nach Bedarf
- ▶ nach einer Ausbildungseinheit
- ▶ bei Wechsel der Abteilung
- ▶ bei Wechsel des Ausbildungspersonals
- ▶ bei Verhaltensveränderungen des/der Auszubildenden
- ▶ bei Auftreten von Schwierigkeiten
- ▶ nach den Zeugnissen der Berufsschule
- ▶ vor den Prüfungen
- ▶ nach der Zwischenprüfung oder Teil 1 der „Gestreckten Abschluss- oder Gesellenprüfung“

Vorbereitung

- ▶ Bereitstellen eines ruhigen Raums mit angenehmer und ungestörter Gesprächsatmosphäre
- ▶ Einplanen von genügend Zeit (30-60 Minuten)
- ▶ Festlegen transparenter Kriterien
- ▶ Erstellen von passenden Leitfragen (offene Fragestellung in Form von W-Fragen)
- ▶ Bewusstmachen von Beeinträchtigung der objektiven Beurteilung durch unbewusste Verzerrungen, z. B. Halo-Effekt
- ▶ Austausch mit anderen an der Ausbildung Beteiligten (z. B. Ausbildungsbeauftragte, Berufsschule) über Verhalten und Leistungen des/der Auszubildenden

Beispielhafte Leitfragen

- ▶ Wie ist der letzte Ausbildungsabschnitt verlaufen?
- ▶ Welche Aufgaben hat der/die Auszubildende übernommen?
- ▶ Wie ist die Einarbeitung in neue Aufgabenfelder verlaufen?
- ▶ Was ist besonders gut gelaufen, was nicht?
- ▶ Welche Ausbildungsinhalte sind für den oder die Auszubildende motivierend? Welche weniger?
- ▶ Wie kann das Unternehmen/Ausbildungspersonal Unterstützung geben?
- ▶ Welche Erfahrungen hat der oder die Auszubildende bisher mit dem oder der Vorgesetzten und seinem Team gemacht?
- ▶ Wie gut fühlt der/die Auszubildende sich im Team?
- ▶ Wie schätzt der oder die Auszubildende sein/ihr Verhalten in der Gruppe/im Kundenkontakt ein?
- ▶ Was wünscht der/die Auszubildende sich für die nächste Zeit?
- ▶ Hat der/die Auszubildende seine/ihre Ziele, die im letzten Gespräch festgehalten wurden, erreicht?
- ▶ Welche Ziele möchte der/die Auszubildende selbst bis zum nächsten Gespräch erreichen?

Kommunikation

- ▶ offen und wertschätzend
- ▶ aktives Zuhören
- ▶ Fördern des gegenseitigen Vertrauens
- ▶ Gewaltfreie Kommunikation (Beobachtung – Gefühl – Wunsch – Bitte)
- ▶ Ich-Botschaften statt Du-Botschaften
- ▶ konkrete Beispiele und Beobachtungen, keine Verallgemeinerungen
- ▶ objektive Beurteilungen
- ▶ konstruktives Feedback, z. B. nach der Sandwich-Methode (Lob – Kritik – Lob)

Gesprächsablauf

- ▶ Begrüßung
- ▶ Darstellung des Gesprächsanlasses
- ▶ Einholen einer Selbsteinschätzung des/der Auszubildenden
- ▶ Darstellung und Erläuterung der Einschätzung von Leistung und Verhalten
- ▶ Vereinbaren von Zielen und Maßnahmen für den persönlichen Lern- und Entwicklungsfortschritt
- ▶ Gesprächszusammenfassung und Abschluss:
Zum Ende des Feedbackgesprächs sollten die Inhalte noch einmal zusammengefasst werden, um sicherzustellen, dass beide Seiten das Gleiche verstanden haben und um festzustellen, was beide aus dem Gespräch mitnehmen. Gemeinsam kann überlegt werden, ob etwas

verbessert werden kann, wie der/die Auszubildende noch besser gefördert oder gefordert werden kann und wer dabei unterstützen könnte.

Reflexion und Dokumentation

- ▶ War das Gespräch ausreichend vorbereitet?
- ▶ Wie war die Gesprächsatmosphäre?
- ▶ Was ist gut gelaufen?
- ▶ Was sollte beim nächsten Gespräch berücksichtigt werden?
- ▶ Haben sich im Gespräch Ideen zur Verbesserung der Ausbildung ergeben?
An welchen Stellen sollte nachgesteuert werden?
- ▶ Welche Ziele und Maßnahmen wurden vereinbart?
- ▶ kurze schriftliche Dokumentation der Gesprächsergebnisse, die auch der/die Auszubildende erhält