

## 1. Gesprächseinstieg

- Fragen Sie Ihre Auszubildenden, was sie aus dem Video bzgl. Feedback und Bewertungen gelernt haben.
- Berichten Sie Ihren Auszubildenden, was auch für Sie neu war.
- Fragen Sie Ihre Auszubildenden, was für sie der Unterschied zwischen einer Bewertung, einem Feedback und Kritik ist. Klären Sie die Begrifflichkeiten anschließend, wenn nötig.<sup>1</sup>

## 2. Eigene Erfahrungen teilen

Fordern Sie Ihre Auszubildenden dazu auf, ihre Gedanken und Erfahrungen zu den folgenden Fragen auszutauschen:

- Sind Ihre Auszubildenden schon einmal mit Feedback zu ihrer Arbeit konfrontiert worden? Wenn ja: Worum ging es? Wussten sie, wie sie reagieren sollten? Wie haben sie reagiert? Hat ihnen das Feedback etwas gebracht?
- Sind Ihre Auszubildenden schon einmal mit Feedback zu ihrem Betrieb konfrontiert worden? Wenn ja: Worum ging es? Wussten sie, wie sie reagieren sollten? Wie haben sie reagiert? Hat ihnen bzw. dem Betrieb das Feedback etwas gebracht?
- Gibt es Situationen, in denen es wichtig ist, Feedback zu der Arbeit einer Person oder einem Betrieb gegenüber zu äußern? Wenn ja: Was für Situationen sind das?

Berichten Sie anschließend von Ihren Erfahrungen mit Feedback und auch Bewertungen von außerhalb. Welche Handlungsbereitschaft besteht bereits im Betrieb, wo kann diese ergänzt werden?

## 3. Feedbackkultur im Betrieb erfassen

Tauschen Sie sich mit Ihren Auszubildenden zur Feedbackkultur im eigenen Betrieb aus. Nutzen Sie die folgenden Fragen für das Gespräch:

- In was für Situationen/ Zu was für Anlässen wird in unserem Betrieb generell Feedback gegeben?
- Über was für Kanäle wird Feedback gegeben?
- In was für einem Ton; mit was für einer Wortwahl wird Feedback geäußert?
- Mit welcher Haltung stehen wir Feedback gegenüber? (Sind die KollegInnen offen dafür?)
- Welche Folgen hat Feedback? Wird erwartet, dass sich anschließend etwas ändert?
- Welche Rolle spielen Hierarchien? Darf jede/r MitarbeiterIn Feedback geben?

Lassen Sie die Auszubildenden im Anschluss einen Kriterien-Katalog für konstruktives Feedback erstellen.<sup>2</sup>

## 5. Bewertungsportale

Brainstormen Sie mit den Auszubildenden, welche Bewertungsportale es im Internet gibt, die für Ihre Branche Relevanz haben könnten. Anschließend können die Auszubildenden auf den entsprechenden Portalen recherchieren, ob es Einträge zu Ihrem Betrieb gibt.

<sup>1</sup> Die Begriffe Feedback, Kritik und Bewertung werden häufig synonym verwendet. Andererseits ist für viele der Begriff Kritik etwas Negatives – dabei handelt es sich aber lediglich um die Beurteilung von etwas und deren Äußerung in Worten. Feedback hingegen ist die Rückmeldung auf ein bestimmtes Verhalten. Bereiten Sie ggf. die Definitionen der drei Begriffe für Ihre Auszubildenden vor. Nutzen Sie hierfür z. B. den Duden.

<sup>2</sup> **Feedback sollte** ... wertschätzend formuliert. ... in der Ich-Form formuliert. ... beschreibend nicht wertend ... nützlich ... klar und genau formuliert ... erwünscht ... konkret und umsetzbar ... ausgewogen sein ... auf zukünftiges Verhalten blicken ... **Der/Die Feedback-Nehmer/in sollte**... ausreden lassen. ... sich nicht rechtfertigen oder erklären ... sich Zeit nehmen, um über die Inhalte des Feedbacks nachzudenken, um zu entscheiden, was daraus mitgenommen werden kann. ... sich für das Feedback bedanken.

Gibt es Bewertungen? Wenn ja: Sind die Bewertungen positiv oder negativ? Für wie gerechtfertigt halten Sie und Ihre Auszubildenden die Bewertungen? Sind die Bewertungen aussagekräftig/hilfreich? Je nach Branche können Bewertungsportale eine wichtigere Rolle spielen. Wie wird bei Ihnen im Betrieb damit umgegangen? Ist jemand zuständig, auf entsprechende Bewertungen zu reagieren? Wenn nicht, können die Auszubildenden überlegen, wie künftig mit Online-Bewertungen umgegangen werden kann und dafür eine Art Leitfaden erstellen – nutzen Sie dafür das Arbeitsblatt „Online-Bewertungen“.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

