

Wirkungsvoll mit Azubis kommunizieren

COMMUNITY ERFAHRUNGSWISSEN AUSBILDUNGSPRAXIS

Unsere Regeln



Bitte die virtuelle Hand heben, bevor du dich einbringst

Mikrofon selbstständig stummschalten

Wir sind per „Du“

Technik kann instabil sein: Ruhe bewahren!

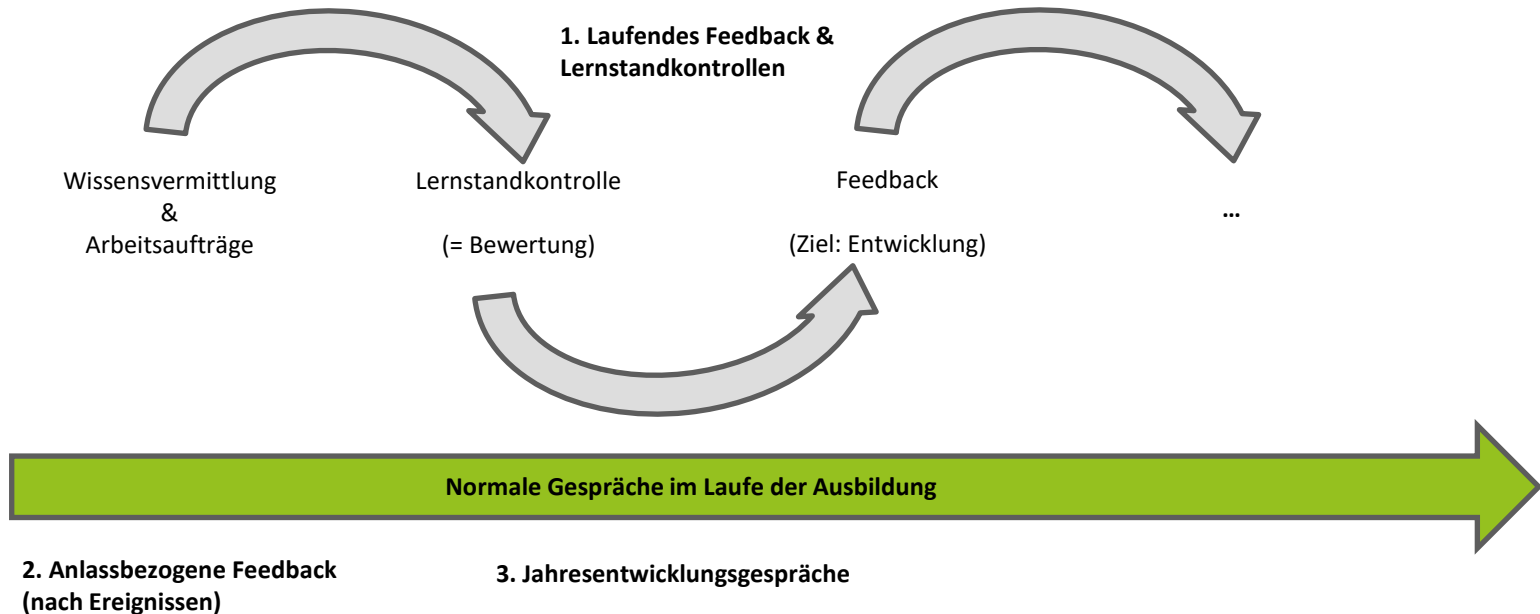
AGBs & Netiquette beachten

Unsere Agenda für heute

1. **Warm-Up & Einführung**
2. **Laufendes Feedback vs. anlassbezogenes Feedback**
3. **Mit der SBI-Methode Feedback geben**
4. **Jahresentwicklungsgespräche**
5. **Fragetypen zur Gesprächsführung**
6. **Zusammenfassung, Ausblick & Abschluss**



Kommunikation & Feedback





1. Warm-Up & Einführung

Kennenlernen und Warm-Up



Wie lief die
Klassenarbeit?...
Sergej meinte, er
ist sehr zufrieden!



War eher „mid“.
Mislav hat komplett
„abgerissen“, der war
voll „based“ drauf.

Ich hab safe paar
Sachen verkackt.
Mislav meinte, easy –
der will aber nur
„Welle machen“.

Ach, ich voll war
„tot“, aber Mislav
will nur wieder nur
„flexen“!

Kennenlernen und Warm-Up

1. Wie lange bist du schon Ausbilder:in?
2. Welche(n) Beruf(e) bildest du aus und wo?
3. Welche Antwort von Max ist dir die liebste? ... verstehst du überhaupt, was er sagt?

Schreib in den Chat!

Ausbilder Sergio fragt Azubi Max:

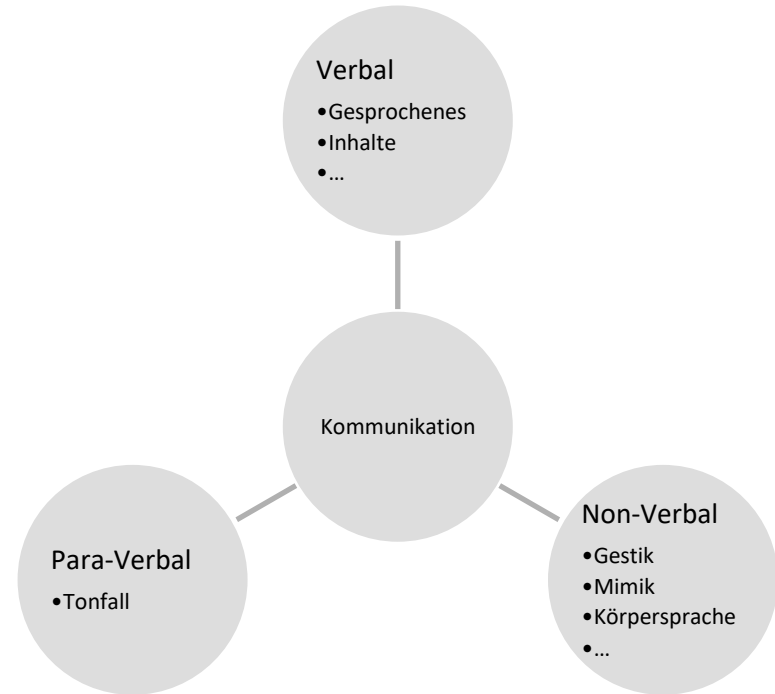
Wie lief die Klassenarbeit?... Mislav meinte, er ist sehr zufrieden!

- a) Ach, ich war voll „tot“, aber Mislav will nur wieder nur „flexen“!*
- b) War eher „mid“. Mislav hat komplett „abgerissen“, der war voll „based“ drauf.*
- c) Ich hab safe paar Sachen verkackt. Mislav meinte, easy – der will aber nur „Welle machen“.*

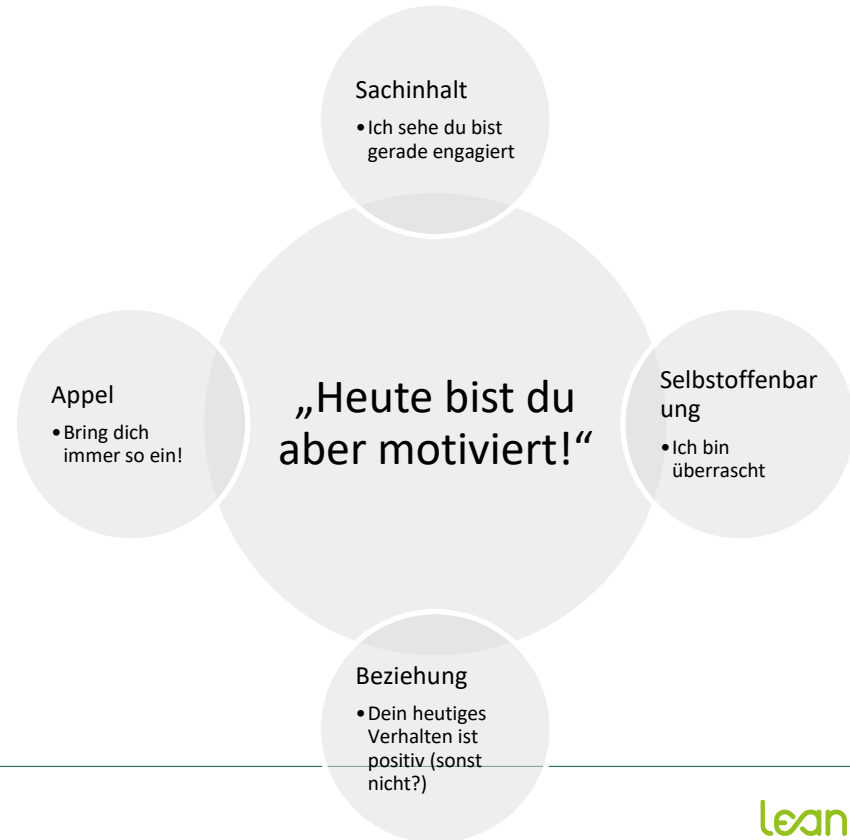
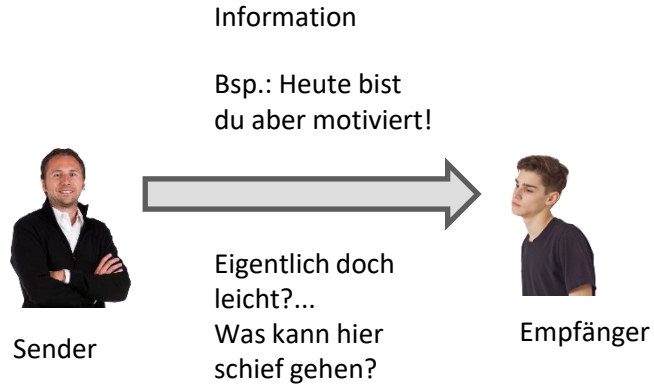
Warum man nicht nicht kommunizieren kann

**Vor, während und nach der Kommunikation/
Konversation:**

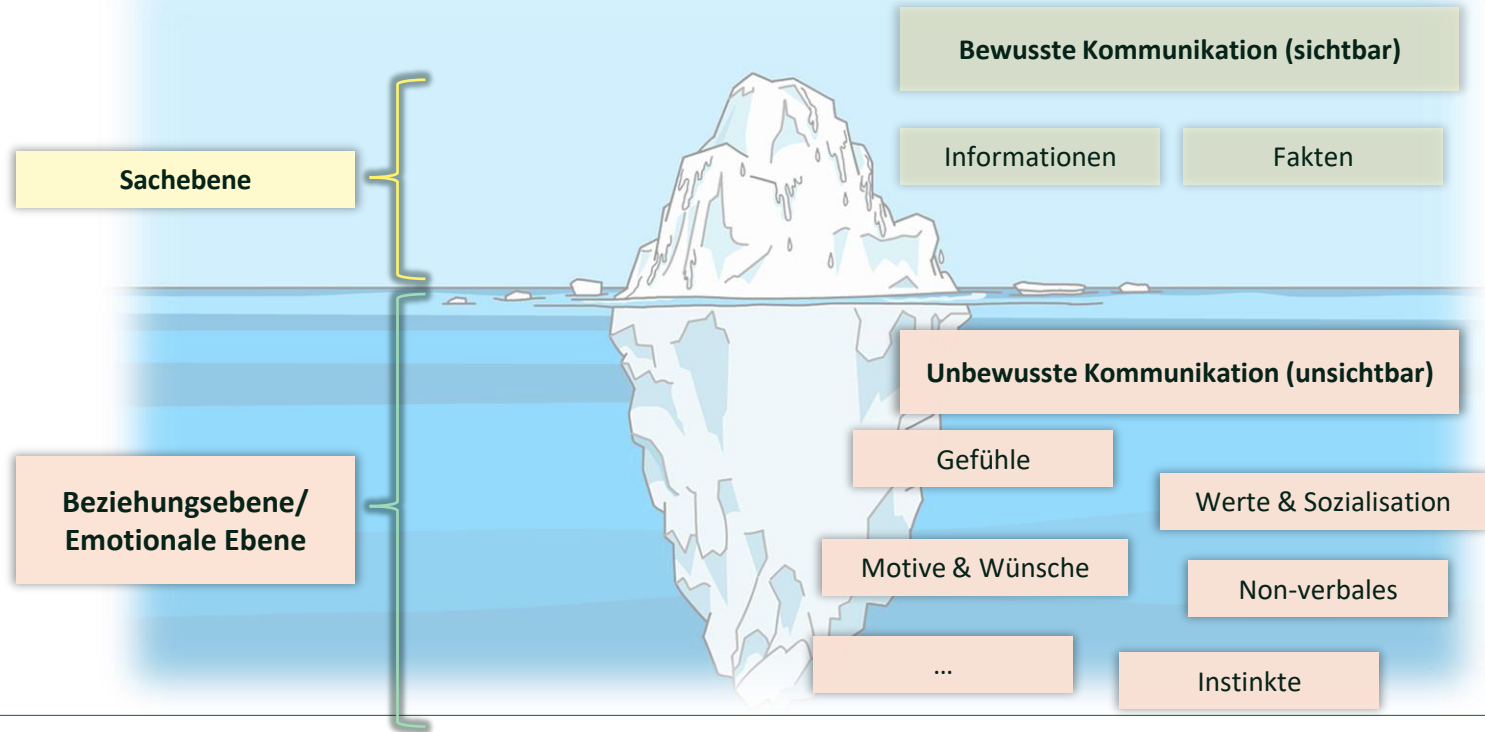
- Vorstellungen,
- Einstellungen,
- Vorerfahrungen
- Vorurteile
- ... ganz viele Kognitionen in den Köpfen



Kommunikationsmodelle: Was kennt ihr bereits?



Eisberg-Modell



Ausbilder:innen im Konflikt: Luca (24) und Aylin (40) sind sich über den Einführungstag uneinig – Konflikte, die herrschen können

Sachkonflikte

Macht- & Rollenkonflikte

Wertekonflikte

Beziehungskonflikte

Kommunikationskonflikte

Verteilungskonflikte



Ausbilder:innen im Konflikt: Luca (24) und Aylin (40) sind sich über den Einführungstag uneinig – Konflikte, die herrschen können

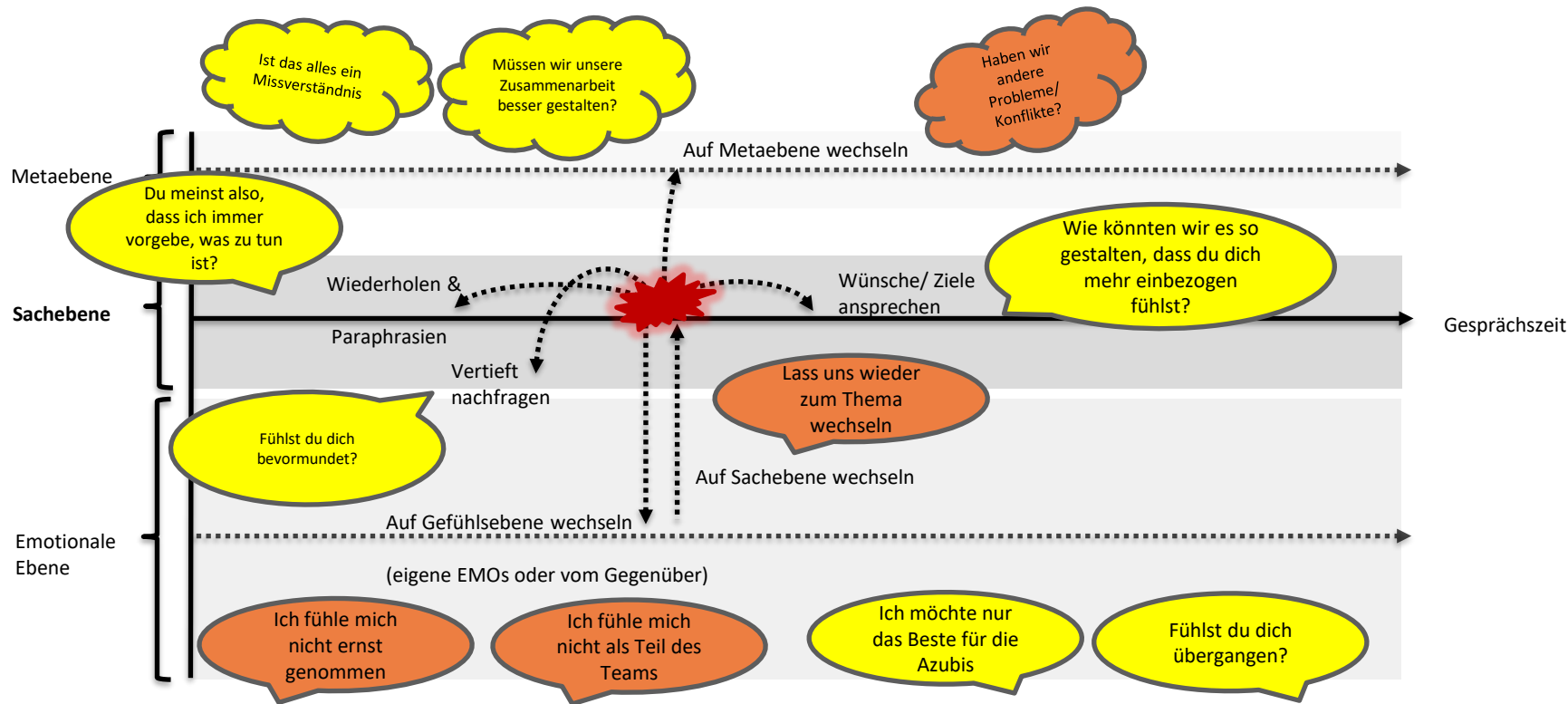
Immer müssen wir nach
deiner Pfeife tanzen!



Deine Beiträge
sind ja auch
Mist



Aktives Zuhören und Meta-Kommunikation





2. Laufendes Feedback vs. anlassbezogenes Feedback

Feedback

1. Was hat Social Media mit Feedback zu tun?
2. Wie viele Feedback-Signale erhalten junge Menschen von im Alter von 16-19 pro Tag?
 - a. ~ 50
 - b. ~ 70
 - c. ~ 100+
 - d. ~ 500



Kommunikation & Feedback

Feedback ist keine Reaktion, sondern eine bewusste Kommunikation.

→ Ziel: *Verständnis und Entwicklung*, nicht Rechtfertigung oder Bewertung.

Zeitpunkt entscheidet über Wirkung:

Spontan und zeitnah:

- bei klaren, unproblematischen Situationen
- z. B. Lob, kleine Lernhinweise, positives Verhalten
- Vorteil: authentisch, direkt, motivierend

Mit Bedacht und Vorbereitung:

- bei emotionalen Themen, Konflikten oder Kritik
- erst reflektieren: „Was genau will ich bewirken?“
- ggf. Gespräch gezielt ansetzen

Grundsatz: *Feedback sofort, wenn es fördert – überlegt, wenn es belasten kann.*



- 1. Laufendes Feedback & Lernstandkontrollen**
- 2. Anlassbezogen (nach Ereignissen)**
- 3. Jahresentwicklungsgespräch**

Laufendes Feedback (nebenbei)

- Ist immer zeitnah und sofort
- Meist Lob, Kritik oder Reaktion auf Verhalten, Ausführung etc.
- Ist immer eine Bewertung in Form einer Lernstandkontrolle
- Viele junge Menschen sind durch Social Media etc. frühzeitige und sofortige Rückmeldung (also Feedback) gewohnt



Was könnte Anlassbezogenes Feedback bedeuten?

- Was fällt dir ein?
- Hattest du schon solche Situationen?
- Wie bist du damit umgegangen, wie hast du das Gespräch umgesetzt?



Anlassbezogenes Feedback: Nach Ereignissen & Situationen

- Kann auch bei positiven Ereignissen Geschehen
- Meist nach negativen Ergebnissen, Verhaltensweisen etc.
- Erfordert Vorbereitung, sollte aber zeitnah geschehen





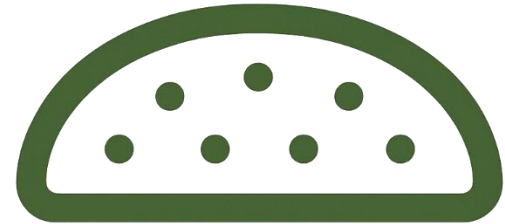
3. Mit der SBI-Methode Feedback geben

Feedback-Burger als motivierende Methode?

- Negativity Bias: Negative Rückmeldungen wirken stärker als positive
- Kein 1:1-Ausgleich: Forschung zeigt z. B. ~5:1 positive zu negativen Interaktionen.
- „Ergebnis: Ein bisschen Lob vor/ nach Kritik neutralisiert die Wirkung nicht → Feedback-Burger wirkt oft unglaublich unwirksam.“

Statt Kritik im „Feedback-Burger“ zu verstecken, sollten wir **ehrlich, klar und wertschätzend** Feedback geben – mit **konkreten nächsten Schritten**, damit die Person motiviert bleibt.

Positiv starten



Kritik



Positiv enden & ermutigen

SBI-Methode für konstruktives Feedback

- **S** (Situation): Wann, wo, Setting...?
- **B** (Behaviour = Verhalten): Was wurde konkret beobachtet? Ohne Wertung!
- **I** (Impact Auswirkung): Welch Auswirkung hatte das auf dich, oder andere?

→ **Feedforward**: Was könnte künftig helfen?

Beispiel: Azubi im kleinen Modegeschäft, Kund:innen sind im Geschäft, ein weiterer betritt da Geschäft. Du beobachtest alles aus dem Lager und kannst nicht aushelfen.

Ein männlicher Kunde kommt ins gegen 15.00 Uhr ins Geschäft, Alex räumt Artikel ein, weil er fertig werden will und sagt nur „Hallo“, ohne Blickkontakt, oder den Kunden zu begrüßen. Der Kunde schaut sich etwas um, scheint verwirrt und überfordert mit der Auswahl und den Größen zu sein. Er ist unschlüssig und verlässt das Geschäft mit einem kurzen und stillen „Tschüss“

Wie würdest du Alex nach der SBI-Methode Feedback geben?

SBI-Methode für konstruktives Feedback (Umsetzungbeispiel)

- **S** (Situation): Wann, wo, Setting...?
- **B** (Behaviour = Verhalten): Was wurde konkret beobachtet? Ohne Wertung!
- **I** (Impact Auswirkung): Welch Auswirkung hatte das auf dich, oder andere?

→ **Feedforward**: Was könnte künftig helfen?

Beispiel: Azubi im Modegeschäft

S: „Gestern Nachmittag, gegen 15 Uhr, als im Geschäft mehrere Kundinnen hereingekommen sind und du gerade im Verkaufsraum die neuen Artikel eingeräumt hast, kam ein weiterer Kunde ins Geschäft ...“

B: „... du hast ihn zwar wahrgenommen, aber keinen Blickkontakt aufgenommen und ihn auch nicht begrüßt. Du hast einfach weiter eingeräumt, ohne auf ihn zuzugehen.“

I: „Dadurch hatte der Kunde den Eindruck, dass er nicht willkommen ist – er hat sich kurz umgesehen und das Geschäft schnell wieder verlassen. Normalerweise bist du sehr freundlich und das eine gute Gelegenheit gewesen wäre, dein Verkaufstalent zu zeigen, aber auch unserem schleppenden Verkauf anzukurbeln.“

Feedforward „Beim nächsten Mal könntest du kurz das Einräumen unterbrechen, die den Kunden mit einem Lächeln begrüßen und anbieten, bei Fragen zu helfen. Das zeigt Aufmerksamkeit und Interesse – und es hilft auch dir, schneller ins Gespräch zu kommen.“



3. Jahresentwicklungsgespräche

Jahresentwicklungsgespräche

- Was ist euch wichtig?
- Was ist der optimale Gesprächsanteil zwischen euch und dem Azubi?



Jahresentwicklungsgespräch

Ablauf:

1. Begrüßung & Ziel klären

2. Rückblick – Aufgaben, Verhalten, Erfolge

3. Selbstreflexion des Azubis

4. Feedback durch Ausbilder:in

5. Ziele & Maßnahmen festlegen

6. Abschluss mit positiver Perspektive

- Rückblick auf Leistungs- & Persönlichkeitsentwicklung
 - Gemeinsame Reflexion von Stärken, Lernfeldern, Zielen
 - Motivation & Bindung stärken
 - Gelegenheit für Azubi, eigene Sicht einzubringen
- Zeit für Vorbereitung; ihr solltet den Azubi kennengelernt haben!
- Azubi mit Fragen motivieren und zum Sprechen und Regeln anregen
- Gesprächsanteil mind. 50:50, besser 70 % Azubi, 50 % Ausbilder



4. Fragetypen zur Gesprächsführung

Fragetechniken zur Gesprächsführung und für Lernstandkontrollen

Problem: Viele Ausbilder:innen nutzen folgende Fragetypen:

- Suggestivfragen: „*Du bist doch auch der Meinung,...*“
- Rhetorische Fragen (Antwort ist auch hier vorgegeben)
- (Zu) offene (unstrukturierte) Fragen: „*Was kannst du mir zu der Störung sagen...?*“
- Nur geschlossene Fragen (ja/Nein): „*Ist die Störung schonmal aufgetreten?*“

Besser: Mischung aus Fragetypen, je nach Anlass, sich vorab selbst Gedanken machen

→ Lösungsorientierte Fragen: „*Was muss deiner Meinung nach passieren ,dass die Störung nicht mehr auftritt?*“

Fragentypen

Offene Fragen:

Einsatz: bringen den Azubi zum Erzählen, fördern Selbstreflexion und Eigenbewertung.

Aber: können ausufern – Azubis verlieren sich leicht oder schweifen ab. Wie musst du dich vor ... vorbereiten?

- Was könnten mögliche Gefahren sein?
- Wie würdest du vorgehen?
- Was kann passieren, wenn ... beachten?

Geschlossene Fragen:

Einsatz: klären Fakten, prüfen Wissen oder Verständnis schnell und gezielt.

Aber: liefern nur Ja-/Nein-Antworten, verhindern tiefere Einsichten oder Dialog.

- Muss man das Werkzeug "X", "Y" oder "Z" nehmen?
- Was ist der erste Schritt bei ...?
- Nimmt man... oder ...?
- ... ist das richtig oder falsch?

Projektive Fragen:

Einsatz: helfen, Verhalten oder Denken indirekt zu beleuchten, ohne Druck.

Aber: werden manchmal nicht verstanden oder wirken „komisch konstruiert“.

- Stell dir vor ..., wie gehst du vor?
- Ein Kunde kommt mit folgenden Problemen... wie reagierst du auf ihn und was ist sein Problem?
- Wenn Fall "X" eintritt, was würdest du tun?

Gegenfragen:

Einsatz: fördern Eigenverantwortung und Selbstreflexion („Lernenden zurück ins Denken holen“).

Aber: kann belehrend oder abweisend wirken, wenn der Ton nicht stimmt.

- Bist du dir sicher?
- Was, wenn...?
- Aber ... sagt, ..., was muss man tun?
- Du sagst..., aber es heißt auch..., was ist nun richtig?

Fragentypen (Beispiel KFZ)

Offene Fragen:

- Kannst du mir erklären, wie du eine Autobatterie ersetzt?
- Wie gehst du bei einer Überprüfung des Bremsensystems vor?
- Wie gehst du bei einer Inspektion eines Motors vor?

Geschlossene Fragen:

- Verfügen Elektroautos über einen Luftmassenmesser?
- Mit welchen Stoffen werden Verbrennungsmotoren typischerweise betrieben? (Benzin, Diesel Gas)
- Schau dir den Reifen an. Muss er gewechselt werden? (Ja / Nein)

Projektive Fragen:

- Wenn das Elektroauto 200 km/h pro Stunde fährt, Winterreifen drauf hat und die Klimaanlage an ist, wie schätzt du die Reichweite ein?
- Wenn du das Auto selbst besitzen würdest, was wäre das erste, was du reparieren würdest?
- Wie würdest du das Auto beschreiben, wenn du es jemandem empfehlen würdest?

Gegenfragen:

- Woran machst du das fest?
- Warum hast du die Fehlerliste so aufgestellt?
- Wie hast du entschieden, welches Teil des Autos du als erstes reparieren möchtest?
- Warum ist es für dich so wichtig, zu erst Vergaser zu reparieren, im Vergleich zur Lichtmaschine?

Fragen-Typen und W-Fragewörter

Welche Fragentypen kennst du noch, welche W-Fragewörter?



wer, welche, welcher, wem, wen, welchen, welchem, wessen, was, welches, warum, weshalb, weswegen, wieso, wie, wie weit, wie viel, wofür, wozu, womit, wodurch, worum, worüber, wobei, wovon, woraus, wo, wogegen, wohin, woher, woran, worin, worauf, worunter, wovor, wohinter, woneben, wann...



5. Zusammenfassung, Ausblick und Abschluss

Zusammenfassung: Konstruktives Feedback für gute Kommunikation

- **Ehrlichkeit:** Authentisch sein, nichts unter den Tisch fallen lassen
- **Offenheit:** Fragen sind erlaubt, Atmosphäre der Gelassenheit schaffen
- **Passender Ort/Zeitpunkt:** Bewusst zeitnehmen, geschützten Rahmen und Raum schaffen und anbieten
- **Zeitnah & zwischendurch:** Nicht bis zum JEG warten
- **Wahrnehmung /Eigen-/Fremdbild):** Selbstreflexion anstoßen, eigene Vorurteile hinterfragen
- **Konkrete Beispiele nennen:** Anhand von Situationen etc. Dinge verständlich machen
- **Motivation:** Immer vom leichten, zum schweren (bei Aufgaben/Fragen), positive Aspekte und Potenzial aufzeigen

Gesprächsführung durch aktives Zuhören

- **Wirklich zuhören:** sich auf Argumente etc. einlassen. Eigenen Assoziationen, Vorstellung, Vorurteile bei Seite schieben. Offen Sein für Austausch!
- **Meta-Kommunikation und Gesprächsebenen:** Sich klar machen, worum es eigentlich geht, angemessen, zwischen Gefühls- und Sachebenen wechseln, oder ansteuern/auslassen
- **Steuerung und Lösungsbereitschaft:** Auf Ziele zu steuern, zur Lösung. Für Kompromisse und Ideen offen sein.

Techniken:

- **Wiederholung:** Aussagen wiederholen („Du sagst...“). Zeigt Gegenüber, dass man zuhört, führt zur Reflexion der Äußerung (Wortwahl). Erste Chance, Verständnis abzuklären.
- **Paraphrase:** Aussagen in eigenen Worten wiederholen. Zeigt Gegenüber, dass man zuhört, führt zur Reflexion der Äußerung (Wortwahl). Chance, um zu sehen, ob man Inhalt wirklich verstanden hat.
- **Vertiefendes Nachfragen:** Tiefe in geäußerte Inhalte gehen, um Ursachen etc. zu ergründen und abzuklären.

Was folgt nach diesem Meeting in der Community?

- ✓ Folienprotokoll
- ✓ Bleibt hier aktiv und beteiligt euch weiterhin – Wir sind für euch da!
- ✓ Kommt bei Wünschen etc. auf mich, oder die Community zu!

Viele Grüße!

Bleibt aktiv und lasst uns die Community voranbringen!