

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Durchgeführt von der
DIHK Service GmbH

NUiFinar: 7 Goldene Regeln für effektives und kultursensibles Feedback in der Ausbildung

NUiFinar

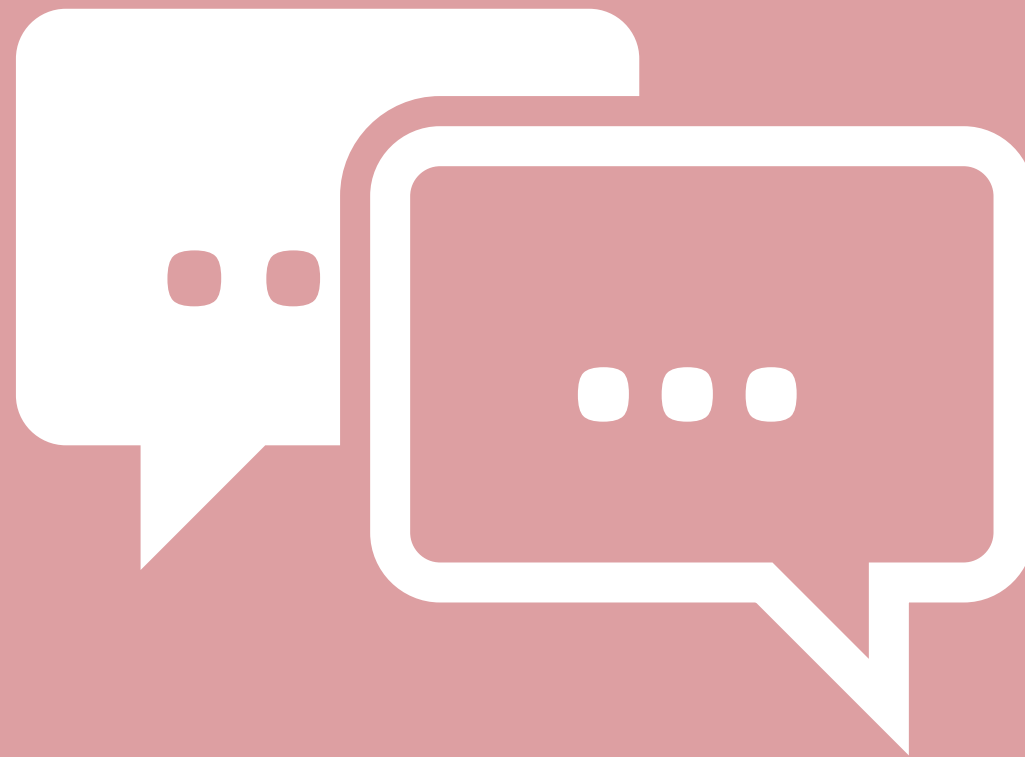
15. Juni 2021



NETZWERK Unternehmen
integrieren Flüchtlinge

**Wichtiger
Datenschutz-Hinweis!**

Der Chatverlauf wird aufgezeichnet.



Heutige Teilnehmende

Wählen Sie den Stiftebecher
und anschließend den Stift aus!



**Blauer Stift:
Home Office**

**Roter Stift:
Büro**

Vokabelflyer

Herunterladen unter

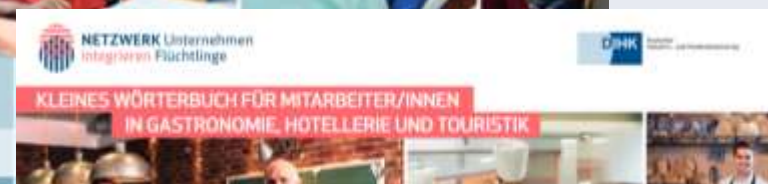
<https://www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/medien/>

Bestellen unter

<https://www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/mitglied-werden/materialien/>

Berufskraftfahrer bereits Online verfügbar:

<https://www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/news/neuer-sprachflyer/>

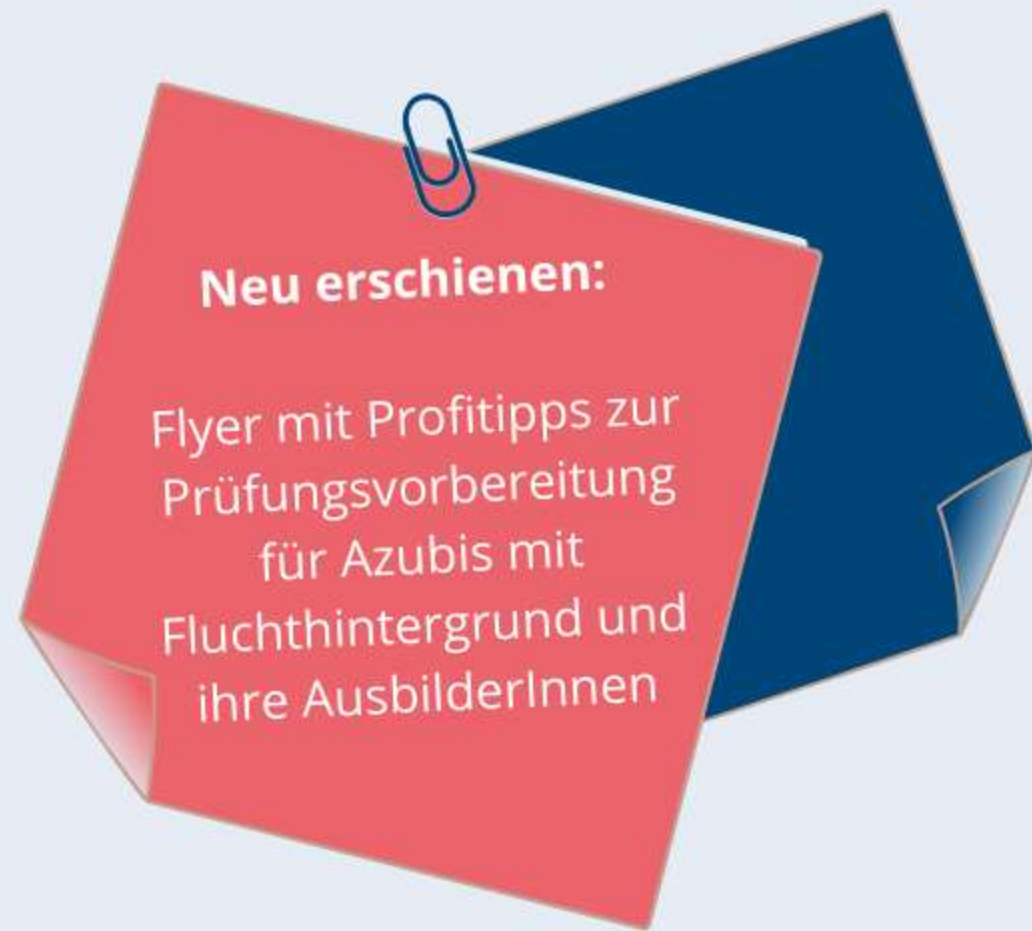


Kleines Wörterbuch für Busfahrer*innen & Berufskraftfahrer*innen

Neu!  Jetzt herunterladen



Neuerscheinungen



Neuerscheinungen

Professionelles Auftreten im digitalen Kennenlerngespräch

Neue Checkliste



Jetzt herunterladen

Am Anfang des Gesprächs

Raum einrichten

- Wie sieht Dein Hintergrund aus?
- Räume das Zimmer auf, wenn nötig.
- Vorhänge auf, damit Licht im Zimmer ist.
- Schließe die Tür.
- Gib Deinen Mitbewohnern Bescheid, dass Du ein wichtiges Gespräch führen wirst.
- Während des Gesprächs dürfen keine weiteren Personen oder Tiere im Zimmer sein.

Technik-Check

- Kamera bzw. Laptop so positionieren zu sehen bist: Licht fällt auf Dein Gesicht
- Mit einem Headset bist Du besser dran
- Wenn Du das Handy nutzt: Handy klemmen für ein ruhiges Bild.
- Alle Geräte sind vollständig auf Strom angeschlossen.
- Nutze eine stabile Internetverbindung
- Schalte Dein Handy auf leise, damit nicht von privaten Anrufen gestört wirst

Das Kennenlerngespräch

15 Minuten vorher online sein

- Läuft die Technik? (Internet, Kamera, Ton)
- Du bist pünktlich!

Professionelles Auftreten im digitalen Kennenlerngespräch

✓ Checkliste

Vorbereitung auf das Gespräch

- **Informiere Dich über den Betrieb**
 - Wie groß ist das Unternehmen?
 - Wer ist der/die Geschäftsführer/in?
 - Ist es ein familiengeführter Betrieb?
 - Wie ist das Auftreten des Betriebs im Internet? (Webseite, Social Media)

Motivationsgründe notieren

- Überlege Dir 3-5 Gründe, warum Du den Beruf gewählt hast. Welche Fähigkeiten und Interessen bringst Du dafür mit?
- Was verbindetest Du mit dem Produkt oder der angebotenen Dienstleistung?
- Warum gefällt Dir das Unternehmen?

Bewerbungsunterlagen vorbereiten

- Erstelle eine PDF-Datei mit Deinem Lebenslauf, Deinen Zeugnissen und Deinen aktuellen und vollständigen Kontaktdaten
- Les Deine Unterlagen kontrollieren von einer anderen Person, Deiner IHK oder Deiner HWK
- Versende Dir eine seriöse E-Mail-Adresse für das CV (z. B.: hras_skeif@gmail.com)

Trage den Termin in
Deinen Kalender ein!

Checkliste: digitales Kennenlerngespräch



Leitfaden für Einarbeitungsgespräche

Welche fachlichen Wissenslücken bestehen bei den MitarbeiterInnen mit Fluchthintergrund? Welche kulturellen oder religiösen Routinen sind den neuen MitarbeiterInnen wichtig? Die besten Tipps und Tricks für ein Einarbeitungsgespräch mit Geflüchteten haben wir gemeinsam mit unseren Mitgliedsunternehmen hier zusammengefasst.

Was bewirkt das Konzept?

Ein neuer Job, ein neues Team... für Geflüchtete kommen meistens noch einen neue Sprache, ungewohnte Arbeitsregeln und andere Herausforderungen dazu. Gut strukturierte Kommunikationsroutinen, wie Einarbeitungsgespräche, können in den ersten Monaten sehr hilfreich sein.



NETZWERK Unternehmen
integrieren Flüchtlinge

Unsere Referentinnen



Katja Kortmann, Master of Hospitality and Tourism,
Direktorin Hotel Esplanade in Dortmund



Dr. Kundri Böhmer-Bauer, interkulturelle Trainerin & Coachin,
Ethnologin und Dozentin an zahlreichen IHKs und HWKs
sowie der Universität der Bundeswehr München-Neubiberg

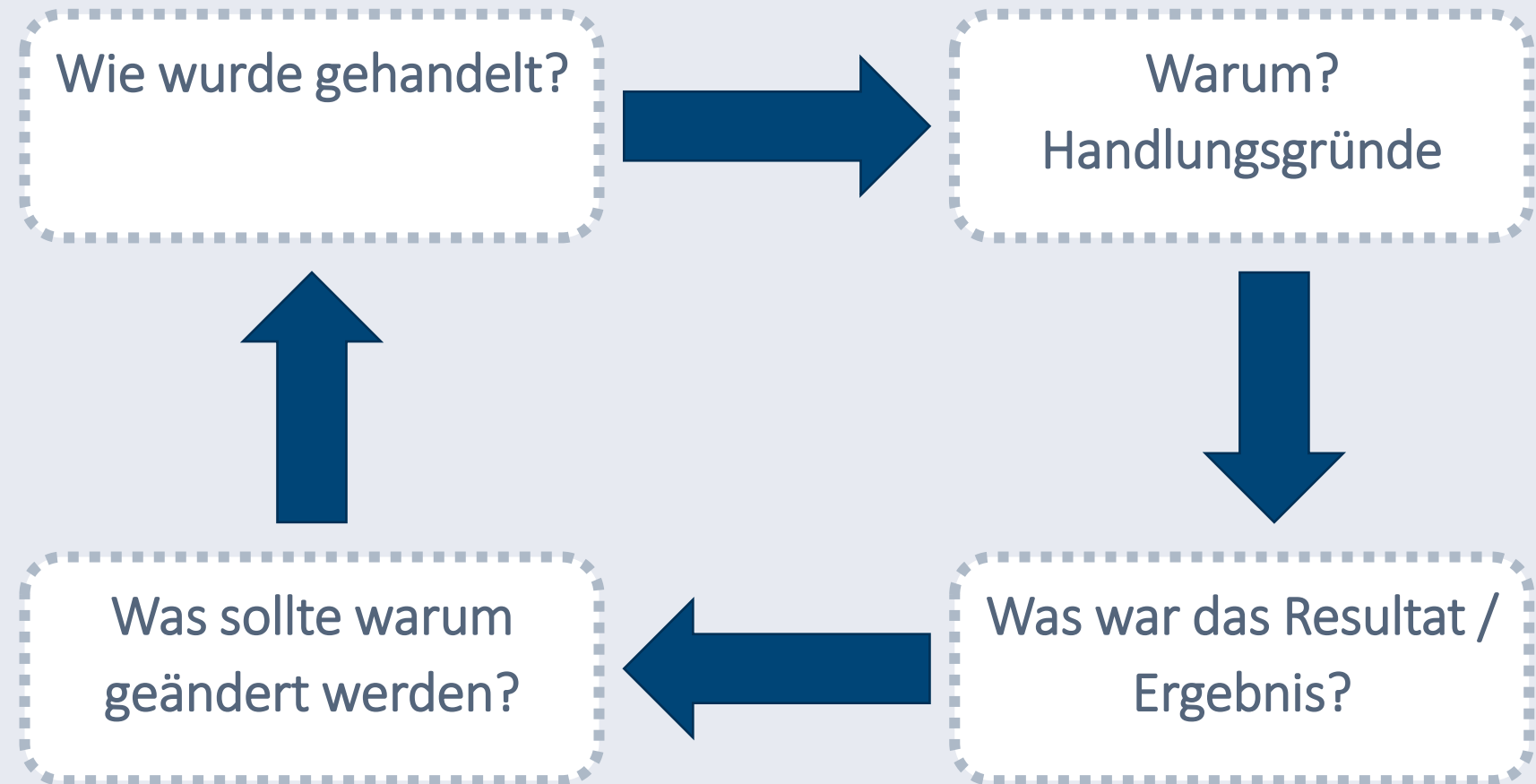


7 Goldene Regeln für effektives und kultursensibles Feedback

1. Ich bin bereit offen und ohne Demütigung zu kommunizieren.
2. Ich bin bereit, die Perspektive des Azubis einzunehmen.
3. Ich bin bereit, weniger selbst zu reden und mehr zuzuhören.
4. Ich bin bereit, mir regelmäßig Zeit zu nehmen.
5. Ich bin bereit, verbindliche Regeln aufzusetzen und deren Einhaltung konsequent einzufordern.
6. Ich bin bereit, auf Augenhöhe zu sprechen: Feedback & Hierarchie.
7. Ich bin interessiert an der Welt meines Azubis: Kulturelle Unterschiede.



Was ist Feedback? Ziel Verhaltensänderung



Warum ist Feedback bei Azubis wichtig?

- **Pädagogische Verantwortung:** Azubis in ihrer beruflichen und persönlichen Entwicklung unterstützen
- **Mentoring:** Azubis durch stetige Verbesserung beim Erreichen ehrgeiziger Ziele unterstützen & die Vorstellungen und Erwartungen mit dem Arbeitsalltag und Unternehmenszielen in Einklang bringen
- **Motivieren:** Das Engagement der Azubis in Betrieb und Berufsschule erhöhen & potenzielle Probleme erkennen, bevor sie ernst werden
- **Meta-Level:** Die Unternehmensziele und -kultur & die Karriere- und Lebensziele des Azubis in die tägliche Arbeit einbetten





Voraussetzungen für gutes Feedback

Effektives Feedback ist mehr als eine Bewertung von Leistung oder Einstellung; es ist ein **offenes Gespräch** zwischen Führungskräften und ihren Teams sowie unter Teammitgliedern.

Beide Seiten **geben und erhalten Erkenntnisse**, die **die Leistung aller Beteiligten verbessern** können.

- Ehrlichkeit gegenüber sich selbst: Arbeite ich wirklich gerne mit jungen Menschen? Habe ich die Geduld & Fehlertoleranz?
- Bereitschaft eigene Position zu hinterfragen & selber Feedback zu akzeptieren
- Bereitschaft Regeln zu setzen und durchzusetzen
- Bereitschaft mit Vertrauen und Respekt zu arbeiten und nicht mit Angst oder Demütigung



Erfolgreiches Feedback: Was kommt an?

Aufnahmebereit?

Kann die / der Azubi
das Feedback gerade
annehmen?
Ist das Feedback
zielführend?

Zeitnah?

Zusammenhang
erkennbar /
nachvollziehbar.
Besser 5 Minuten
sofort als 1 Stunde in
zwei Wochen

Konstruktiv?

Ich-Botschaften?
Authentisch / offen?

Konkret?

Verständlich? Direkte
Handlungsempfehlung?
Transfer möglich /
aufgezeigt?

Positiv?

Motivierend? Neue
Perspektiven?

Voraussetzungen für gutes Feedback

Durchschnittliche Managerin



Großartige Managerin



Regeln und Verträge

Verhaltensregeln:

- Pünktlichkeit („Wenn Du nicht rechtzeitig da bist, kommen wir nicht rechtzeitig zur Baustelle und das Projekt verzögert sich. Eine verlorene Stunde kostet XXX€.“)
- Ehrlichkeit („Wenn ich nicht weiß, dass du in der GU nicht ruhig lernen kannst, kann ich Dir keinen Ruheraum zur Verfügung stellen.“)
- Respekt & Professionalität („Wenn ich gerade zu einem dringenden Termin muss (auch privat), ist das nicht die Zeit, Dein Problem mit der Aufgabe von vor einer Woche durchzusprechen.“)

Konsequenzen:

- Eigenverantwortung!
- 3 Strikes-Modell
- Klare Erwartungen (insb. für Probezeit) kommunizieren
- Regelmäßiges Feedback: schriftlich festhalten, Ziel & Lebensweg aufzeigen



Regeln und Verträge

Verhaltensregeln:

- Pünktlichkeit („Wenn Du nicht rechtzeitig Baustelle und das Projekt verzögert sich“)
- Ehrlichkeit („Wenn ich nicht weiß, das keinen Ruheraum zur Verfügung stelle“)
- Respekt & Professionalität („Wenn ich privat), ist das nicht die Zeit, Dein Pro durchzusprechen.“)

Konsequenzen:

- Eigenverantwortung!
- 3 Strikes-Modell
- Klare Erwartungen (insb. für Probezeit)
- Regelmäßiges Feedback: schriftlich festhalten

1

Freundlich grüßen

Grüßen Sie lieber einmal zu viel als einmal zu wenig.
In der Regel grüßen Auszubildende Mitarbeiter, Vorgesetzte oder Kunden zuerst.

2

Hand geben

Beim Händedruck geht die Initiative meist vom Ranghöheren aus.
Reicht man Ihnen die Hand, packen Sie zu. Besser kräftig als lasch.

3

Sauber auftreten

Natürlich ist die Kleiderfrage abhängig vom Beruf. Aber ordentlich und sauber muss sie sein.
Viel nackte Haut oder zerrissene Jeans sind unpassend.

4

Wertschätzen

Höflichkeit und Hilfsbereitschaft – wie zum Beispiel das Türaufhalten für nachfolgende Kollegen – sollten für Sie selbstverständlich sein. Ganz gleich, ob Sie auf den Pförtner oder Ihren Chef treffen.

5

Sich vorstellen

Stellen Sie sich mit Vor- und Nachnamen vor, dazu gern eine Zusatzinformation: „Guten Tag, mein Name ist Eva Gut. Ich bin Auszubildende im 2. Lehrjahr und arbeite gerade im Marketing.“

6

Siezen

Nur wenn Kollegen Ihnen ausdrücklich das „Du“ angeboten haben, können Sie das sonst übliche „Sie“ beiseitelegen.

7

Distanz wahren

In einem normalen Gespräch mit Kollegen beträgt die übliche Distanz zum Gegenüber mindestens eine Armlänge.

8

Gewissenhaft korrespondieren

Vermeiden Sie Fehler oder allzu flapsige Formulierungen. Dann noch eine ordentliche Schlussformel – und alles ist im Lot. Ihre Korrespondenz ist Ihre Visitenkarte!

9

Smartphone beiseite

Ihr privates Handy bleibt während der Arbeitszeit lautlos bzw. ausgeschaltet.
Für wichtige Telefonate gibt es Pausenzeiten.

10

Keine Angst vor Fettnäpfchen

Früher oder später werden Sie in eines treten. Das ist völlig in Ordnung!
Bleiben Sie am besten locker und freundlich, während Sie sich entschuldigen.



Vor dem Feedback:

Bereiten Sie das Feedback vor

Nehmen Sie sich Zeit, um über das Feedback nachzudenken und **sammeln Sie ihre Gedanken.**

- ✓ Die wichtigsten Informationen, die Sie teilen möchten
- ✓ Vorgehensweise
- ✓ Klare Beispiele
- ✓ Ggfs. Notizen vorbereiten

Überprüfen Sie die eigene Absicht

Hinterfragen Sie, mit welcher Absicht Sie das Feedback geben. Stellen Sie sicher, dass Sie **die richtige Intention haben** und wissen, **was Sie erreichen wollen.**

- ✓ Was ist Ihr Gesprächsziel / erwünschtes Ergebnis?
- ✓ Ist es nützlich für die Person, das zu hören?



Die Absicht:

Die **falschen** Gründe, um Feedback zu geben:

- Das eigene Verhalten verteidigen / entschuldigen
- Demoralisieren / verurteilen
- Die eigene schlechte Laune loswerden
- Um eine dritte Partei zufrieden zu stellen
- Um sich selbst überlegen / mächtig erscheinen zu lassen

Die **richtigen** Gründe, um Feedback zu geben:

- Engagement / Besorgnis für den Azubi
- Verantwortungsbewusstsein
- Zu unterstützen und zu fördern
- Wichtiges Anliegen kommunizieren

Wann sollte man Feedback anbieten oder vermeiden?



- Wenn gute Arbeit oder erfolgreiche Projekte es verdient haben, anerkannt zu werden
- Wenn die Wahrscheinlichkeit, die Fähigkeiten eines Azubis zu verbessern, hoch ist
- Wenn der Azubi bereits ein Feedback erwartet (z.B. Ende Probezeit, geplantes Feedbackgespräch)
- Wenn ein Problem nicht ignoriert werden kann, weil sich das Verhalten des Azubi negativ auf einen(e) Kollegen(in), das Team oder die Organisation auswirkt



- Wenn Sie nicht über alle notwendigen Informationen zu einem bestimmten Vorfall verfügen
- Wenn es Faktoren betrifft, die der Azubi nicht leicht ändern oder kontrollieren kann (Bsp. Armbruch oder Depression)
- Wenn der Azubi sehr emotional oder besonders verletzlich zu sein scheint
- Wenn Sie nicht genug Zeit oder Geduld haben, das Feedback in einer ruhigen und gründlichen Weise zu geben

Während eines Feedbackgesprächs



Fragen Sie nach Erlaubnis und teilen Ihre Absicht mit

- ✓ *Kann ich Dir ein Feedback geben?*
- ✓ Sprechen Sie ihre gute Absicht laut aus, z.B. *Ich möchte, dass Du Deine Ausbildung erfolgreich abschließt,...*



Achten Sie auf Auftreten und Stimme

- ✓ Handeln Sie ansprechbar und einfühlsam
- ✓ Formulieren Sie Aussagen aber in einem strengen Ton, wenn dies aufgrund der Umstände erforderlich ist



Beschreiben Sie konkrete Beispiele

- ✓ Sammeln Sie verschiedene Beispiele
- ✓ Unterscheiden Sie zwischen persönlicher Meinung und Fakten



Zuhören

- ✓ Berücksichtige die Reaktions- / Verarbeitungszeit
- ✓ Frage nach der Perspektive des Azubis
- ✓ Wenn Sie 80 % oder mehr des Gesprächs geredet haben, war es ein schlechtes Feedback



Konzentration auf die Zukunft

- ✓ Gestalten Sie Feedback konstruktiv
- ✓ Fokus auf zukünftige Verbesserungsmöglichkeiten

Während eines Feedbackgesprächs



- Die Forschung zeigt, dass Empfänger von unwillkommenen Nachrichten, viel weniger geneigt sind, die Kritik zurückzuweisen, wenn sie glauben, dass die andere Person gute Absichten hat.
- Nehmen Sie den Azubi in die Verantwortung: Lassen Sie ihn die Feedbackgespräche terminieren und lassen Sie ihn wichtige Themen vorher in den Termin schreiben und die Resultate in eigenen Worten zusammenfassen.
- Wiederholen Sie die Struktur zur Einübung.

Einfache Frameworks zur Strukturierung und Förderung von offenem Feedback

Das „Start-Stop-Continue“ Framework

- **Start:** Was soll die Person in der Zukunft tun?
- **Stop:** Was soll die Person in der Zukunft NICHT mehr tun?
- **Continue:** Was soll die Person weiterhin tun?

Das „More of – Less of“ Framework

- **More of:** Welche Verhaltensweisen soll die Person häufiger zeigen?
- **Less of:** Welche Verhaltensweisen soll die Person weniger oft zeigen?



Beispiel

Situation

„Während des Arbeitsgespräches heute morgen...“

Behavior (Verhalten)

"...ist mir aufgefallen, dass du mich mehrmals unterbrochen hast..."

Impact (Auswirkung)

„...vielleicht wolltest Du mir zeigen, dass Du schon alles verstanden hast, aber ich empfand das als Mangel an Respekt. Auch bei Kunden oder Führungspersonen kann das schnell zu Irritationen führen. Warte doch in Zukunft, bis ich fertig bin und wiederhole dann nochmal, was Du alles verstanden hast.“

Was macht schlechtes Feedback aus?

- Demütigend, vorführend
- Zu viel, zu spät zu allgemein
- Falsch verstandene Rücksichtnahme
- „Bemuttern“ anstatt zu „fördern“
- Manipulativ:
 - Andere schlechtmachen
 - „Tricks“ anwenden wie „Sandwichtaktik“:



Quelle: www.leadershipnomad.com

- Die Formel ist so offensichtlich, dass die Azubis sie bei mehrfacher Verwendung kommen sehen & sich veralbert fühlen
- Die Kritik kommt möglicherweise nicht richtig rüber, da sich viele Menschen an den Anfang und das Ende von Gesprächen am besten erinnern können
- Es verringert den Wert „echten“ positiven Feedbacks
- Es dient dazu, dass sich der / die Feedbackgeber(in) wohler fühlt, anstatt den / die Feedbackempfänger(in) aufzuklären



Selber Feedback erhalten



1. Zeigen Sie Interesse und fragen gezielt nach Feedback:

- Hast Du / Haben Sie Feedback für mich?
- Was hätte ich besser machen können, um Sie / Dich zu unterstützen?
- Was brauchen Sie / brauchst Du von mir?
- Wie kann ich bei diesem Projekt am besten unterstützen?
- Was könnte ich beim nächsten Azubi anders machen?
- Was war für Sie / Dich am hilfreichsten?

2. Auch wenn Azubis das manchmal holprig äußern: Gehen Sie von einer positiven Absicht aus und betrachten Sie das Feedback als ein Geschenk.

3. Souveränität: Nehmen Sie das Feedback an. Keine Defensivhaltung: Sie müssen sich nicht rechtfertigen! **Stehen Sie aber auch zu Fehlern** und entschuldigen sich, wenn eine Entschuldigung gerechtfertigt ist.

4. Überlegen Sie für sich, ob Sie das Feedback annehmen möchten. Wenn ja: Setzen Sie das Feedback möglichst so in die Tat um, dass die Azubis Auswirkungen sehen.



Unsere Referentin

6. Ich bin bereit, auf Augenhöhe zu sprechen: Feedback & Hierarchie.

7. Ich bin interessiert an der Welt meines Azubis: Kulturelle Unterschiede.

Exkurs: Feedback bei Rassismuskvorwurf



Dr. Kundri Böhmer-Bauer, interkulturelle Trainerin & Coachin,
Ethnologin und Dozentin an zahlreichen IHKs und HWKs
sowie der Universität der Bundeswehr München-Neubiberg

Feedback im Vergleich

Russia	France	Italy	US	UK	Brazil	India	Saudi Arabia	Japan
Israel	Germany	Norway	Australia	Canada	Mexico	China	Korea	Thailand
Netherlands	Denmark	Spain		Argentina	Kenya	Ghana		Indonesia



Direct negative feedback

Indirect negative feedback

Meyer 2015

- **Direktes negatives Feedback:** Feedback an Kollegen wird offen und ehrlich gegeben. Negative Botschaften werden nicht durch hinzufügen von positiven Botschaften abgemildert. Wörter wie „total ...“, „komplett ...“ werden beim Kritisieren benutzt. Kritik wird auch vor einer Gruppe geäußert.
- **Indirektes negatives Feedback:** Negatives Feedback an Kollegen wird weich, subtil und diplomatisch geäußert. Negative Äußerungen werden in positive verpackt. Wörter wie „etwas ...“, „leicht ...“ werden benutzt um Kritik abzumildern. Kritik unter vier Augen.

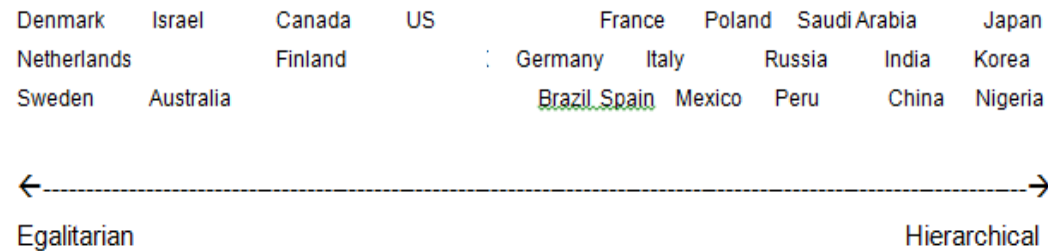
Anderer Meinung sein



Meyer 2015

- **Konfrontativ:** Meinungsverschiedenheiten und Debatten sind gut für das Team oder die Organisation. Offene Konfrontation ist erlaubt und hat keine negativen Einflüsse auf Beziehungen.
- **Auseinandersetzungen vermeiden:** Meinungsverschiedenheiten und Debatten sind schlecht für das Team oder die Organisation. Offene Auseinandersetzung ist unangemessen und zerstört die Gruppenharmonie oder hat negative Einflüsse auf Beziehungen.

Feedback und Hierarchie / Führung



Meyer 2015

- **Egalitär:** Die ideale Distanz zwischen Chef und Untergebenen ist gering. Der beste Chef ist ein Moderator unter Gleichen. Organisationsstrukturen sind flach. Kommunikation kann Hierarchien überspringen.
- **Hierarchisch:** Die ideale Distanz zwischen Chef und Untergebenen ist hoch. Der beste Vorgesetzte ist ein starker Leiter der frontal führt. Status ist wichtig. Organisationsstrukturen sind vielschichtig und fix. Kommunikation folgt den Hierarchiestufen. Kein Feedback, sondern Anweisungen.

Alter und Position



- Alter in vielen Gesellschaften respektiert (Nigeria, Eritrea, Syrien, Afghanistan)
- Respekt vor Älteren sozialisiert
- Jüngere dürfen Älteren kein Feedback geben / keine Kritik
- Ältere dürfen von Jüngeren nicht kritisiert werden

Bild: Pixabay

Feedback Alter / Position in Deutschland

Darauf hinweisen:

- Position ist nicht an Alter gebunden
- Es kommt auf Wissen an
- Es kommt auf Leistung an
- Es kommt auf Fähigkeiten an



Bild: pixabay

Feedback Frauen und Männer

Achtung! Es kommt immer auf die Person, die Situation und die Kultur an!

- Männer verlieren Ehre, wenn sie von jüngere oder gleichaltriger Frau kritisiert werden oder überhaupt von einer Frau (Naher Osten, Nordafrika, Subsahara)
- Sache wird nicht von Person getrennt
- Stolz verletzt
- Hierarchie muss eingehalten werden
- Harmonie muss eingehalten werden
- Ist in Deutschland anders!



Bild: pixabay

Beispiel: Junge Vorgesetzte will älteren Kollegen aus der Türkei an der Kasse unterstützen, weil er einem Kunden keine Auskunft geben kann. Er schreit sie an. Sie stellt ihn unter vier Augen zur Rede, er erhebt drohend die Hand gegen sie. Was tun?

Feedback und Rassismus

- Gambia, Eritrea, Guinea, Nigeria u. a.
- Rassismus während der Flucht / Migration
- Rassismus in Deutschland
- Sehr sensibel für alles, was damit zusammenhängt
- Ist *weißen* Deutschen oft nicht bewusst



Reaktionen auf Rassismus von Betroffenen

- Stress
- Aggression
- Angst vor (erneuten) Verletzungen
- Rassismus wird manchmal auch vermutet, wo keiner ist, aber Vorsicht!
- Manchmal auch „Masche“

Beispiel: Junger Nigerianer will nicht im Keller Pakete sortieren, obwohl das abwechselnd alle Mitarbeiter*innen müssen. Er beschimpft seinen Vorgesetzten als Rassisten. Was tun?



Bild: pixabay

Rassismusvorwurf an Deutsche



- Rückfragen
- Erklären
- Ich-Botschaften senden
- Gespräch suchen
- Dritte Person als Vermittler zuziehen (ist in vielen Kulturen üblich)

Umgang mit Rassismus im Betrieb



Bild: pixabay

- Rassismus im Betrieb nicht dulden
- Nicht wegschauen
- Nicht weghören
- Täter zur Rede stellen
- Betroffenen zur Seite stehen

Siehe zum Thema Ogette 2020

Feedback / Strategien gegen Stammtischparolen im Betrieb

- Nachfragen
- Hintergrundwissen
- Ironie
- Widersprüche aufzeigen
- Das „Die“ auflösen
- Emotionen ansprechen
- Ich Botschaften senden und Gefühle äußern
- Eigene Erfahrungen
- Unterstützung suchen
- Weiche Wand -> Selbstschutz, darüber will ich nicht reden, ist mir zu absurd

https://www.demokratie-leben.de/fileadmin/content/PDF-DOC-XLS/Wissen/E0045_Tandem_NRW_10_Strategien_Gegen_Stammtischparolen_Broschuere.pdf

RKW 2017: Vorurteile im Betrieb. Weniger Sprachlosigkeit, mehr Argumente für ein gutes Betriebsklima. achkräftesicherung

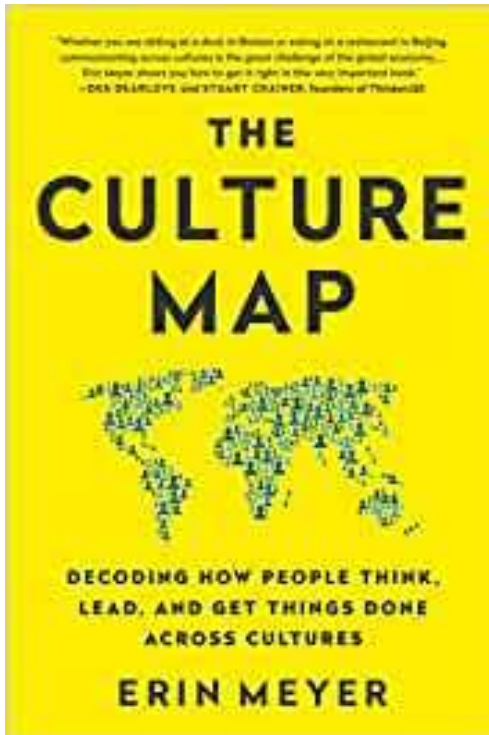
<http://www.aktiv-gegen-diskriminierung.info/argumentationshilfen>

www.boehmer-bauer.de



Bild: pixabay

Links / Literatur



- Meyer, Erin 2015: The Culture Map. New York.
- Ogette, Tupoka 2020: Exit Racism. Rassismus kritisch denken lernen. Münster.
- RKW 2017: Vorurteile im Betrieb. Weniger Sprachlosigkeit, mehr Argumente für ein gutes Betriebsklima. <https://www.rkw-kompetenzzentrum.de/publikationen/leitfaden/vorurteile-im-betrieb/>
- <http://www.aktiv-gegen-diskriminierung.info/argumentationshilfen>
- [https://www.demokratie-leben.de/fileadmin/content/PDF-DOC-XLS/Wissen/E0045 Tandem NRW 10 Strategien Gegen Stammtischparolen Broschuere.pdf](https://www.demokratie-leben.de/fileadmin/content/PDF-DOC-XLS/Wissen/E0045_Tandem_NRW_10_Strategien_Gegen_Stammtischparolen_Broschuere.pdf)

Fragen und/oder Anmerkungen?

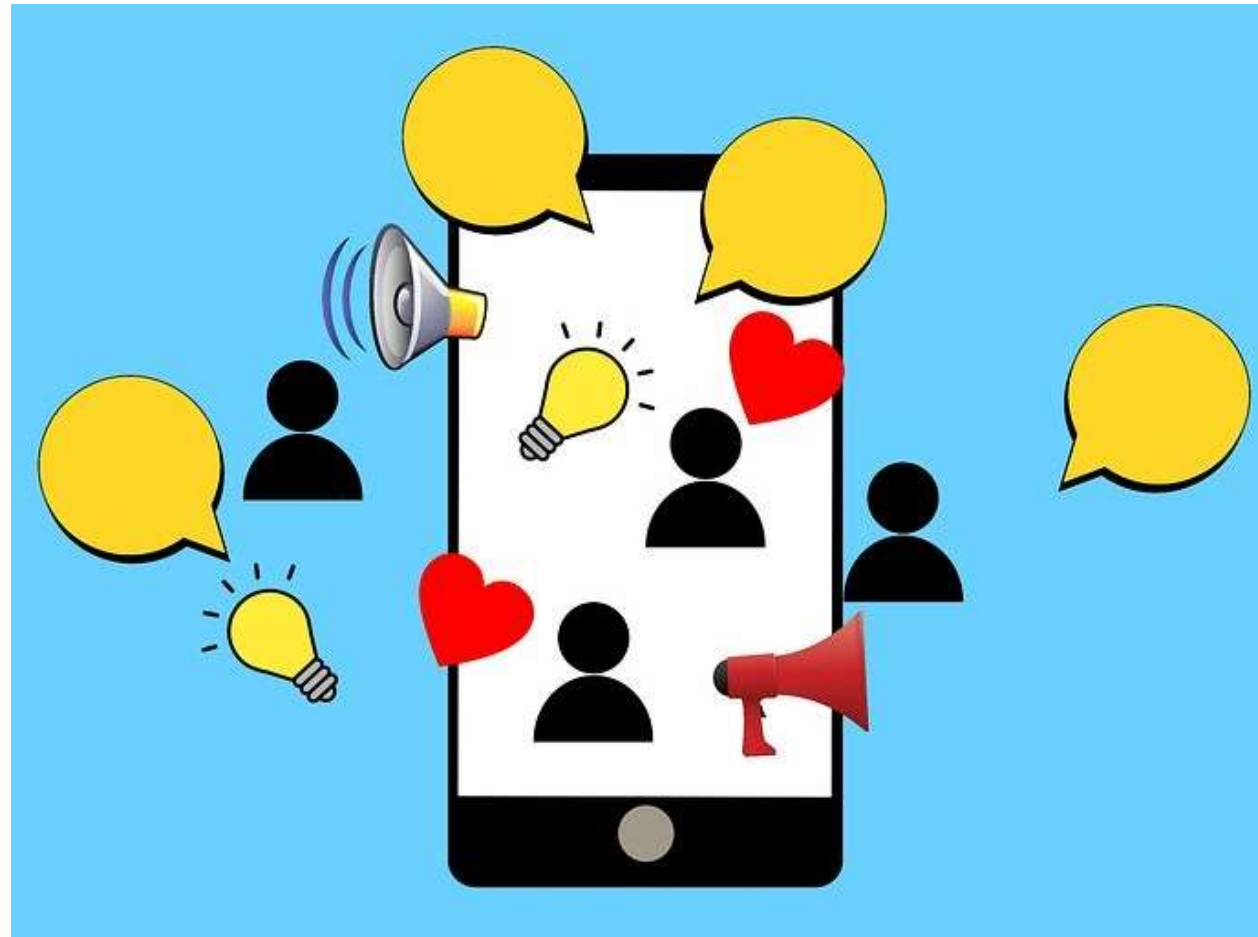


Bild: pixabay



Noch mehr Missverständnisse



Sie erklären einem jungen Syrer, wie ein Gerät funktioniert.
Er tippt die ganze Zeit auf seinem Handy herum.

Sie sind empört: Es war doch verabredet, dass während der Dienstzeit kein privater Handgebrauch
gestattet ist

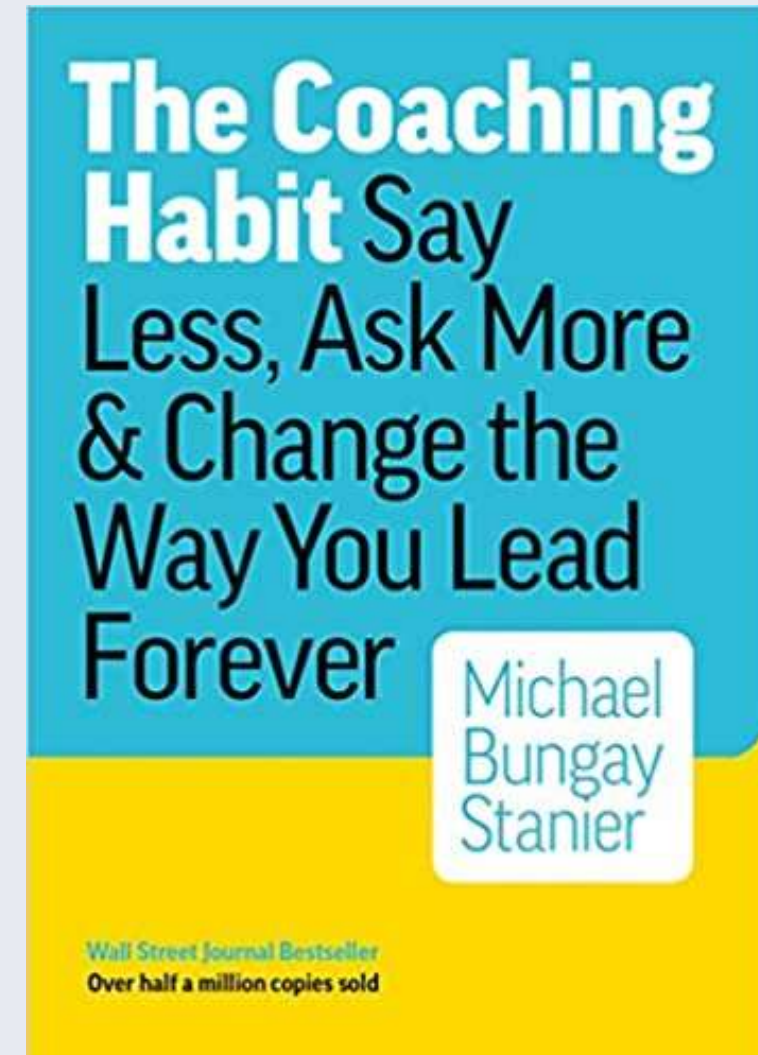
Was könnte hier passiert sein und was machen Sie jetzt?



„The Coaching Habit: Say less, ask more und change the way you lead forever“ Michael Bungay Stanier

Grundlegende Probleme: Zeitmangel & „advice trap“

1. „Was beschäftigt Sie / Dich gerade?“
2. „Was beschäftigt Sie / Dich sonst noch?“
3. „Welche Herausforderung steckt dahinter?“
4. „Was brauchen Sie / Was brauchst Du?“ Bedürfnisse, Umgang mit gegenwärtiger Herausforderung, Rückgabe der Verantwortung
5. „Wie gehen wir weiter vor?“ Priorisierung, feste Absprachen, Vertrag abschließen
6. „Was war für Sie / Dich am hilfreichsten?“ Eigene Weiterentwicklung



Buchtipps:

DIHK Deutscher Industrie- und Handelskammertag
Organisation für Weiterbildung im Wirtschaftsbereich

ZWH

Stark für Ausbildung
Das Ausbildung ist Chancen

Ausbilderhandbuch

- Hilfestellung von A bis Z rund um die Ausbildung
- praxisnahe Tipps für Ausbilder/-innen
- Auszubildende richtig ansprechen, stärken und begleiten



The Coaching Habit

Say Less, Ask More & Change the Way You Lead Forever

Michael Bungay Stanier

Wall Street Journal Bestseller
Over half a million copies sold



Hausaufgabe: Was war das hilfreichste Feedback, das Sie je erhalten haben?





NETZWERK Unternehmen
integrieren Flüchtlinge

Werden Sie Mitglied im NETZWERK!

2 7 3 6

UNTERNEHMEN IM NETZWERK

+ Sie?

kostenfrei und unkompliziert

online unter www.nuif.de/registrieren

FRAGEN?

Das NETZWERK Unternehmen integrieren Flüchtlinge ist zu erreichen:



am Telefon unter
[030/20308-6550](tel:030203086550)



per Mail unter
[info@unternehmen-
integrieren-fluechtlinge.de](mailto:info@unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de)



Online unter
www.nuif.de

