

# Gute Ausbildung – Von Anfang an...



## Unterlagen für den Ausbildungsbeginn

S  
T  
A  
R  
T  
E  
R  
-  
K  
I  
T

AusbildungsMEISTER ist ein Modellversuch des ift Innovationstransfer- und Forschungsinstitut Schwerin e.V. und der Kreishandwerkerschaft Schwerin, gefördert vom Bundesinstitut für Berufsbildung aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung.



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Bundesinstitut  
für Berufsbildung **BiBB**

- Forschen
- Beraten
- Zukunft gestalten



---

## Herzlichen Glückwunsch!

Sie haben etwas, was andere Betriebe nicht haben: Eine/n Auszubildende/n. Und damit haben Sie einen entscheidenden Vorteil gegenüber den anderen Unternehmen: Sie sichern sich Ihre Fachkräfte für die Zukunft. Um den Beginn der Ausbildung möglichst reibungslos zu gestalten, möchten wir Ihnen dieses STARTER-KIT an die Hand geben.

Die Gestaltung der ersten Tage im Betrieb ist besonders wichtig. Hier entscheidet sich für die Auszubildende oder den Auszubildenden oft, ob ihre oder seine Wahl für diesen Ausbildungsberuf und vor allem für diesen Ausbildungsbetrieb auch die richtige war.

Jugendliche, die eine Ausbildung beginnen, sind oft relativ „orientierungslos“. Für sie beginnt ein neuer Lebensabschnitt. Feste Tagesabläufe, Verhaltensregeln, das Eingliedern in Teams, lange Arbeitstage sind völlig neue Situationen, welche die Jugendlichen mal so nebenbei zu bewältigen haben. Der erste Schritt in eine gute Ausbildung ist die Schaffung einer Willkommenskultur für die neuen Auszubildenden.

Wir möchten Sie bei einem gelungenen Ausbildungsstart unterstützen. Diese Mappe besteht aus drei Teilen:

Teil A – Checklisten für einen guten Start in die Ausbildung

Teil B – Anregungen für eine Willkommensmappe für die Auszubildenden

Teil C – Tipps für eine gelungene Kommunikation.

Wir wünschen Ihnen einen tollen Start in die Ausbildung.

Ihr Team AusbildungsMEISTER

Das Team AusbildungsMEISTER erreichen Sie unter:

Kreishandwerkerschaft Schwerin

Ellerried 1, 19061 Schwerin

Tel.-Nr.: 0385/76 18 00

Fax-Nr.: 0385/76 18 039

E-Mail: [info@kreishandwerkerschaft-schwerin.de](mailto:info@kreishandwerkerschaft-schwerin.de)

Homepage: [www.kreishandwerkerschaft-schwerin.de](http://www.kreishandwerkerschaft-schwerin.de)

## Inhalt

### ✓ **Teil A – Checklisten für einen guten Start in die Ausbildung**

- Vorbereitung auf eine duale Berufsausbildung
- Abschluss des Ausbildungsvertrages
- Formalitäten nach Vertragsabschluss
- Der erste Tag im Unternehmen

### ✓ **Teil B – Anregungen für eine Willkommensmappe für die Auszubildenden**

- Muster: Willkommensbrief
- Mögliche Inhalte: Über uns – Informationen zu unserem Unternehmen
- Muster: So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A-Z
- Karrierewege im Handwerk

### ✓ **Teil C – Tipps für eine gelungene Kommunikation**

- Tipps für eine gelungene Kommunikation
- Ausbildungsgespräch
- Umgang mit kritischen Situationen

## Teil A - Vorbereitung auf eine duale Berufsausbildung

### ✓ Beachten der gesetzlichen Grundlagen für die Berufsausbildung:

- Berufsbildungsgesetz (BBiG) und Handwerksordnung (HWO)
- Ausbildereignungsverordnung (AEVO)
- Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)
- Ausbildungsordnung (AO)

### ✓ Eignung als Ausbildungsstätte:

- Ein/e Ausbilder/in mit der notwendigen persönlichen und fachlichen Eignung ist im Betrieb beschäftigt und mit der Ausbildung beauftragt.
- Der/Die Ausbilder/in verfügt über die für die heutige Lehrlingsausbildung notwendigen pädagogischen Fähigkeiten.
- Alle gemäß AO erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten können im Betrieb vermittelt werden.
- Die Ausstattung des Betriebes mit Werkzeug, Maschinen und sonstigen Hilfsmitteln reicht für eine ordnungsgemäße Ausbildung aus.
- Prüfen, ob Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden können, wenn die Ausbildungsstätte die beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermitteln kann.
- Es besteht ein angemessenes Verhältnis der Zahl der Auszubildenden zur Zahl der Fachkräfte:

1-2 Fachkräfte	= 1 Auszubildende/r
3-5 Fachkräfte	= 2 Auszubildende
6-8 Fachkräfte	= 3 Auszubildende
je weitere 3 Fachkräfte	= 1 Auszubildende/r

### ✓ Vertraut machen mit Inhalten des Ausbildungsberufes:

- Ausbildungsordnung für den Ausbildungsberuf liegt vor
- Sachliche u. zeitliche Gliederung (betrieblicher Ausbildungsplan) wird erstellt
- Prüfungsanforderungen und Zulassungsvoraussetzungen sind bekannt
- Rahmenlehrplan für die Ausbildung in der Berufsschule ist bekannt

## Teil A - Abschluss des Ausbildungsvertrages

### ✓ **Ausbildungsvertrag**

- Ausbildungsvertrag ist schriftlich abgeschlossen
- Vertragsformular bei der Innung oder der zuständigen Kammer anfordern und ausfüllen
- Vertrag -in dreifacher Ausfertigung- ist von dem/der Ausbilder/in und dem/der Auszubildenden eigenhändig unterschrieben
- Unterschrift der Erziehungsberechtigten bei Berufsausbildungsverträgen mit Minderjährigen liegt vor
- Ausbildungsvertrag enthält sachliche und zeitliche Gliederung (betrieblicher Ausbildungsplan)
- Ausbildungsordnung wurde dem/der Auszubildenden kostenlos zur Verfügung gestellt
- Eine Verkürzung der Ausbildung aufgrund des Schulabschlusses (mittlere Reife oder Abitur) oder vorheriger Berufsausbildung wurde bei Vertragsabschluss berücksichtigt



### **Mindestinhalt des Berufsausbildungsvertrages**

- Ausbildungsberuf
- Ziel der Ausbildung – Berufstätigkeit, für die ausgebildet werden soll
- Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung
- Beginn und Dauer der Ausbildung
- Dauer der regelmäßigen täglichen Arbeitszeit
- Ergänzende Ausbildungsmaßnahmen (außerhalb der Ausbildungsstätte)
- Ausbildungszeit
- Dauer der Probezeit
- Zahlung und Höhe der Ausbildungsvergütung
- Urlaubsanspruch
- Kündigungsvoraussetzungen
- Hinweis auf Tarifverträge

### ✓ **Eintragung des Ausbildungsverhältnisses in die Lehrlingsrolle**

- Antrag auf Eintragung in das Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse, Lehrlingsrolle, ausfüllen; Antrag liegt dem Vertragsformular bei
- Ausbildungsvertrag in dreifacher Ausführung an die zuständige Kammer schicken
- Bescheinigung über ärztliche Erstuntersuchung (bei Jugendlichen unter 18 Jahren) beilegen

## Teil A – Formalitäten nach Vertragsabschluss

### ✓ Formalitäten

- Anmeldung des/der Auszubildenden in der zuständigen Berufsschule
- Anmeldung des/der Auszubildenden bei der Krankenkasse und Berufsgenossenschaft
- Arbeitspapiere und Informationen von der/dem Auszubildenden einholen:
  - Girokontoverbindung
  - Steuer-Identifikationsnummer
  - Sozialversicherungsausweis
  - evtl. Kopie des Führerscheins
  - evtl. Kopie der Arbeitserlaubnis
- Aushändigung des von der Handwerkskammer gesiegelten (und damit bestätigten) Ausbildungsvertrages an den/die Auszubildende/n
- Evtl. Anmeldung des/der Auszubildenden bei der berufsspezifischen Lohnausgleichskasse
  - SOKA-BAU für Ausbildungsbetriebe im Bauhauptgewerbe
  - Lohnausgleichskasse für das Dachdeckerhandwerk bei Ausbildungsbetrieben des Dachdeckerhandwerks
- Information an Auszubildende/n bzw. Erziehungsberechtigten, dass von der Agentur für Arbeit ggf. Berufsausbildungsbeihilfe bezogen werden kann

## Teil A - Der erste Tag im Unternehmen

### ✓ Vorbereitung des ersten Tages

- Willkommensschreiben an die/den zukünftigen Auszubildenden mit wichtigen Hinweisen für den ersten Tag evtl. mit Willkommensmappe erstellen und verschicken
- Ausbildungsplatz bereitstellen und herrichten
- Notwendige Arbeits-, Hilfs- und Lernmittel zurechtlegen
- Garderobe bzw. Ablagemöglichkeit bereitstellen
- Zukünftige Kollegen und Vorgesetzte informieren
- Betriebsbesichtigung vorbereiten
- Evtl. bereits im Betrieb vorhandene/n Auszubildende/n zu Azubi-Paten bestimmen bzw. Verantwortliche/n benennen und diese in ihre Aufgaben einweisen
- Betriebsregeln zum Unterschreiben vorbereiten
- Jugendarbeitsschutzgesetz bei Ausbildung Minderjähriger im Betrieb aushängen oder auslegen
- Kleines „Begrüßungsgeschenk“ z. B. Zollstock, Kugelschreiber etc. mit Firmenaufdruck bereit halten
- Erste Lernaufgabe vorbereiten



#### Möglicher Inhalt Willkommensmappe:

- Informationen zum Unternehmen
- Geschichte des Betriebes
- Produktpalette
- Position am Markt
- Leitlinien des Unternehmens
- Sozialleistungen und Bonussysteme
- Unterstützungsmöglichkeiten z. B. bei Wohnungssuche
- Ansprechpartner mit Kontaktdaten
- Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- Betriebsregeln



#### Aufgaben Azubi-Pate:

- Betriebsrundgang
- Bekanntmachen mit den Vorgesetzten und Kollegen
- Einführung in das Team
- Informationen zu den geschriebenen und ungeschriebenen „Gesetzen“ im Unternehmen
- Ansprechpartner bei fachlichen wie persönlichen Problemen
- Achtung: Begrüßung der Auszubildenden ist Chefsache

## Teil A - Der erste Tag im Unternehmen

### ✓ Ablauf des ersten Tages

- Begrüßung der/des neuen Auszubildenden
- Einführungsgespräch mit Informationen zu dem Unternehmen führen
- Rundgang durch den Betrieb
- Vorgesetzte, Kollegen, Ansprechpartner und Azubi-Paten vorstellen
- Arbeitsplatz zeigen und einweisen
- Ablauf der nächsten Tage erklären und Grobüberblick über die Ausbildung vermitteln
- Berichtsheft übergeben und Regelungen zum Führen des Berichtsheftes treffen
- Ausbildungsgespräche vereinbaren
- Stundenplan für den Berufsschulunterricht und Kurse der überbetrieblichen Ausbildung erläutern und übergeben
- Arbeitsschutzbekleidung und Ausbildungsmittel wie Werkzeuge übergeben und Übergabe durch Auszubildende/n bestätigen lassen
- In Unfall- und Gesundheitsgefahren unterweisen und Unterschrift der/des Auszubildenden, dass Unterweisung verstanden worden ist, einholen
- Betriebsregeln erklären, schriftlich aushändigen und unterschreiben lassen
- Erste Lernaufgabe erklären und übergeben
- Abschlussgespräch „1. Ausbildungstag“ führen



Am **ersten Arbeitstag** sollten folgende **Unterlagen** vorliegen:

- Ärztliche Untersuchung bei Jugendlichen unter 18 Jahren
- Steuer-Identifikationsnummer
- Sozialversicherungsausweis
- Krankenversicherung
- Lohn- und Gehaltskonto

Des Weiteren sollte der/die Auszubildende **angemeldet** sein bei:

- Krankenkasse und Sozialversicherung
- Finanzamt
- Berufsgenossenschaft
- Berufsschule
- evtl. Lohnsteuerausgleichskasse bei Bau- bzw. Dachdeckerbetrieben



---

## Teil B – Muster: Willkommensbrief

Sehr geehrte/r .....,

herzlich Willkommen in unserem Team. Wir freuen uns sehr, dass Sie bei uns am 01. August 201X Ihre Ausbildung zum (Ausbildungsberuf einfügen) beginnen.

Damit Sie sich bei uns wohlfühlen, möchten wir Ihnen den Einstieg so leicht wie möglich gestalten. Ihre neuen Kollegen werden Ihnen helfend zur Seite stehen. Zusätzlich haben wir für Sie eine Info-Mappe zusammengestellt. Hier erhalten Sie Unterlagen, in denen wichtige Informationen für Sie zusammengefasst sind.

Frau.../Herr... erwartet Sie am 01. August 2012 um 07.00 Uhr bei uns im Geschäftsbüro in der Musterstraße 1 in 12345 Musterhausen.

Bitte bringen Sie zu diesem Termin auch folgende Unterlagen mit:

- Lohnsteuerkarte/Steuer-Identifikationsnummer
- Sozialversicherungsausweis
- Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse
- Kontoverbindung.

Bitte denken Sie auch an die entsprechende Arbeitskleidung und Ihre Verpflegung für Ihren ersten Ausbildungstag.

Bei Fragen erreichen Sie uns unter 0123/456789.

Wir wünschen Ihnen einen erfolgreichen Start in Ihr Berufsleben.

Ihr Ausbildungsbetrieb

## Teil B – Mögliche Inhalte:

### Über uns... Informationen zu unserem Unternehmen

#### ✓ **Geschichte und Daten**

- Gründung des Unternehmens mit damaliger Produktpalette
- Zahl der Mitarbeiter gestern und heute
- Eintritt in die Innung
- Familienbetrieb und Nachfolge

#### ✓ **Profil**

- Heutige Produktpalette
- Marktposition (Auftragsradius, Mitbewerber)
- Kundenbreite (z.B. Unternehmen, Behörden bis Privatpersonen)

#### ✓ **Leitbild - Unternehmensphilosophie**

- Innungsbetrieb
- Kundenzufriedenheit
- Fachliche und persönliche Qualität der Mitarbeiter
- Materialqualität
- Traditionsbewusstsein - Wertebewusstsein
- Offenheit für Innovationen
- Bewusstsein für Nachhaltigkeit und Umwelt

#### ✓ **Engagement und soziale Leistungen**

- Unterstützung Verein (z.B. regionaler Fußballverein)
- Unterstützung der Auszubildenden z. B. bei Wohnungssuche
- Bonussystem in der Ausbildung
- Übernahmekancen nach der Ausbildung

---

## **Teil B - Muster: So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A bis Z**

### **Allgemeines Verhalten auf dem Betriebsgelände**

Auf dem Betriebsgelände und bei Kunden haben Sie sich so zu verhalten, dass Sie sich selbst und andere nicht gefährden und / oder verletzen. Alle Anlagen, Maschinen und Einrichtungen unseres Handwerksbetriebes sind ordentlich und sachgerecht zu behandeln. Für die Sauberkeit des Betriebsgeländes sind alle Mitarbeiter verantwortlich. Sorgen Sie bitte für die Reinhaltung Ihres Arbeitsplatzes. Es gilt das Prinzip der Müllvermeidung. Abfälle sind in die entsprechenden Behälter zu werfen. Anfallender Abfall wird getrennt. Das Mitbringen gefährlicher Gegenstände (z.B. Waffen, Messer, Feuerwerkskörper u.a.) ist verboten!

### **Ansprechpartner:**

Ihre Ansprechpartner bei Fragen zu und in Ihrer Ausbildung sind:

Frau Musterfrau, Büromanagerin

Tel.-Nr. 0123/45678, E-Mail: [m.musterfrau@muster.de](mailto:m.musterfrau@muster.de)

Herr Mustermann, Ausbilder

Tel.-Nr. 0123/789456, E-Mail: [m.mustermann@muster.de](mailto:m.mustermann@muster.de)

### **Auftreten in der Öffentlichkeit**

Das Auftreten in der Öffentlichkeit bestimmt den Ruf unserer Firma entscheidend mit. Sie, als unsere Mitarbeiterin/unsere Mitarbeiter, haben daher dazu beizutragen, durch Ihr Verhalten ein positives Bild des Betriebes zu vermitteln.

## So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A bis Z

### Arbeitsversäumnis, Krankheit

Pünktlichkeit ist selbstverständlich. Bitte erscheinen Sie so rechtzeitig im Betrieb, dass Sie pünktlich mit der Arbeit beginnen können.

Wenn Sie nicht rechtzeitig zur Arbeit kommen können, teilen Sie dies bitte direkt Ihrem Ausbilder bzw. der Büromanagerin mit. Im Krankheitsfall melden Sie sich bitte umgehend nach dem Arztbesuch und teilen mit, bis wann die Krankheit voraussichtlich dauert. Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ist spätestens am 3. Werktag im Betrieb abzugeben. Dies gilt auch bei Folgebescheinigungen. Bei Krankheit an Berufsschultagen muss neben dem Betrieb auch unbedingt die Berufsschule über die Krankmeldung informiert werden.

### Arbeitszeiten

Ihre Arbeitszeiten sind

Montag: von XX.XX bis XX.XX Uhr  
Dienstag: von XX.XX bis XX.XX Uhr  
Mittwoch: von XX.XX bis XX.XX Uhr  
Donnerstag: von XX.XX bis XX.XX Uhr  
Freitag: von XX.XX bis XX.XX Uhr  
Samstag: von XX.XX bis XX.XX Uhr

### Arbeitsunfall

Wenn Ihnen Schäden an Maschinen bzw. anderen Arbeitsgeräten entstehen oder auffallen, melden Sie dies bitte sofort bei Ihren persönlichen Ansprechpartnern. Bei einem Arbeits- oder Wegeunfall ist der Betrieb sofort zu informieren.

## So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A bis Z

### Ausbildungsnachweisheft

Das Ausbildungsnachweisheft ist regelmäßig von Ihnen zu führen. Es dient dem Nachweis des tatsächlichen zeitlichen und sachlichen Ablaufes der Ausbildung und ist ein wichtiges Kriterium für die Zulassung zur Abschluss- bzw. Gesellenprüfung. Beschreiben Sie bitte genau, welche Tätigkeiten ausgeübt, welche Werkstoffe, Maschinen und Hilfsmittel eingesetzt und welche Lehrunterweisungen durchgeführt wurden. Die Ausbildungsnachweise geben Sie unaufgefordert und regelmäßig jeden Freitag bei Ihrem Ausbilder ab, damit diese kontrolliert und unterschrieben werden können.

### Berufsausbildungsbeihilfe (BAB)

Wenn Sie während der Ausbildung nicht bei den Eltern wohnen können, weil der Ausbildungsbetrieb vom Elternhaus zu weit entfernt ist, erhalten Sie Berufsausbildungsbeihilfe. Dazu müssen Sie einen Antrag bei der Agentur für Arbeit stellen. Wird Berufsausbildungsbeihilfe erst nach Beginn der Ausbildung beantragt, wird sie rückwirkend längstens vom Beginn des Monats an geleistet, in dem die Leistungen beantragt worden sind.

### Berufsschule

Ihre Berufsschule befindet sich in 12345 Musterstadt, Musterstraße 1. Sie erreichen diese mit der Deutschen Bahn und dem Bus/Straßenbahn Nr. XX, Haltestelle Berufsschule. Der Berufsschulunterricht erfolgt in Blöcken. Ein Berufsschulstundenplan wird Ihnen am Anfang Ihrer Ausbildung ausgehändigt.

### Küche/Aufenthaltsraum

In der Küche befinden sich ein Wasserkocher, eine Mikrowelle sowie eine Geschirrspülmaschine zur allgemeinen Benutzung. Bitte beteiligen Sie sich beim Ein- und Ausräumen der Geschirrspülmaschine und sorgen Sie für Sauberkeit.

---

## So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A bis Z

### Mitarbeiterdaten

Sämtliche im Zusammenhang mit der Einstellung gemachten Angaben werden vertraulich behandelt. Die Mitarbeiter werden gebeten, die Büromanagerin über Änderungen unverzüglich zu informieren.

### Mittagspause

Die Mittagspause ist von XX.XX bis XX.XX Uhr und beträgt XX Minuten.

### Nutzung privater elektronischer Geräte

Der Umgang mit elektronischen Spielen, Musikabspielgeräten und Handys ist auf dem Betriebsgelände und auswärtigen Arbeitsplätzen (z. B. auf der Baustelle) untersagt.

### Rauchen

Das Rauchen ist in den geschlossenen Räumen der Firma untersagt. Es ist nur in den hierfür gesondert ausgezeichneten Bereichen zulässig.

### Schwarzes Brett

Beim Empfang/im Eingangsbereich der Werkstatt befindet sich ein schwarzes Brett, auf dem alle aktuellen Informationen über das Unternehmen und die einzelnen Abteilungen zu finden sind.

### Überstunden

Überstunden sind alle Zeiten, die über die im Ausbildungsvertrag vereinbarte tägliche Arbeitszeit hinausgehen. Die Überstunden werden Ihnen gesondert vergütet oder durch Freizeitgewährung ausgeglichen.

## So läuft´s im Betrieb – Hinweise und Betriebsregeln von A bis Z

### Überbetriebliche Lehrlingsunterweisung (ÜLU)

Die ÜLU ist ein fester Bestandteil der dualen Berufsausbildung im Handwerk. Es werden berufsspezifische, praktische Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt. Durch die ÜLU wird ein breites, einheitliches Ausbildungsniveau sichergestellt, welches sich den technischen und ökonomischen Veränderungen kontinuierlich anpasst.

Die überbetriebliche Lehrlingsunterweisung wird im Musterausbildungszentrum in 12345 Musterstadt, Musterstraße 1, durchgeführt. Eine Übersicht über die Ausbildungszeiten erhalten Sie während Ihrer Ausbildung.

### Umgang mit Alkohol und anderen Drogen

Der Konsum von Alkohol und anderen Drogen ist auf dem Betriebsgelände und auswärtigen Arbeitsplätzen (z.B. beim Kunden, auf der Baustelle) verboten.

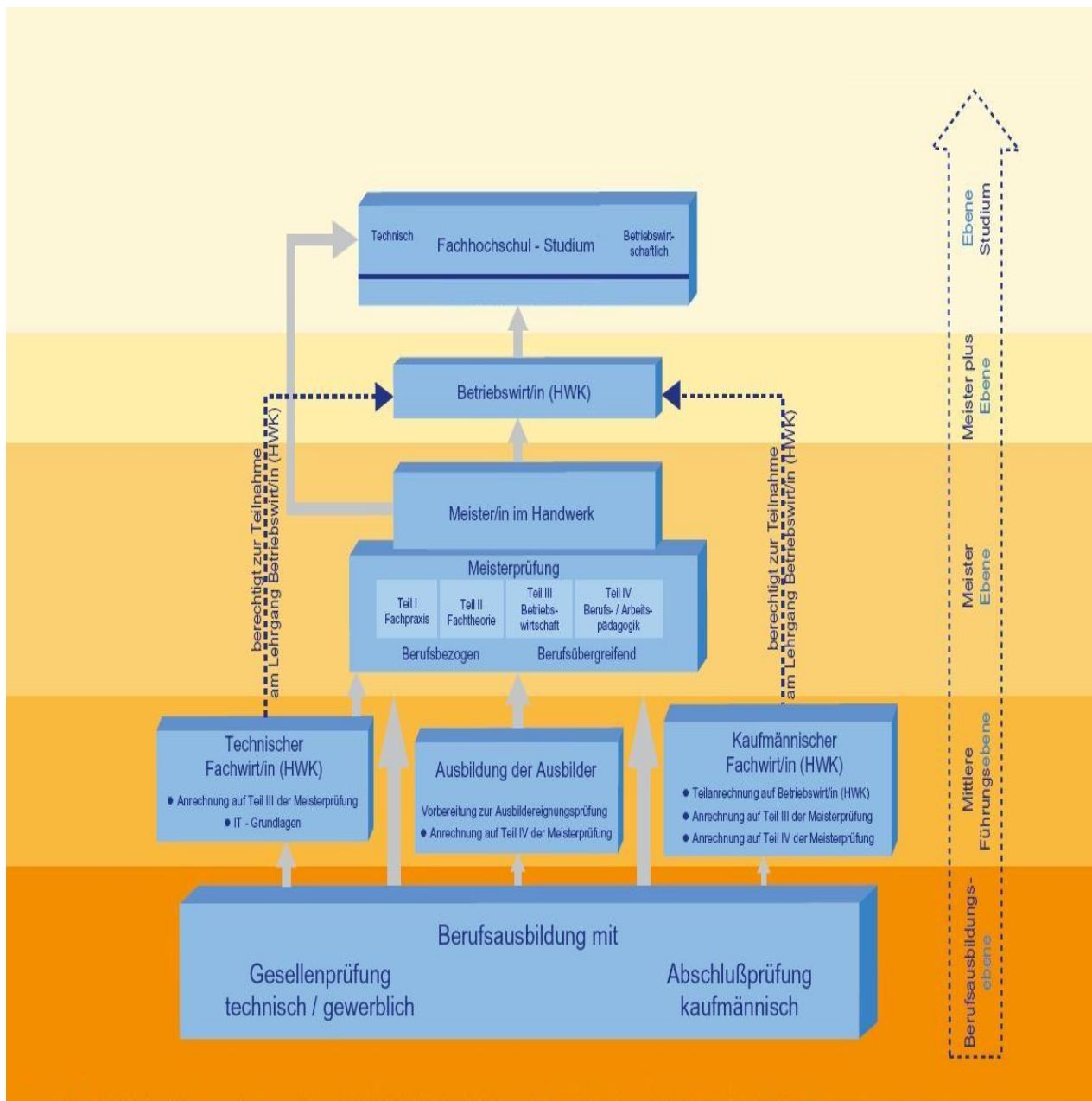
### Urlaub

Sie haben Anspruch auf XX Werktagen bezahlten Urlaub im Jahr. Bitte sprechen Sie mit Ihrem Ausbilder Ihre Urlaubswünsche rechtzeitig ab. Den von Ihnen ausgefüllten Urlaubsantrag reichen Sie bis xx Wochen vor dem gewünschten Urlaubstermin bei Ihrem Ausbilder ein. Der Urlaub kann nur dann von Ihnen angetreten werden, wenn der Urlaubsantrag durch den Ausbilder genehmigt wurde.

### Zeugnisse/Zensurenübersicht

Nach Abschluss des jeweiligen Ausbildungsjahres legen Sie bitte Ihr Berufsschulzeugnis unaufgefordert Ihrem Ausbilder vor.




## Teil B - Karrierewege im Handwerk



Quelle: Handwerkskammer Niederbayern - Oberpfalz



## Teil C - Tipps für eine gelungene Kommunikation

-  **Tipp 1 – Reden Sie miteinander**  
Viele werden jetzt sagen: „Ja klar, reden wir miteinander. Ich habe meinen Auszubildenden doch erklärt, was sie machen sollen und wen sie fragen können.“ Aber wissen Sie, was in Ihren Auszubildenden wirklich vor sich geht? Das werden Sie nur erfahren, wenn Sie sich die Zeit nehmen, um mit Ihren Auszubildenden wirklich zu sprechen, z.B. bei der Fahrt zur Baustelle. Zum Miteinander reden gehört aktives Fragen genauso mit dazu wie aktives Zuhören.
  
-  **Tipp 2 – Nutzen Sie das Berichtsheft als Gesprächsaufhänger**  
Das Ausbildungsnachweisheft wird leider oft als lästige Pflicht angesehen. Schade, denn damit wird viel Gesprächspotential verschenkt. Gehen Sie zusammen mit den Auszubildenden, z. B. jeden Freitag, das Ausbildungsnachweisheft durch. Sie sind somit immer über die Ausbildungsschritte informiert; können nachhaken, wie es gelaufen ist; fachliche Fragen zur Überprüfung des Ausbildungserfolgs stellen und zeigen Interesse an der Entwicklung der Auszubildenden.
  
-  **Tipp 3 – Sprechen Sie Konflikte direkt an**  
„Da misch ich mich nicht ein, das wird schon, der beruhigt sich wieder“ – sind typische Reaktionen von Ausbilder/innen auf Konflikte. Für die Auszubildenden renkt es sich oft nicht wieder nach ein paar Tagen ein. Die Konflikte schwelen weiter, breiten sich aus, führen zu einer „inneren Kündigung“ bei den Auszubildenden, bis hin zum Abbruch der Ausbildung durch die Auszubildenden.



#### **Tipp 4 – Loben Sie!**

Ihre Auszubildenden verdienen es, dass ihre Arbeit anerkannt wird. Nur so wissen sie, dass ihre Arbeit überhaupt wahrgenommen wird und sie, als Auszubildende, einen wichtigen Teil des Betriebes und des Teams darstellen. Sprüche wie „Nicht getadelt ist Lob genug!“ oder „Lehrjahre sind keine Herrenjahre!“ gehören der Vergangenheit an.



#### **Tipp 5 – Kommunizieren Sie auf gleicher Augenhöhe**

Das Bild der Kommunikation in der Ausbildung ist oft noch von Anweisungen und Hierarchiedenken geprägt. Eine gute Ausbildung setzt jedoch ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen den Ausbilder/innen, ausbildenden Fachkräften und den Auszubildenden voraus.



#### **Tipp 6 – Achten Sie auf Ihre Mimik und Gestik**

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (P. Watzlawick) Eine nach oben gezogene Augenbraue, Nase rümpfen, Mundwinkel verziehen, abwertende Handbewegungen können ebenso wie Wörter verletzen.

## Teil C - Ausbildungsgespräch

### ✓ Zeitpunkte für Ausbildungsgespräch

- Beginn der Probezeit
- Mitte der Probezeit
- Ende der Probezeit
- Ende erstes Ausbildungsjahr
- Zwischenprüfung
- Ende zweites Ausbildungsjahr
- Vorbereitung Gesellenprüfung
- Abschluss der Ausbildung
- Immer, wenn es hakt

### ✓ Inhalte Ausbildungsgespräch

- Arbeitsweise der/s Auszubildenden
- Motivation der/s Auszubildenden
- Leistungen und Lernerfolge im Betrieb und Berufsschule
- Wissenslücken und Lernschwierigkeiten in Betrieb und Berufsschule
- Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitern
- Verhalten gegenüber Kunden
- Fragen, Probleme, Schwierigkeiten im Betrieb sowie im persönlichen Bereich
- Erwartungen der/s Auszubildenden an den weiteren Ablauf der Ausbildung
- Vereinbarung gemeinsamer Ziele und Maßnahmen zur Förderung der/s Auszubildenden
- Festlegung der nächsten Schritte in der Ausbildung
- Terminfestlegung für nächstes Ausbildungsgespräch



#### Vorbereitung auf Ausbildungsgespräch:

- Rechtzeitig Termin vereinbaren (nicht zwischen Tür und Angel)
- Informationen und Unterlagen einholen (Beurteilung der ausbildenden Fachkräfte, Feedback der Mitarbeiter, Schulzeugnisse)
- Überlegung, was soll besprochen werden – mögliche Ziele festhalten
- Eckpunkte und Fragen vor dem Termin an Auszubildende aushändigen, damit auch diese sich auf das Gespräch vorbereiten können
- Angenehme, freundliche Gesprächsatmosphäre schaffen (ruhiger Raum, keine Telefonate)

## Teil C - Umgang mit kritischen Situationen

### ✓ Vorgehen bei Konflikten

- Ermittlung des Sachverhalts:  
Welche Tatsachen liegen vor? Was ist vorgefallen? Wer ist beteiligt?
- Klärung von Zusammenhängen und Ursachen:  
Wie konnte es zu dem Konflikt kommen? Was ist vorher geschehen? Welche Hintergründe/Interessen/Motive haben die Beteiligten?
- Überlegen von Lösungsmöglichkeiten:  
Welche Maßnahmen sind möglich? Gibt es Lösungsvorschläge von den Beteiligten?
- Wahl des besten Lösungsweges:  
Wie lässt sich die ausgewählte Maßnahme umsetzen?
- Überprüfung der Maßnahmen:  
Führt diese Maßnahme zum Erfolg? Müssen neue Schritte erwogen werden?



### Gründe für Konflikte:

- Unklare Regeln (Arbeitszeiten, Überstundenausgleich, Pausenregelung, Kleiderordnung, Handynutzung)
- Unübersichtliche Zuständigkeiten (Wer darf Arbeitsanweisungen geben? Welche Aufträge werden vorrangig bearbeitet?)
- Unterschiedliche Vorstellungen über Umgangsformen und Normen (Kundenumgang, Pünktlichkeit, Sauberkeit)
- Unwissenheit der Auszubildenden über Erwartungshaltung der Vorgesetzten (Unternehmenshierarchie, fachliche und soziale Kompetenzen)
- Sympathie/Antipathie
- Rauer Umgangston
- Keine Anerkennung und Wertschätzung

### ✓ Feedbackregeln

- Beschreiben der tatsächlichen Situation – keine Verallgemeinerung
- Sachlich – ohne eigene Wertung
- Zeitnah
- Eigene Eindrücke in Ich-Botschaften schildern
- Konkrete Vorschläge zur Änderung der Situation äußern