

Themen-Spezial  für Ihre Ausbildungsarbeit

Die Top 12
Blogbeiträge
von *wirAUSBILDER.de*



Mit Themen wie z.B.

- ✓ Ausbildungsmethoden
- ✓ Umgang mit Alltagssituationen
- ✓ Prüfungsvorbereitung
- ✓ ChatGPT
- ✓ Generation Z



Liebe Ausbilder:innen,

Ich freue mich, Ihnen mit dieser Zusammenstellung der Top 12-Blogbeiträge von *wirAUSBILDER.de* eine **Sammlung bewährter Methoden, Perspektiven und konkreter Tipps aus der Ausbildungswelt** an die Hand geben zu können. Lassen Sie sich inspirieren und entdecken Sie neue Wege, um Ihre Ausbildung noch erfolgreicher zu gestalten.

Eine Möglichkeit bietet der Einsatz **agiler Ausbildungsmethoden**. Im Interview mit Harald Eder erfahren Sie u. a. mehr über die Vorteile, die agile Methoden aus seiner Sicht bieten. Die folgenden Beiträge stellen Ihnen drei **konkrete Methoden** vor: das **Lehrgespräch**, die **Vier-Stufen-** sowie die **Projektmethode**.

Haben Sie schon einmal **ChatGPT** ausprobiert und/oder die Anwendung für sich, Ihr Ausbildungsteam und/oder Ihre Azubis angedacht? Der Chatbot setzt künstliche Intelligenz ein, um mit Nutzern zu „chatten“. Er kann vieles – folgend finden Sie einige **Anwendungsmöglichkeiten** für die Ausbildungsarbeit.

„Die **Generation Z** ist eine Bereicherung für jede Unternehmenskultur und mit etwas Fingerspitzengefühl und professioneller Führung bietet sie einen großen Mehrwert für die modernen Unternehmen von heute – denn „was uns bis hierher gebracht hat, bringt uns nicht automatisch weiter“ – es gilt voneinander zu lernen“, so Maximilian Rembser. Doch wie tickt die Generation Z? Und was bedeutet das für Führung? Dies lesen Sie in seinem Blogbeitrag.

Viele praktische Tipps vermitteln zudem die Blogbeiträge „Pflichten bzgl. der **Erst- und Nachuntersuchung**“ sowie „**Ausbildungsvergütung** kommunizieren“. Und was tun, wenn sich **Krankmeldungen** eines Azubis häufen? Hilfreiche Handlungsempfehlungen finden Sie auch zu diesem Thema.

Auch für die direkte Kommunikation mit Ihren Azubis hält diese Sammlung konkrete Ideen bereit. Lesen Sie, welche **zehn Fehler beim Loben** vermieden werden sollten, wie Sie mit **Telefonangst** bei Azubis umgehen können und worauf Sie bei der Auswahl von Report oder Situationsaufgabe im Rahmen der **Prüfungsvorbereitung** achten sollten.

Nutzen Sie dieses Themenspecial als Ressource, um Ihre Ausbildungskompetenzen zu erweitern und Ihre Auszubildenden und Dual Studierenden auf die Herausforderungen der modernen Welt vorzubereiten.

Ich würde mich freuen, wenn Sie durch diese Top 12-Blogbeiträge von *wirAUSBILDER.de* nicht nur wertvolle Einblicke gewinnen, sondern auch inspiriert werden, neue Wege in der Ausbildungspraxis zu beschreiten.

Viel Freude beim Lesen wünscht Ihnen

Ihre

Melanie Schaal

Junior Produktkonzeptionerin | Community Management *wirAUSBILDER*

PS. Besuchen Sie uns auf www.wirausbilder.de! Dort finden Sie viele weitere Blogbeiträge. Diese werden ebenso stetig aktualisiert wie die Termine unserer DIALOG LIVE-Netzwerktreffen und ONLINE-KONFERENZ – unsere Angebote für den direkten Erfahrungs- und Wissensaustausch unter Ausbilder:innen aus ganz Deutschland.

Bildnachweise:

Titelbild: ©Art_Photo - stock.adobe.com

Autor:innen unserer Blogbeiträge:**Bettermann, Verena**

- Prüfungsvorbereitung: Report oder Situationsaufgabe?

Hankofer, Sino Dorothea

- Methoden in der Ausbildung: Das Lehrgespräch
- Methoden in der Ausbildung: Die Vier-Stufen-Methode
- Methoden in der Ausbildung: Die Projektmethode
- Pflichten bzgl. der Erstuntersuchung und Nachuntersuchung
- Was tue ich, wenn sich mein Azubi ständig krank meldet?

Leicher, Rolf

- Vermeiden Sie diese 10 Fehler beim Loben

Menzel, Dipl.-Psych. Frank

- Telefonangst bei Azubis: Woher sie kommt und wie Sie damit umgehen

Redaktion wirAUSBILDER mit Hilfe von ChatGPT

- ChatGPT für die Ausbildungsarbeit nutzen

Rembser, Maximilian / Kring, Wolfgang

- Generation Z Erfolgsfaktor Führung

Ullrich, Felicia

- Ausbildungsvergütung kommunizieren

© NWB Verlag GmbH & Co. KG, Herne 2023

Dieses Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags. Die Veröffentlichung im Internet ist nicht gestattet. Das gilt auch für Intranets von Schulen oder sonstigen Bildungseinrichtungen.

■ Inhaltsverzeichnis

Abschnitt 1: Ausbildungsmethoden

Interview: Diese Vorteile bringen agile Ausbildungsmethoden.....	1
Methoden in der Ausbildung: Das Lehrgespräch.....	2
Methoden in der Ausbildung: Die Vier-Stufen-Methode.....	3
Methoden in der Ausbildung: Die Projektmethode.....	3

Abschnitt 2: Praktische Tipps für Ihre Ausbildungsarbeit

ChatGPT für die Ausbildungsarbeit nutzen.....	4
Generation Z Erfolgsfaktor Führung.....	8
Pflichten bzgl. der Erstuntersuchung und Nachuntersuchung.....	10
Ausbildungsvergütung kommunizieren.....	11
Was tue ich, wenn sich mein Azubi ständig krank meldet?.....	13
Vermeiden Sie diese 10 Fehler beim Loben.....	14
Telefonangst bei Azubis: Woher sie kommt und wie Sie damit umgehen.....	15
Prüfungsvorbereitung: Report oder Situationsaufgabe?.....	18

Wollen Sie agile Ausbildungsmethoden auch auf andere Ausbildungsberufe übertragen?

Ja. Wir versuchen, zumindest ein paar übergreifende Module des Konzepts über alle Berufsbilder hinweg zu vermitteln. Dazu gehört z. B. die grundsätzliche Funktionsweise des agilen Vorgehens. So wird dieser Spirit oder dieses Mindset über alle Ausbildungsberufe hinweg etabliert. Weitere Methoden, z. B. Design-Thinking, probieren wir einmal im Jahr mit Azubis aus allen Fachrichtungen aus. In naher Zukunft ist ein Azubi-Barcamp angedacht. Hier dürfen unsere Auszubildenden selbst in die Referenten-Rolle schlüpfen.

Wie reagieren ältere Kolleg:innen auf Ihre Ausbildungsmethoden?

Positiv! Denn früher waren die Azubis zwei bis drei Wochen wie in einer Black Box im Schulungszentrum: Keiner der Kollegen oder Mitarbeiter wusste, was dort genau passiert. Jetzt werden die Schulungsinhalte transparent und frei zugänglich im Intranet und auf diversen Veranstaltungen (intern und extern) kommuniziert. wurde sehr schnell bemerkt, dass mit den Azubis etwas anderes „passiert“. Insgesamt werden die Azubis nun als „mündiger“ bezeichnet. Bestes Beispiel: Vor Kurzem haben zwei Azubis aus dem zweiten Lehrjahr – also mit nicht mal einem Jahr Berufserfahrung – eine Präsentation über das Schulungskonzept vor fast 100 Leuten gehalten. Die Kollegen meinten danach, dass sie noch nicht erlebt hätten, dass sich ein Azubi mal eben hinstellt und vor so vielen Mitarbeitern sehr souverän erzählt, wie er den Einstieg in die Programmierung im Rahmen des Schulungskonzepts erlebt hat.

Was sind die Vorteile dieser agilen Ausbildungsmethode?

Die zentralen Faktoren sind Mitgestaltung, Wertschätzung und Feedback.

Ein Auszubildender merkt bereits während er lernt, dass er sehr viel mitgestalten kann und erfährt dadurch Wertschätzung. Als Ausbilder erhalte ich von meiner Azubi-Gruppe direktes Feedback. Es ist schön zu sehen, dass sie den Mehrwert erkennen und aktiv mitgestalten. Und die Azubis haben Spaß an der selbstorganisierten Gruppenarbeit und den interaktiven Spielen.

Die DATEV setzt in der gesamten Organisation zunehmend auf agile Prinzipien. Durch unser Ausbildungskonzept lernen die Azubis agiles Arbeiten nicht nur in der Theorie kennen, sondern sie erleben es live. Im Rahmen der Schulungsreihe haben sie viele Sprints, Retrospektiven und Plannings aktiv mitgestaltet. Auch das Thema Reflexion und Feedback ist ihnen dadurch vertraut. Auf diese Weise lernen und verinnerlichen sie, richtiges und konstruktives Feedback zu geben.

Vielen Dank!

■ Methoden in der Ausbildung: Das Lehrgespräch

Das sogenannte Lehrgespräch gehört zu den entwickelnden Unterweisungsmethoden.

Diese geben den Azubis die Möglichkeit, sich Inhalte oder Ideen selbstständig zu erarbeiten.

Wie funktioniert das Lehrgespräch?

Der Ausbilder gibt das Ziel und den Inhalt des Lehrgesprächs vor. Der Azubi folgt den Gedankengängen aufmerksam und versucht, diese nachzuvollziehen. Der Ausbilder sollte möglichst geschickt fragen, indem er offene Fragen verwendet, da er so den Azubi dazu ermuntert, Antworten eigenständig zu erarbeiten.

Positive Aspekte eines Lehrgesprächs

Das Lehrgespräch motiviert den Azubi, da er die Inhalte zukünftig auch allein und eigenständig umsetzen darf. Des Weiteren erhält der Ausbilder durch die Antworten des Azubis auch gleich eine Rückmeldung, ob der Azubi die Inhalte verstanden hat oder nicht. Ein Lehrgespräch ermöglicht dem Ausbilder außerdem, die Lerninhalte aktiv zu steuern und gibt dem Azubi Denkanstöße zum eigenständigen Lernen. Der Azubi nimmt aktiv teil.

Wann sollte ich das Lehrgespräch für meine Azubis wählen?

Das Lehrgespräch eignet sich dann, wenn bereits Vorkenntnisse beim Azubi vorhanden sind, auf die er zurückgreifen kann. Geeignet kann es auch sein, um passive Auszubildende zu fordern und diese direkt anzusprechen. Weitere Anwendung kann das Lehrgespräch finden, wenn zum Beispiel der Einstieg in ein neues Thema erleichtert werden soll.

■ Methoden in der Ausbildung: Die Vier-Stufen-Methode

Eine der bekanntesten Ausbildungs- bzw. Unterweisungsmethoden ist die Vier-Stufen-Methode.

Wie funktioniert die Vier-Stufen-Methode?

Mit der Vier-Stufen-Methode wird innerhalb von vier Stufen Wissen vermittelt und überprüft. Kennzeichnend hierfür ist, dass der Ausbilder seinen Azubi anleitet und ihm eine Tätigkeit vormacht und erläutert.

Die vier Stufen bestehen aus:

1. Vorbereiten und Erklären
2. Vormachen und Erklären
3. Vom Azubi nachmachen und erklären lassen
4. Den Azubi anwenden und üben lassen

Positive Aspekte der Vier-Stufen-Methode

Ein wichtiger Vorteil der Vier-Stufen-Methode ist, dass Fehler rechtzeitig erkannt und gar nicht unbedingt falsch eingeübt werden. Die Vier-Stufen-Methode erfordert außerdem im Vergleich zu anderen Methoden meist weniger Zeit. Durch die einfache Struktur ist auch die Unterweisung für den Azubi meist leicht nachzuvollziehen und auch der Zweck der Unterweisung ist für den Azubi bei dieser Methode ersichtlich. Der Azubi hat bei der Vier-Stufen-Methode außerdem die Möglichkeit, sich Arbeitsschritte in richtiger Reihenfolge einzuprägen, Fragen zu stellen, wenn für ihn etwas unklar ist und Abläufe nachzumachen und zu üben. Dies festigt neu erlerntes Wissen.

Wann sollte ich die Vier-Stufen-Methode für meine Azubis wählen?

Da die Vier-Stufen-Methode kaum handlungsorientiert ist und nur begrenzt die Selbstständigkeit des Azubis gefördert wird, sollte die Vier-Stufen-Methode dann angewendet werden, wenn beispielsweise Fehler wirklich nicht geschehen dürfen und ein "Herumprobieren" des Azubis tendenziell nicht möglich oder nicht sinnvoll ist. Dies kann z.B. bei sicherheitsrelevanten Themen sowie dem Bedienen von Maschinen der Fall sein.

■ Methoden in der Ausbildung: Die Projektmethode

Die Projektmethode gehört zu den erarbeitenden Unterweisungsmethoden.

Wie funktioniert die Projektmethode?

Es wird entweder seitens des Ausbilders ein Projekt benannt, oder aber, die Projektbenennung findet bereits unter Einbeziehung der Azubis statt. Die Auszubildenden bearbeiten dieses Projekt im Anschluss und füllen es mit Leben, indem sie alle zur Umsetzung erforderlichen Schritte selber planen und realisieren. Sofern das Projekt nicht gemeinsam festgelegt wird, informiert der Ausbilder die Azubis über die Ausgangssituation und fungiert bei Problemen als Berater. Er überprüft die Zielvorgaben und ist während der gesamten Projektdauer für seine Azubis präsent und steht als Ansprechpartner zur Verfügung.

Positive Aspekte der Projektmethode

Die Azubis arbeiten bei der Projektmethode selbstständig und das Projekt als solches spiegelt im Grunde bereits eine Fachkraft wider. Die Azubis lernen, Tätigkeiten eigenständig zu planen und umzusetzen, sie können Tätigkeiten koordinieren und handeln eigenverantwortlich für das Projekt. Zu beachten ist unbedingt, dass die Azubis, die mit einem Projekt betraut werden, auch bereits ausreichend qualifiziert sind und über genügend Erfahrung verfügen. Azubis dürfen ruhig von einem schwierigen, kniffligen Projekt gefordert – nicht jedoch überfordert – werden.

Wann sollte ich die Projektmethode für meine Azubis wählen?

Die Projektmethode bietet sich dann an, wenn die Azubis bereits in der Lage sind, eigenständig zu arbeiten und sie einen Stand in ihrer Ausbildung erreicht haben, an dem ihnen ein eigenes Projekt zugetraut werden kann. Ein eigenes Projekt stärkt zum einen die Motivation der Azubis, zum anderen zeigt es, wie sie mit einem realen, eigenen Projekt umgehen und welche Problemlösungen sie entwickeln.

Weitere Methoden sind:

- Lernauftrag
- Leittextmethode
- Rollenspiel
- Fallmethode / Fallstudie
- Moderationsmethode
- Planspiel
- Zukunftswerkstatt
- Juniorfirma
- Demonstrationsmethode
- Lehrvortrag / Vortrag
- Einzelarbeit
- Brainstorming
- Meta-Plan
- Diskussion

ABSCHNITT 2: PRAKTSCHES TIPPS FÜR IHRE AUSBILDUNGSARBEIT

■ ChatGPT für die Ausbildungsarbeit nutzen – aber wie?

Der Hype um Chat GPT ist aktuell groß. Der Chatbot setzt künstliche Intelligenz ein, um mit Nutzern zu “chatten”. Er kann Informationen bündeln, eine Agenda für Workshops erstellen, Texte für Stellenausschreibungen schreiben, programmieren und vieles mehr. Hier einige Anwendungsmöglichkeiten für die Ausbildungsarbeit.



Sie stellen eine Frage per Chat und erhalten Antworten, die Sie im Idealfall direkt für Ihre Arbeit verwenden können oder zumindest als Grundlage nutzen können. Wer freut sich nicht über eine Möglichkeit der Arbeitserleichterung oder Zeitersparnis? Ich habe getestet, inwieweit ChatGPT für Ausbilder:innen in der Ausbildungspraxis hilfreich sein kann.

Folgende Fragen habe ich eingegeben:

Nach welchen Kriterien wählt die Generation Z ihren Ausbildungsbetrieb aus?

Die Antwort von ChatGPT:

“Die Generation Z, also diejenigen, die etwa zwischen 1997 und 2012 geboren wurden, wählen ihren Ausbildungsbetrieb in der Regel nach verschiedenen Kriterien aus. Hier sind einige wichtige Faktoren, die für die Generation Z bei der Auswahl eines Ausbildungsbetriebs eine Rolle spielen können:

1. **Unternehmenswerte und -kultur:** Die Generation Z legt oft großen Wert darauf, dass ein Unternehmen Werte wie Nachhaltigkeit, Diversität, soziale Verantwortung und Fairness vertritt. Auch eine offene und positive Unternehmenskultur ist für viele wichtig.
2. **Digitalisierung und Technologie:** Die Generation Z ist in einer digitalen Welt aufgewachsen und erwartet, dass auch der Ausbildungsbetrieb moderne Technologien und Arbeitsweisen einsetzt. Ein digitalisierter Bewerbungsprozess, die Möglichkeit, remote zu arbeiten und die Nutzung von Online-Tools sind für viele ein Pluspunkt.
3. **Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten:** Die Generation Z ist oft sehr ambitioniert und möchte sich während der Ausbildung persönlich und beruflich weiterentwickeln. Ein Ausbildungsbetrieb, der gezielte Schulungen, Trainings und Karrieremöglichkeiten bietet, kann hier einen Vorteil haben.
4. **Work-Life-Balance:** Die Generation Z legt oft Wert auf eine gute Work-Life-Balance und möchte Beruf und Freizeit gut miteinander vereinbaren können. Flexible Arbeitszeiten, die Möglichkeit, remote zu arbeiten und großzügige Urlaubsregelungen können hier ein Pluspunkt sein.
5. **Entlohnung und Benefits:** Eine faire Entlohnung und Benefits wie z.B. Mitarbeiter-Vergünstigungen, betriebliche Altersvorsorge oder Gesundheitsangebote können für viele Auszubildende ein wichtiger Faktor bei der Wahl des Ausbildungsbetriebs sein.
6. **Reputation und Image:** Der Ruf und das Image des Ausbildungsbetriebs können ebenfalls eine Rolle spielen. Eine positive Reputation und ein guter Ruf in der Branche können die Chancen erhöhen, dass sich potenzielle Auszubildende für den Betrieb entscheiden.”

Tipp: Für Jugendliche sind dies die Kriterien, nach denen Sie u.a. ihren Ausbildungsbetrieb auswählen. Daher binden Sie entsprechende Infos zu Ihrem Unternehmen in Stellenausschreibungen, auf Ihrer Karriere-Seite oder auch in Vorstellungsgesprächen ein.

Schreibe eine Stellenanzeige für einen mittelständischen Metallbau-Betrieb, der Auszubildende für Büromanagement sucht.

Die Antwort von ChatGPT:

“Auszubildende/r für Büromanagement gesucht!

Wir, ein mittelständischer Metallbau-Betrieb mit Sitz in [Ort], suchen zum [Datum] eine/n Auszubildende/n für Büromanagement.

Ihre Aufgaben:

- Unterstützung bei der Organisation und Verwaltung von Büroabläufen
- Bearbeitung von Posteingang und -ausgang
- Terminkoordination und -überwachung
- Kundenkommunikation und -betreuung
- Erstellung von Angeboten und Rechnungen
- Pflege von Kunden- und Stammdaten

Ihr Profil:

- Abgeschlossene Schulausbildung mit mittlerer Reife oder Abitur
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Interesse an kaufmännischen Zusammenhängen
- Teamfähigkeit und Kommunikationsstärke
- Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein
- Sicherer Umgang mit den gängigen Office-Programmen

Wir bieten Ihnen:

- Eine fundierte und abwechslungsreiche Ausbildung in einem modernen Arbeitsumfeld
- Eigenverantwortliches Arbeiten und die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen
- Ein engagiertes und kollegiales Team, das Sie bei Ihrer Ausbildung unterstützt
- Eine attraktive Vergütung

Wenn Sie sich angesprochen fühlen und eine Ausbildung in einem dynamischen und zukunftsorientierten Unternehmen absolvieren möchten, dann senden Sie uns bitte Ihre Bewerbungsunterlagen per E-Mail an [E-Mail-Adresse] oder per Post an [Adresse]. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!”

Tipp: Je mehr konkrete Infos Sie eingeben, desto besser und hilfreicher sind die Ergebnisse! Welche Benefits bieten Sie? Was sind konkrete Aufgaben im Ausbildungsalltag? Welches sind Ihre Unternehmenswerte? usw.

Welche Benefits sind außergewöhnlich für ein Ausbildungsunternehmen?

Die Antwort von ChatGPT:

“Es gibt viele verschiedene Benefits, die ein Ausbildungsunternehmen anbieten kann, um sich von anderen Unternehmen abzuheben und potenzielle Bewerber/innen anzulocken. Hier sind einige außergewöhnliche Benefits, die ein Ausbildungsunternehmen anbieten kann:

1. **Flexible Arbeitszeiten:** Flexible Arbeitszeiten sind ein attraktives Benefit, da sie den Auszubildenden ermöglichen, ihre Arbeit an ihre individuellen Bedürfnisse und Verpflichtungen anzupassen, wie z.B. Schule oder Studium.
2. **Mentoring-Programme:** Ein Mentoring-Programm kann Auszubildenden helfen, ihre Fähigkeiten und Karrieremöglichkeiten zu verbessern, indem sie von erfahrenen Mitarbeitern im Unternehmen lernen.
3. **Förderung von Weiterbildung:** Unternehmen, die die Weiterbildung ihrer Auszubildenden unterstützen und fördern, haben oft einen Wettbewerbsvorteil. Dies kann in Form von zusätzlichen Trainings, Zertifizierungen oder einem Weiterbildungsbudget geschehen.
4. **Freie Mahlzeiten:** Freie Mahlzeiten während der Arbeit können ein attraktiver Benefit sein und die Auszubildenden motivieren, ihre Arbeitszeit im Unternehmen zu verbringen.
5. **Freizeitaktivitäten:** Unternehmen können Freizeitaktivitäten wie Sportkurse, Firmenausflüge oder Veranstaltungen anbieten, um das Teambuilding und die Motivation der Auszubildenden zu fördern.
6. **Flexibles Arbeitsumfeld:** Ein flexibles Arbeitsumfeld mit der Möglichkeit zu Homeoffice oder Remote Work kann eine attraktive Option sein und Auszubildende motivieren, bei einem Unternehmen zu bleiben oder sich dafür zu bewerben.

Es ist wichtig zu beachten, dass die Benefits, die ein Unternehmen anbietet, auf die individuellen Bedürfnisse und Werte der Auszubildenden abgestimmt sein sollten. Unternehmen sollten auch bedenken, dass es nicht nur darum geht, möglichst viele Benefits anzubieten, sondern auch darum, sie angemessen zu kommunizieren und umzusetzen.”

Tipp: Prüfen Sie, welche Benefits und Besonderheiten es in Ihrem Ausbildungsbetrieb gibt und ob diese in Ihren Stellenanzeigen genannt werden!

Welche Ausbildungsmethoden motivieren die Generation Z?

Antwort von ChatGPT:

“Die Generation Z, also diejenigen, die etwa zwischen 1997 und 2012 geboren wurden, hat oft andere Erwartungen an Ausbildungsmethoden als vorherige Generationen. Hier sind einige Ausbildungsmethoden, die die Generation Z besonders motivieren können:

1. **Interaktive und multimediale Lerninhalte:** Die Generation Z ist in einer digitalen Welt aufgewachsen und bevorzugt interaktive und multimediale Lerninhalte wie Videos, Animationen, Podcasts oder virtuelle Lernumgebungen. Auch Gamification-Elemente wie Quizfragen oder Belohnungen können hier motivierend wirken.
2. **Praktische Erfahrungen und Projekte:** Die Generation Z möchte oft schnell praktische Erfahrungen sammeln und aktiv an Projekten mitarbeiten. Lerninhalte, die direkt auf die praktische Anwendung ausgerichtet sind, können hier motivierend wirken. Auch Projekte, die die Auszubildenden eigenverantwortlich durchführen können, können die Motivation steigern.
3. **Austausch und Zusammenarbeit:** Die Generation Z ist oft sehr teamorientiert und schätzt den Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen Auszubildenden und erfahrenen Mitarbeitern. Methoden wie Gruppenarbeit, Peer-to-Peer-Lernen oder Mentoring-Programme können hier motivierend wirken.
4. **Flexibilität und Individualisierung:** Die Generation Z schätzt oft Flexibilität und Individualisierung bei der Ausbildung. Methoden wie Blended Learning, bei denen Präsenzunterricht und E-Learning-Elemente kombiniert werden, oder individualisierte Lernpläne, die auf die Bedürfnisse und Stärken der Auszubildenden abgestimmt sind, können hier motivierend wirken.
5. **Feedback und Anerkennung:** Die Generation Z schätzt oft regelmäßiges Feedback und Anerkennung für ihre Leistungen. Methoden wie Feedback-Gespräche, regelmäßige Zielvereinbarungen oder öffentliche Anerkennung von guten Leistungen können hier motivierend wirken. Auch eine transparente Karriereplanung und die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen, können motivierend wirken.”

Tipp: Bei der Umsetzung kann ChatGPT Sie auch unterstützen.

Didaktische Planungen und **personalisierte Lerninhalte** sind ebenfalls möglich, wie das Netzwerk Q 4.0 berichtet (der Artikel wurde übrigens mithilfe von ChatGPT verfasst!).

Auch die **Wohnungssuche** kann ChatGPT erleichtern. Mithilfe des KI-Tools hat jemand sogar eine Wohnung in Berlin finden können, wie auf t3n kürzlich zu lesen war:

Der Unternehmer Daniel Dippold fragte ChatGPT, wie er alle E-Mail-Adressen von allen Hausverwaltungsgesellschaften bekommt, die in dem Bereich agieren, an dem er interessiert ist. Der Chatbot schlug vor, einen Scraper zu programmieren, der automatisch die entsprechenden Internetseiten nach den Adressen durchsucht und die Person vorschlägt, die am wahrscheinlichsten die Kontaktperson des Unternehmens ist.

Im nächsten Schritt bat er ChatGPT dann, den von ihm vorgeschlagenen Scraper zu programmieren, was er dann auch tat. Dippold zufolge machte der Bot einige Fehler im Code, allerdings sprach er diese gegenüber dem Bot an, woraufhin der sie korrigierte. Mithilfe der so ergatterten E-Mail-Adressen hat der Unternehmer die Gesellschaften dann kontaktiert. (...)

Spontan fällt mir da eine Anwendungsmöglichkeit für Ausbilder:innen ein: Sollen beispielsweise Adressen von Schulen oder Jugendzentren herausgefunden werden, zu denen Sie Kontakt aufnehmen möchten, um dort eventuell Berufsorientierung, Praktika etc. vorzustellen, kann ChatGPT unterstützen.

Es gibt also viele Möglichkeiten, sich von der künstlichen Intelligenz bei der alltäglichen Ausbildungsarbeit unterstützen zu lassen.

Und auch auf rechtliche Fragen gibt es Antworten.

Wie lange dürfen Auszubildende im Monat arbeiten?

Die Antwort von ChatGPT:

“Die Arbeitszeit von Auszubildenden ist gesetzlich geregelt und darf nicht die gleiche Dauer wie die von volljährigen Beschäftigten betragen. Im Rahmen des Jugendarbeitsschutzgesetzes (JArbSchG) sind folgende Arbeitszeiten für minderjährige Auszubildende festgelegt:



- Jugendliche **unter 15 Jahren** dürfen nur in Ausnahmefällen beschäftigt werden und hierbei nur wenige Stunden pro Woche arbeiten.
- Jugendliche **zwischen 15 und 18 Jahren** dürfen höchstens acht Stunden pro Tag und maximal 40 Stunden pro Woche arbeiten.
- Die **wöchentliche Arbeitszeit** von minderjährigen Auszubildenden darf grundsätzlich nicht auf mehr als fünf Tage verteilt werden.
- Zwischen zwei Arbeitstagen muss eine ununterbrochene **Ruhezeit** von mindestens zwölf Stunden liegen.

Es ist jedoch zu beachten, dass es auch tarifvertragliche Regelungen geben kann, die von diesen gesetzlichen Vorgaben abweichen können. Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, die gesetzlichen und tariflichen Vorschriften einzuhalten und sicherzustellen, dass ihre Auszubildenden angemessen entlohnt und geschützt sind.“

Erstelle einen Ausbildungsplan für die Abteilung Einkauf für einen Auszubildenden Kaufmann für Büromanagement im dritten Ausbildungsjahr.

Die Antwort von ChatGPT:

“Hier ist ein möglicher Ausbildungsplan für einen Auszubildenden im dritten Ausbildungsjahr als Kaufmann für Büromanagement in der Einkaufsabteilung:

Monat 1-2:

- Vertiefung des Verständnisses für die Aufgaben und Prozesse in der Einkaufsabteilung
- Mitarbeit bei der Erstellung von Angebotsanfragen und Bestellungen
- Einführung in das Lieferantenmanagement
- Einblick in das Bestandsmanagement und Überwachung von Lieferterminen

Monat 3-4:

- Erstellung von Lieferanten-Bewertungen
- Erstellung von Bestellvorschlägen für den Lagerbestand
- Mitarbeit bei der Optimierung der Einkaufsprozesse
- Einführung in die Verhandlungsführung mit Lieferanten

Monat 5-6:

- Übernahme von kleineren Beschaffungsprojekten
- Vorbereitung und Durchführung von Preisverhandlungen
- Mitwirkung bei der Einführung von E-Procurement-Systemen
- Teilnahme an internen Meetings und Besprechungen

Monat 7-8:

- Erstellung von Auswertungen und Statistiken zu Beschaffungsprozessen
- Einführung in die Vertragsverhandlung und Vertragsgestaltung
- Vertiefung des Wissens über Rechtsgrundlagen und Risiko-Management im Einkauf
- Mitarbeit bei der Durchführung von Lieferantenbewertungen

Monat 9-10:

- Übernahme von eigenständigen Beschaffungsprojekten
- Unterstützung bei der Implementierung von Nachhaltigkeitskriterien in die Beschaffungsprozesse
- Mitarbeit bei der Einführung von Digitalisierungslösungen im Einkauf
- Teilnahme an externen Veranstaltungen und Weiterbildungen

Monat 11-12:

- Zusammenfassung und Überprüfung des erworbenen Wissens und der Fertigkeiten im Einkauf
- Vertiefung der Kenntnisse über Controlling und Reporting im Einkauf
- Einbindung in strategische Planungen im Einkauf
- Vorbereitung auf die Abschlussprüfung

Dies ist nur ein Beispiel und der Ausbildungsplan kann je nach Betrieb und individuellen Bedürfnissen angepasst werden. Wichtig ist, dass der Ausbildungsplan die Schwerpunkte der Ausbildung in der Einkaufsabteilung angemessen abbildet und eine ausgewogene Mischung aus praktischer Erfahrung und theoretischen Kenntnissen bietet.“

Fazit: Die Möglichkeiten sind vielfältig, probieren Sie es auch einmal aus! Denken Sie nur immer daran, die Ergebnisse von ChatGPT kritisch zu prüfen und an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Sensible Unternehmensdaten sollten Sie auch nicht nutzen. Viel Spaß und Erfolg für Ihre Ausbildungsarbeit!



■ Generation Z: Erfolgsfaktor Führung

Die Erwartungen der Berufseinsteiger:innen haben sich in den letzten Jahren deutlich gewandelt. Wie tickt die Generation Z? Und was bedeutet das für Führung?

Die Generation Z bringt wie jede Generation Besonderheiten und Merkmale mit. So gelten die Jugendlichen, die jetzt auf den Ausbildungsmarkt kommen, als sehr selbstbewusste Generation, die veränderte Ansprüche an Führung, Arbeitszeiten und Mitbestimmung hat. Auch im Hinblick darauf, dass es immer schwieriger wird, gute Auszubildende zu finden, zu binden und zu halten, ist professionelle Führung ein elementarer Faktor.

Die Aufgabe von Ausbilder:innen, Ausbildungsbeauftragten und Ausbildungsverantwortlichen ist es, als Lernprozessbegleiter mit klaren Strukturen und vor allem mit professioneller Führung den Auszubildenden zu helfen, ihr Ausbildungsziel zu erreichen und somit qualifizierte Mitarbeitende für das Unternehmen zu sichern. Auszubildende sollten nicht „nebenher laufen“, sondern frühzeitig als wertschöpfende und vollwertige Mitglieder ins Unternehmen integriert werden. Dazu ist es wichtig, die Generation Z zu verstehen und ihre Erwartungen zu kennen.

Wodurch zeichnet sich die Generation Z aus?

Die Meinungen zu dieser Generation gehen weit auseinander: So werden sie von einigen als „verwöhnte, selbstbezogene und konsumorientierte digitale Zombies“ beschrieben und wieder andere sehen in ihnen individualistische, verantwortungs- und selbstbewusste Digital Natives – Generation Z als die „Heilsbringer“ für eine moderne Arbeitswelt.

Tipps für Ihr Führungsverhalten

Merkmale und Besonderheiten der Generation Z:

- **Realismus:** Während für Auszubildende der Generation X Skeptizismus und der Generation Y ein ausgeprägter Optimismus charakteristisch waren, kennzeichnet Realismus die Generation Z. Die Ursachen hierfür liegen in den Erfahrungen, die die Generation Z in ihrer Kindheit und Jugend gemacht hat. So hat sie z. B. miterlebt, wie im Rahmen der Bologna-Reform Politiker:innen Versprechungen gemacht haben, die nicht bzw. nur teilweise eingehalten wurden. Die Generation Z hat erkannt, dass häufig überzogene Versprechungen getätigt werden und hat daraus gelernt, diesen nicht blind zu vertrauen, sondern diese zu hinterfragen. Sie hat ein äußerst gutes Gespür dafür, was realistisch ist und was nicht – dies gilt auch bei Stellenanzeigen.
- **Empfehlung:** Achten Sie bei Ihrem Führungsverhalten darauf, keine unrealistischen Versprechungen zu machen und glaubwürdig zu kommunizieren: Wenn Sie Ihre Ausbildung beispielsweise damit bewerben, frühzeitig eigene Projekte zu übernehmen und Verantwortung zu tragen, dann stellen Sie sicher, dass Auszubildenden auch wirklich die Möglichkeit geboten wird, Verantwortung zu übernehmen.
- **Mitbestimmung, Einbindung und Partizipation:** Schon aus ihrem Elternhaus ist die Generation Z Mitbestimmung, Einbindung und Partizipation gewohnt. So wurden z. B. die Vertreter dieser Generation im Gegensatz zu denen voriger Generationen in die Entscheidung über die Urlaubsplanung der Familie einbezogen. Diese Einbindung erwarten sie auch von ihrem Arbeitgeber. Sie wollen gefragt werden: „Wie kann etwas erreicht werden?“
- **Empfehlung:** Die unkonventionelle Denkweise der Generation Z wird Ihnen einen Mehrwert bringen. Signalisieren Sie Wertschätzung und fördern Sie die Eigenverantwortung und die Identifikation mit dem Unternehmen – drei der wichtigsten Ziele einer guten Ausbildung.
Nutzen Sie alle Möglichkeiten, die Generation Z einzubeziehen: Fordern Sie Ideen, Vorschläge und Beiträge, wo immer möglich. Selbstverständlich gibt es in Unternehmen immer wieder Entscheidungen, bei denen eine Mitbestimmung nicht oder nur teilweise möglich ist. Hier ist es wichtig, den jungen Menschen zu Beginn der Ausbildung (ggf. auch in den jeweiligen Abteilungen) klar zu machen, was verhandelbar ist und was nicht.
- **Arbeitszeiten und -orte:** Die Generation Z hat oft miterlebt, was Work-Life-Balance bei der Generation Y bedeutet: Ein Firmenhandy sorgt z. B. meist dafür, dass Angestellte permanent für Vorgesetzte erreichbar sind. So bedeutet Work-Life-Balance in vielen Unternehmen eher eine Vermischung von Freizeit und Beruf statt eine gesunde Balance. Dies will die Generation Z nicht, denn deren Fokus liegt auf Familie, Freizeit und Hobbies. Die Mehrheit möchte geregelte Arbeitszeiten mit klar festgelegtem Beginn und Ende und vor allem die Trennung von Freizeit und Beruf – den sogenannten „Work-Life-Cut“ (vgl. Shell Jugendstudie 2015). Diese Einstellung kann bei Auszubildenden, Ausbildungsbeauftragten und Ausbildungsverantwortlichen – speziell der älteren Generation – zu Missverständnissen führen, da sie die Einsatzbereitschaft z. B. zur Mehrarbeit im gesetzlichen Rahmen voraussetzen.

- **Empfehlung:** Um solche Missverständnisse zu vermeiden, weisen Sie Ihre Auszubildenden klar auf geschäftlich notwendige Ausnahmen hin und kommunizieren Sie, dass es aber grundsätzlich akzeptiert wird, wenn sie auf einen pünktlichen Feierabend bestehen. Empfehlenswert für Sie als Ausbilder:in ist ebenfalls ein gutes eigenes Zeit-Management bei der Delegation und Vorplanung von Aufgaben, um Engpässe bestmöglich zu vermeiden.
- **Bindung:** Eine hochgradig individualistisch geprägte Gesellschaft mit starken hedonistischen Zügen führt dazu, dass Vertreter der Generation Z sich stark auf die eigenen persönlichen Ziele konzentrieren. Frühere Generationen haben sich stärker an den Arbeitgeber gebunden – entweder an das Unternehmen selbst oder an eine Führungspersönlichkeit. Bindung entsteht dagegen bei der Generation Z vermehrt über Projekte und Aufgaben.
- **Empfehlung:** Trauen Sie sich, verantwortungsvolle Projekte und Aufgaben an Auszubildende zu delegieren und stecken Sie mehr Energie in die Kontrolle (aber werden Sie kein Kontrollletti) – in den „jungen Leuten“ steckt mehr, als Sie vielleicht denken. Wenn z.B. klare Veränderungswünsche für die Organisation genannt werden, kann das eine Chance sein: Vielleicht ist es ein spannendes, verantwortungsvolles Projekt für Ihre Azubis.
- **Individualität:** Jeder Azubi ist anders und daher können auch ganz andere Faktoren wichtig sein: Vielleicht sind es ja gar nicht die Aufgaben und Projekte, sondern die Kolleg:innen und das Team, die für die Bindung entscheidend sind. Diese individuellen Bindungsfaktoren gilt es herauszufinden.
- **Empfehlung:** Ausbilder:innen fragen sich oft: „Woher weiß ich, was meinen Auszubildenden besonders wichtig ist? Wie kann ich darauf eingehen?“ Die Antwort ist denkbar einfach: „Fragen Sie die jungen Menschen!“ Die Vertreter der Generation Z können genau sagen, was sie wollen bzw. nicht wollen. Es empfiehlt sich auch, eigene Gestaltungsmöglichkeiten, z. B. des Arbeitsplatzes, so weit möglich einzuräumen – so kommen Sie dem Wunsch zur Individualisierung nach.
- **Feedback:** Vielen Auszubildenden ist „Feedback“ besonders wichtig – was wurde gut und was wurde weniger gut gemacht. Doch dies ist für die Ausbilder nicht ganz einfach – Helikoptereltern ist hier das Stichwort: Eltern, die permanent um ihre Kinder „herumschwirren“, alles für sie machen und vor allem immer signalisieren, wie toll die eigenen Kinder doch sind – meist besser als alle anderen.
Daher ist die Generation Z fast ausschließlich positives Feedback gewohnt. Kritische Worte sind für manche Auszubildenden eine ganz neue Erfahrung. Dabei ist auch kritisches Feedback notwendig, um Verhaltensänderungen zu erzeugen. In der Praxis erhalten Auszubildende in einer Abteilung meist wenig Rückmeldung zur eigenen Leistung und zum eigenen Verhalten. Meist findet ein Feedback lediglich anlässlich der Regelbeurteilung am Ende des Einsatzes in der jeweiligen Abteilung statt – und dann gibt es auch nur positive Bewertungen (weil sich nicht getraut wird, auch Negatives zu äußern?). Auf die Frage: „Würden Sie diesen Azubi später in Ihrer Abteilung einsetzen?“ wird öfter geantwortet: „Auf keinen Fall.“ Warum dann überhaupt eine Beurteilung? Dies hilft weder den Auszubildenden noch dem Unternehmen.
- **Empfehlung:** Machen Sie sich während der Betreuung immer wieder Notizen über gute – und auch weniger gute – Arbeitsleistungen, um auf dieser Basis später konkretes Feedback mit Beispielen zu geben.
Planen Sie Zeit für regelmäßiges Feedback ein, z. B. können Sie bereits in der Halbzeit des Einsatzes in Ihrer Abteilung mit Ihrem Azubi den Beurteilungsbogen besprechen und diesen gemeinsam ausfüllen – so sieht der Auszubildende, wo er steht und wie er sich noch entwickeln kann.
Melden Sie im Ausbildungsalltag positive Dinge schnell und spontan zurück. Geben Sie deutlich mehr positives Feedback als Negatives und loben Sie gute Leistungen, auch wenn diese für Sie erwartungsgemäß sind. Formulieren Sie unter Beachtung von Feedback-Regeln (z. B. zeitnah, Ich-Botschaft, konkretes Beispiel, Änderungswunsch) und stellen Sie durch Fragen fest, (z. B. „Wie würden Sie künftig XY machen oder bearbeiten?“) ob und wie es verstanden wurde.
- **Moderne Technik und Online-Medien:** Sind alle Vertreter der Generation Z auch „Technik-Freaks“ und bringen sie automatisch IT-Kompetenz mit? Schließlich sind sie mit dem digitalen Schweizer Taschenmesser aufgewachsen – dem Smartphone. Nein! Die Generation Z hat zwar meist ein Gespür für moderne Medien und IT, doch wird diese hauptsächlich zur Kontaktpflege über Social Media genutzt, weniger für die gängigen Büroarbeitsprogramme.
- **Empfehlung:** Machen Sie die Auszubildenden mit der Nutzung der firmeneigenen Programme und Systeme vertraut. Sofern von den Azubis gewünscht, inhaltlich sinnvoll und datenschutzrechtlich machbar, bietet sich die Nutzung moderner Technik in der internen Kommunikation an (Azubis untereinander, mit Ausbilder oder Kollegen, z. B. Chats). Ebenso ist es wichtig, Kommunikationsrichtlinien festzulegen. Definieren Sie, welche Inhalte und Themen (z. B. Angebot, Reklamation) über welche Medien (Mail, Telefon, persönliches Gespräch) vermittelt werden und wofür es dabei ankommt (z. B. optimales Telefonverhalten).

Empfehlenswert ist es, die oben genannten Merkmale und deren Bedeutung für Führung als „Grundkompass“ im Umgang mit der Generation Z zu sehen – damit lässt sich viel Verständnis generieren und der ein oder andere unnötige Reibungspunkt im Umgang miteinander vermeiden. Auf gleicher Augenhöhe mit ihnen zu agieren, selber selbstbewusst aufzutreten und vor allem freundlich und klar zu kommunizieren sowie Andersartigkeit zu akzeptieren sind wichtige Elemente im Umgang mit dieser Generation.

Letztendlich gilt es dennoch, alle Auszubildenden jeweils individuell zu betrachten statt zu verallgemeinern, denn jeder von ihnen bringt zusätzlich eigene Erwartungen, Merkmale und Besonderheiten mit, auf die es in der Führung zu achten gilt. Denken Sie daran: Es ist eine vielversprechende Generation, die weiß was sie will und was nicht!

Die Generation Z ist eine Bereicherung für jede Unternehmenskultur und mit etwas Fingerspitzengefühl und professioneller Führung bietet sie einen großen Mehrwert für die modernen Unternehmen von heute – denn „was uns bis hierher gebracht hat, bringt uns nicht automatisch weiter“ – es gilt voneinander zu lernen.

■ Pflichten bzgl. der Erstuntersuchung und Nachuntersuchung

Vor Ausbildungs- bzw. Beschäftigungsbeginn ist für Jugendliche unter 18 Jahren die sogenannte Erstuntersuchung Pflicht. Nach einiger Zeit muss eine Nachuntersuchung folgen. Was sind Ihre gesetzlichen Pflichten als Ausbilder:in? Was passiert, wenn die Bescheinigung nicht vorgelegt wird? Welche gesetzlichen Pflichten bzgl. der Erstuntersuchung und Nachuntersuchung haben Sie als Ausbilder:in?



©constrastwerkstatt – stock.adobe.com

Erstuntersuchung: Eigenverantwortung des Nachwuchses

Die sogenannte Erstuntersuchung ist eine der Voraussetzungen für minderjährige Auszubildende, um eine Ausbildung antreten zu können (§ 32 JArbSchG). Der Berufsausbildungsvertrag wird nur in das Berufsausbildungsverzeichnis der zuständigen Kammer eingetragen, wenn die ärztliche Bescheinigung dem Antrag auf Eintragung beigelegt ist.

Die Jugendlichen können für diese Erstuntersuchung zu einem Arzt ihrer Wahl gehen und sich dort eine Bescheinigung erstellen lassen, die Ihnen als Auszubildendem vorzulegen ist. Diese Bescheinigung über die ärztliche Erstuntersuchung darf zu Beginn der Beschäftigung nicht älter als 14 Monate sein. Machen Sie Ihre neuen Auszubildenden bereits bei Unterschrift des Ausbildungsvertrags darauf aufmerksam und erinnern Sie ggf. daran.

Nachuntersuchung: Vermeiden Sie ein Beschäftigungsverbot!

Spätestens ein Jahr nach Ausbildungsbeginn müssen minderjährige Auszubildende eine Bescheinigung über die erste Nachuntersuchung vorlegen (§ 33 Abs. 1 JArbSchG). Laut Gesetz sind Sie als Ausbilder:in verpflichtet, die betreffenden Auszubildenden bereits im Vorfeld auf die nötige Durchführung der ärztlichen Untersuchung hinzuweisen.

Erinnern Sie Ihre Azubis etwa neun Monate nach Aufnahme der Ausbildung (je nach Ausbildungsbeginn beispielsweise im Mai/Juni). Denn die Nachuntersuchung muss innerhalb der letzten drei Monate des ersten Ausbildungsjahres durchgeführt werden. Liegt diese Bescheinigung von einer/m Auszubildenden nicht rechtzeitig vor, müssen Sie die/den Jugendliche/n innerhalb eines Monats schriftlich auffordern, die Bescheinigung zu erbringen und gleichzeitig auf ein Beschäftigungsverbot bei Nichtvorlage hinweisen.

Nach Ablauf von 14 Monaten nach Aufnahme der Ausbildung dürfen Sie Jugendliche solange nicht weiter beschäftigen, bis die Bescheinigung vorliegt (§ 33 Abs. 3 JArbSchG). Je eine Kopie dieses Aufforderungsschreibens ist der/dem Personensorgeberechtigten und dem Betriebs- oder Personalrat zuzusenden.

Sogar die Zulassung zur Abschlussprüfung ist gefährdet!

Fehlt die Bescheinigung über die Nachuntersuchung am Tag der Anmeldung zur Zwischenprüfung oder zum ersten Teil der Abschlussprüfung immer noch und kann der zuständigen Kammer nicht vorgelegt werden, ist das Ausbildungsverhältnis im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse zu löschen (§ 35 Abs. 2 BBiG). Eine Zulassung zur Abschlussprüfung ist dann nicht möglich!

Ihre Auszubildenden sind für die Untersuchungen von Ihnen freizustellen. Dies darf keinen Entgeltausfall zur Folge haben. Wechselt ein Jugendlicher innerhalb seiner Ausbildung in ein anderes Unternehmen, so müssen Sie ihm die Bescheinigungen aushändigen.

Aufbewahrungsfrist

Der Ausbildungsbetrieb hat die ärztlichen Bescheinigungen längstens bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres der Jugendlichen aufzubewahren. Bei vorzeitiger Beendigung des Ausbildungsverhältnisses sind die Bescheinigungen an die jeweiligen Jugendlichen zurückzugeben. Ein Verstoß ist eine Ordnungswidrigkeit nach § 59 Abs. 1 Nr. 5 JArbSchG.

Mit der Aufforderung zur Erst- bzw. Nachuntersuchung zeigen Sie auch, wie wichtig Ihnen die Gesundheit der Auszubildenden ist und dass Sie als Ausbildungsbetrieb Ihren Pflichten nachkommen.

■ Ohne Moos nichts los! Ausbildungsvergütung kommunizieren

Warum sollten Ausbildungsunternehmen die Ausbildungsvergütung offen kommunizieren? Für viele junge Menschen ist es das erste selbstverdiente Geld und die Bewerber möchten wissen, was genau sie in der Ausbildung verdienen. Bisher kommunizieren die meisten Unternehmen die Ausbildungsvergütung aber nicht offen in Stellenanzeigen oder auf ihren Karriereseiten. Warum Sie es anders machen sollten, erklärt Felicia Ullrich.

Wenn sich in Stellenanzeigen überhaupt Informationen zur Ausbildungsvergütung finden, sind es meist Formulierungen wie „tarifliche Vergütung“, „TVAöD“ oder „gute Ausbildungsvergütung“. Aber welcher 17-Jährige Mensch weiß, was diese Bezeichnungen konkret bedeuten? Die wenigsten Jugendlichen kennen diese Begriffe, weil sie in ihrem bisherigen Leben damit überhaupt keine Berührungspunkte hatten, da solche Informationen in Schulen nicht vermittelt werden. Aber selbst wenn sie den Begriff „tariflich“ kennen, so heißt das noch lange nicht, dass sie wissen, nach welchem Tarif das jeweilige Unternehmen zahlt. Und Formulierungen wie „gute Ausbildungsvergütung“ sind wenig konkret und sicherlich immer eine Sichtweise des Betrachters.

So denken Bewerber:innen

Eine Auszubildende beschreibt es in der Azubi-Recruiting Trends Studie 2018 wie folgt:

„Ich hätte gerne gewusst, wie hoch die Ausbildungsvergütung ist, da es in der Stellenausschreibung nicht angegeben war. Man konnte auch keine direkten Nachforschungen im Internet anstellen, da jeder Betrieb unterschiedlich hohe Vergütungen hat. Nicht jede Firma ist Mitglied zum Beispiel in der IG Metall. Ich wollte aber auch nicht nachfragen, weil mir die Frage sehr unhöflich erschien.“

Die Ergebnisse der „Azubi-Recruiting Trends“ der letzten Jahre zeigen, dass es mit der Ausbildungsvergütung ein bisschen so ist wie mit der Mathematik: Sie ist eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung. Heißt: Sie ist Jugendlichen wichtig, aber nicht das wichtigste Entscheidungskriterium für oder gegen einen Ausbildungsplatz.



Auf die Frage in der Studie, wie wichtig die Ausbildungsvergütung den Jugendlichen ist, antworteten nur 21,2 % der Befragten, dass die Vergütungshöhe „sehr wichtig“ für sie sei, 47,6 % ist sie „eher wichtig“ und weitere 23,4 % haben mit „teils, teils“ geantwortet. Ab 150 Euro mehr könnten jedoch 42,3 % der Befragten „schwach werden“ und sich für ein alternatives Ausbildungsangebot entscheiden. Bei 200 Euro sind es 65,1 %.

Das unterstreicht die Ergebnisse aus den vergangenen Jahren, bei denen Faktoren wie die „Nähe des Ausbildungsplatzes zum Wohnort“, „Übernahme-Garantie“ und ein „Ausbildungsberuf, der zu den eigenen Interessen und Fähigkeiten passt“ immer wichtiger eingestuft wurden als die Ausbildungsvergütung. Ein Auszubildender schrieb dazu Folgendes: „Wichtig ist für mich zu hinterfragen, ob ich in dem Betrieb eine gute Ausbildung genieße und ich nach Tarif bezahlt werde. Und ob meine Leistung, wenn sie dann gut ist, auch wertgeschätzt wird und dort ein vernünftiges Arbeitsklima herrscht.“

Bedenken von Ausbilder:innen

Eine Frage, die mir bei Vorträgen immer wieder gestellt wird, ist: „Aber schießen wir uns nicht selber aus dem Rennen, wenn wir die Ausbildungsvergütung offen kommunizieren und der Bewerber sieht, dass er woanders mehr bekommen würde?“ – Ich glaube nicht. Sicher mag es Jugendliche geben, die sich nicht bei Ihnen bewerben, wenn Sie die Ausbildungsvergütung offen kommunizieren und diese zu gering erscheint. Eben diejenigen, die zu den gut 20 % gehören, die die Ausbildungsvergütung sehr hoch gewichten.

Kommunizieren Sie die Ausbildungsvergütung nicht, würde der Jugendliche wahrscheinlich erst einmal zum Vorstellungsgespräch kommen, um dann festzustellen, dass seine Vorstellungen mit Ihrer Realität nicht übereinstimmen. Die Chance, ihn trotzdem von Ihnen zu überzeugen, ist eher gering. Dafür ist der Aufwand für ein Vorstellungsgespräch, wo doch eigentlich von Anfang an klar war, dass die Rahmenbedingungen nicht zusammenpassen, hoch.

Mit offener Kommunikation Stellen besetzen

Noch ein weiterer Faktor spricht dafür, die Ausbildungsvergütung offen in Stellenanzeigen oder auf der Karriereseite zu kommunizieren:

In der Studie 2019 wurden die Jugendlichen gefragt, was für sie gegen eine Ausbildung im gewerblich-technischen Bereich spricht. Eine der am häufigsten genannten Begründungen war die „schlechte Bezahlung“. Schaut man jedoch in Statistiken des Bundesinstitutes für Berufsbildung, so zeigt sich ein anderes Bild: ein Mechatroniker verdient z. B. im Durchschnitt 1.003 Euro, während ein Kaufmann für Büromanagement nur durchschnittlich 840 Euro verdient. Offensichtlich handelt es sich hier um eine Fehleinschätzung der Jugendlichen. Aber wie sollen sie es richtig einschätzen, wenn Unternehmen die Ausbildungsvergütung nicht offen kommunizieren?

Mein Vorschlag für Lösungsansätze

Unternehmen müssten in Deutschland gesetzlich dazu verdonnert werden, ab einer gewissen Unternehmensgröße Gehälter offenzulegen. Wir reden offensichtlich nicht gerne über Gehälter und Vergütungen. Aber von den Jugendlichen erwarten wir, dass sie das Thema im Bewerbungsgespräch offen ansprechen. Doch wenn es dann zufällig die erste Frage des Bewerbers ist, schrillt bei vielen im Kopf direkt das Alarmsignal: „Dem geht es doch nur ums Geld!“

In der 2018er Studie brachte es eine Bewerberin wie folgt auf den Punkt:

„Es ist zwar nicht das Wichtigste, aber die Ausbildungsvergütung ist schon wichtig. Mir wurde gesagt, dass es unpassend wäre, während des Bewerbungsgesprächs nach dem Gehalt zu fragen. Meist kriegt man es gesagt, wenn man den Ausbildungsvertrag unterschreibt. Es sollte aber schon früher kommuniziert werden, da einige Bewerber allein wohnen und viele Nebenkosten zu tragen haben. Ich wollte zuvor an einem Flughafen arbeiten, hätte dafür aber umziehen müssen. Durch die Nennung der Vergütung hätte ich einschätzen können, ob dies auch möglich gewesen wäre.“

Falls Ihre Ausbildungsvergütung deutlich unter dem Durchschnitt anderer Ausbildungsvergütungen liegt, sollten Sie ernsthaft darüber nachdenken, diese anzuheben. Laut der aktuellen Studie haben 75 % der Jugendlichen mehr als ein Ausbildungsangebot und damit die Wahl, für welches Unternehmen sie sich entscheiden. Der Kampf um die guten Azubis nimmt zu. Um Bewerber zu gewinnen, ist nicht nur eine offene Kommunikation wichtig, sondern natürlich auch die Inhalte, die Sie kommunizieren.

Und dazu zählt eine angemessene Ausbildungsvergütung.



■ Was tue ich, wenn sich ein Azubi ständig krankmeldet?

Fällt Ihr Azubi ständig aus, bringt das auf Dauer Ihre Planung durcheinander – und die erfolgreiche Ausbildung in Gefahr. So handeln Sie richtig:

Suchen Sie das Gespräch

Ihr Auszubildender ist nicht verpflichtet, Ihnen den Grund seiner Krankheit mitzuteilen. Haben Sie allerdings das Gefühl, sein ständiges Fehlen könnte seine Gründe in Ihrer Führung, dem Betriebsklima oder in schwierigen Aufgaben haben, sprechen Sie Ihre Vermutung an. Signalisieren Sie, dass Ihr Auszubildender sich Ihnen anvertrauen kann.

Möglicherweise ist Ihr Auszubildender auch überfordert

An einen Arbeits- und Ausbildungsalltag müssen sich neue Auszubildende erst gewöhnen. Achten Sie deshalb darauf, Ihre Auszubildenden nicht zu überfordern. Viele neue Eindrücke prasseln zu Beginn der Ausbildung auf neue Azubis ein. Der Arbeitstag ist länger als es der Schultag bisher war. Manche der neuen Aufgaben sind knifflig, der Umgang mit manchem Kolleg:innen ebenfalls. Jeder Azubi reagiert anders auf Stress, eventuell ist dies auch der Grund für das häufige Fehlen?

Auch, wenn sich Ihr Auszubildender gleich von Beginn an lernbereit und eigenständig gezeigt hat: Er ist und bleibt ein Auszubildender. Beachten Sie das, wenn Sie Aufgaben an ihn übertragen. Denn als Ausbilder:in sind Sie nicht nur für das Vermitteln der Ausbildungsinhalte Ihrer Azubis verantwortlich. Im Ausbildungsbetrieb müssen Sie auch dafür sorgen, dass es Ihrem Azubi psychisch und physisch gut geht.

Besprechen Sie unter vier Augen gemeinsam, ob sich Ihr Azubi seinen aktuellen Aufgaben gewachsen fühlt. Möglicherweise gibt es eine private Belastung, die ihn in seiner Ausbildungsleistung beeinträchtigt. Liegt die Überforderung an zu vielen oder zu schwierigen Ausbildungsinhalten, entzerren Sie die Ausbildungseinheiten.

- Wiederholen Sie Inhalte, deren Vermittlung Ihrem Azubi zu schnell war
- Teilen Sie eine Ausbildungseinheit in zwei Einheiten auf
- Planen Sie mehr Übungs- und Wiederholungsphasen für den Azubi ein

Zeigen Sie Verständnis

Als Ausbilder können Sie Ihrem Azubi nichts bzw. nicht genug beibringen, wenn er ständig krankheitsbedingt fehlt. Suchen Sie deshalb bei längerer Krankheit nach Alternativen. Ggf. kann der Ausbildungszeitraum gestreckt werden. Diese Möglichkeit sollten Sie z. B. dann gemeinsam mit dem Azubi in Erwägung ziehen, wenn sich abzeichnet, dass die verpassten Ausbildungsinhalte bis zur Zwischen- oder Abschlussprüfung nicht mehr aufzuholen sind.

Lassen Sie sich Nachweise zeigen

Gibt das Verhalten Ihres Auszubildenden Grund zur strengeren Handhabung, können Sie ein ärztliches Attest bereits ab dem ersten Krankheitstag verlangen (vgl. § 5 Abs. 1 Satz 3 EntGFG). Lassen Sie sich dieses grundsätzlich immer zeigen, damit erhöhen Sie die Hemmschwelle für Ihren Azubi, sich einen freien Tag zu ermöglichen. Ihr Auszubildender ist außerdem verpflichtet, sich am ersten Tag des Fernbleibens so früh wie möglich abzumelden. Eine ordnungsgemäße Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung müssen Sie zunächst akzeptieren.

Ziehen Sie externe Unterstützung hinzu

Bestehen Zweifel an der Krankheit des Auszubildenden, wenden Sie sich an den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung. Diese Stelle übernimmt die Prüfung, ob die Krankschreibung berechtigt ist. Ebenso können Sie ihren Azubi zum Amtsarzt schicken. Dieser darf Ihnen jedoch keine Diagnose des Auszubildenden mitteilen. Er darf Ihnen gegenüber lediglich preisgeben, ob Ihr Auszubildender tatsächlich arbeitsunfähig ist oder nicht.

■ Vermeiden Sie diese 10 Fehler beim Loben

Wie Sie Ihre Auszubildenden effektiv loben und welche Fehler Sie dabei unbedingt vermeiden sollten, erfahren Sie in diesem Beitrag.

Was Sie außer der Leistung noch loben sollten

Gelobt werden sollte nicht nur ein Ergebnis bzw. eine Endleistung, sondern auch der vermehrte Einsatz unabhängig vom Arbeitsergebnis. Auch persönliche Eigenschaften der Auszubildenden sollten Sie positiv hervorheben und anerkennen, z. B. Fachkompetenz oder Wissensstand, selbstständiges Arbeiten, Genauigkeit/Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Flexibilität, Belastbarkeit bei Stress, Teamgeist.

Generell gilt für das Loben:

1. **Glaubwürdigkeit:** Die Anerkennung darf nicht aufgesetzt sein, sondern Sie müssen es ehrlich meinen.
2. **Wertschätzung:** Sprechen Sie das Lob selbst aus und übermitteln Sie es nicht über Dritte.
3. **Direkte Ansprache:** Adressieren Sie ein Lob direkt: Es bietet sich ein Vier-Augen-Gespräche mit der Person an, die Sie loben wollen – es sei denn, das ganze Team soll gelobt werden.
4. **Zeitnah:** Geben Sie zeitnah ein Feedback, am besten sofort. Sie müssen nicht bis zum nächsten regelmäßigen Termin warten. Wenn Sie es direkt aussprechen, weiß der Empfänger genau, zu welcher Situation es gehört – das kann Monate später nicht mehr der Fall sein.
5. **Ich-Botschaften:** Verwenden Sie Ich-Botschaften, denn sie sind wirkungsvoller und motivieren nachhaltig. Verzichten Sie auf Verallgemeinerungen. Am besten verstanden wird ein Lob, wenn Sie ein Beispiel oder die Situation konkret benennen.
Beispiele: „*Ich finde es super, wie Sie den Kollegen aus der Niederlassung begrüßt und sich vorgestellt haben. Wie Sie dem Kollegen aufmerksam zugehört und weiterführende Fragen gestellt haben.*“
statt: „*Das haben Sie sehr gut gemacht.*“
„*Was ich an Ihnen besonders schätze, ist Ihre Gründlichkeit!*“
Die Wirkung kann weiter gesteigert werden, wenn Sie fragen, wie der Azubi vorgegangen ist und was er genau getan hat, um die erbrachte Leistung zu erreichen.
Beispiel: „*Wie sind Sie denn so schnell mit dieser Arbeit vorangekommen?*“
6. **Nicht inflationär loben:** Loben Sie nicht jede Kleinigkeit nur um des Lobens willen.
7. **Nachvollziehbarkeit:** Anerkennung muss auch nachvollziehbar sein: Jeder will wissen, warum er konkret gelobt wird und lehnt grundloses Loben aus guter Stimmung heraus ab. Wer ohne Anlass gelobt wird, fühlt sich schnell manipuliert.



10 typische Fehler und No-Gos

1. **Oberflächliche Formulierung:** Beispielsweise ist „*Passt schon*“ weder eine deutlich positive Bewertung einer Leistung, noch ist durch die Pauschalierung nachvollziehbar, welche Handlung oder welches Ergebnis gemeint ist.
2. **Destruktive Äußerung:** „*Na ja, Sie haben sich wenigstens mal bemüht*“, oder „*Endlich klappt es auch bei Ihnen, war ja auch höchste Zeit.*“
3. **Einschränkende Füllwörter** reduzieren die Wirkung, z. B. „*schon ganz gut*“, „*recht ordentlich*“, „*so kann man es lassen*“.
4. **Übertreibungen wirken nicht glaubwürdig:** „*Unglaublich, wie Sie das gemacht haben! Einfach super! Echt!*“ Solche Äußerungen wirken „zu dick aufgetragen“ oder plump und übertrieben.
5. **Vergleiche:** „*Sie sind ja viel sorgfältiger als Ihr Kollege XY.*“
6. **Verjährt:** „*Was ich Ihnen schon die ganze Zeit sagen wollte: Damals haben Sie Ihrem Mit-Azubi den Vorgang gut erklärt.*“
7. **Vergessen:** Geäußertes Lob von Kunden oder Kollegen wird an den Azubi nicht weitergegeben.
8. **Halo-Effekt:** Ein beliebter Auszubildender erhält mehr Anerkennung als ein anderer.
9. **Manipulation:** Einsatz als Mittel zum Zweck, z. B. damit der Auszubildende weitere unangenehme Tätigkeiten auf sich nimmt.
10. **Mindset:** Die Einstellung, dass Anerkennung und Lob nur dazu führen, dass der Betreffende immer mehr Lob erwartet und auch noch auf die Idee kommt, mehr Gehalt zu verlangen.

■ Telefonangst bei Azubis: Woher sie kommt und wie Sie damit umgehen

Das Telefon ist nach wie vor das Hauptkommunikationsmittel im Unternehmen. Wer schnell etwas klären möchte, greift zum Telefon statt eine E-Mail zu formulieren. Kurz: Telefonieren ist das Normalste der Welt. Dennoch erleben Ausbilder:innen, dass Auszubildende unter Telefonangst leiden. Telefonangst bei Azubis: Woher kommt sie und wie gehen Sie damit um?

Obwohl manch ein Azubi im persönlichen Kontakt offen und kommunikationsstark erscheint, ist er in der Situation am Telefon wie verwandelt: Er hat Angst. Dabei macht es einen großen Unterschied, ob er angerufen wird oder selber anrufen muss. Gerade das aktive Telefonieren stellt für Azubis mit Telefonangst bisweilen ein unüberwindbares Hindernis dar. Das hat verschiedene Gründe:

Das Fehlen des visuellen Feedbacks

Menschen mit Telefonangst mögen nicht mit jemandem reden, den sie nicht sehen können, denn ihnen **fehlt eine wichtige Rückmeldung**: Durch den Gesichtsausdruck (Mimik) seines Gesprächspartners erhält man ein unmittelbares Feedback darüber, wie er eine Situation bewertet. Am Telefon fehlt dieser Kommunikationsanteil, der gerade im Kontakt mit unbekanntem Menschen von großer Bedeutung ist. Durch das Fehlen dieser Rückmeldung wird gleichzeitig der auditive Anteil (Tonfall) verstärkt, was sich besonders negativ auswirkt, wenn der Gesprächspartner tatsächlich kurz angebunden oder genervt ist.

Menschen mit Telefonangst neigen dann dazu, diese Situation ausschließlich **auf sich persönlich** zu beziehen, obwohl die Reaktion des Gesprächspartners von ganz unterschiedlichen Einflussfaktoren abhängen kann.

Die Nähe zu fremden Menschen am Telefon

Auch wird der Gesprächspartner beim Telefonieren häufig als „sehr nah und fast intim“ empfunden und die Befürchtung, als (ungebetener) Anrufer aufdringlich zu erscheinen oder zu einem ungelegenen Zeitpunkt anzurufen, ist ebenso wie die Angst vor Zurückweisung ein wesentliches Merkmal der Telefonangst.

Beispiel: Pia ist als Kauffrau für Büromanagement ständig mit dem Telefon als Arbeitsmittel konfrontiert. Auch privat telefoniert sie viel und ganz selbstverständlich – und hat sich darüber noch nie Gedanken gemacht. Im Büro Anrufe anzunehmen, fällt ihr auch nicht schwer. Sie kann viele Auskünfte geben und falls sie etwas nicht weiß, gibt sie das Telefonat an einen Kollegen weiter oder organisiert einen Rückruf. Neuerdings aber löst das Telefonieren bei ihr Angst aus, denn sie hat den Auftrag bekommen, aktiv zu telefonieren: Termine vereinbaren, Leistungen anbieten, Informationen einholen und – wenn nötig – nochmals nachhaken.

Die Vorstellung, jemanden ungebeten anzurufen und möglicherweise zu stören, löst bei Pia Unbehagen aus. Dazu kommt die Angst, vom Gesprächspartner schroff abgewiesen zu werden oder sich vor Aufregung so zu verhaspeln, dass sie sich am Telefon lächerlich macht. Pias schlimmste Horrorvorstellung wäre, wenn das auch alle anderen im Büro mitbekämen und hinter vorgehaltener Hand tuscheln würden.

Also greift Pia zu einem Trick: Statt wie gefordert anzurufen, telefoniert sie nur zum Schein und behauptet, niemanden erreicht zu haben und schreibt stattdessen E-Mails.

Die negative Gedankenspirale

Diese und andere Vermeidungsstrategien sind bei Menschen mit Telefonangst zu beobachten. Der Kreis schließt sich, wenn die Angst vor dem Telefonieren wiederum als Rechtfertigung genommen wird, um nicht telefonieren zu müssen: „In der Zeit, die ich brauche, um mich auf einen Anruf vorzubereiten, schreibe ich zwanzig Mails“ – so oder ähnlich rechtfertigen Menschen mit Telefonangst ihr Ausweichverhalten.

Ist dann aber doch ein Telefongespräch unvermeidlich, neigen Azubis mit Telefonangst dazu, eine negative Gedankenwelt aufzubauen, und das bevorstehende Telefongespräch buchstäblich zu „zerdenken“. In der Folge dauert die Vorbereitung auf das Gespräch meistens erheblich länger als das Gespräch selbst.

Beispiele:

„Ich werde nervös oder verspreche mich und rede Blödsinn, fange an zu stottern und bekomme einen Blackout.“

„Andere Leute ‚lauschen‘, ich stehe im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit und blamiere mich oder es kommt zu ‚peinlichen Situationen‘ (weil ich z. B. den Firmennamen falsch sage).“

„Ich verstehe nicht, was der andere sagt (akustisch oder inhaltlich).“

„Ich rufe in einem ungünstigen Moment an und störe. Mein Gesprächspartner ist sauer.“

„Ich weiß nicht, wen ich ans Telefon bekomme und was mich erwartet.“

Diese Gedanken führen bei starker Telefonangst häufig auch zu körperlichen Symptomen wie Herzrasen, Zittern, zugeschnürter Kehle, trockenem Mund, Atem-Enge, Schwindel, Schwitzen und rotem Kopf. In der Wechselwirkung zwischen negativen Gedanken und körperlichen Symptomen entsteht eine Misserfolgsspirale, die zu einer Mauer aus Angst führt, hinter der nur noch Ablehnung und Misserfolg vermutet werden.

Hintergrund (soziale Phobie)

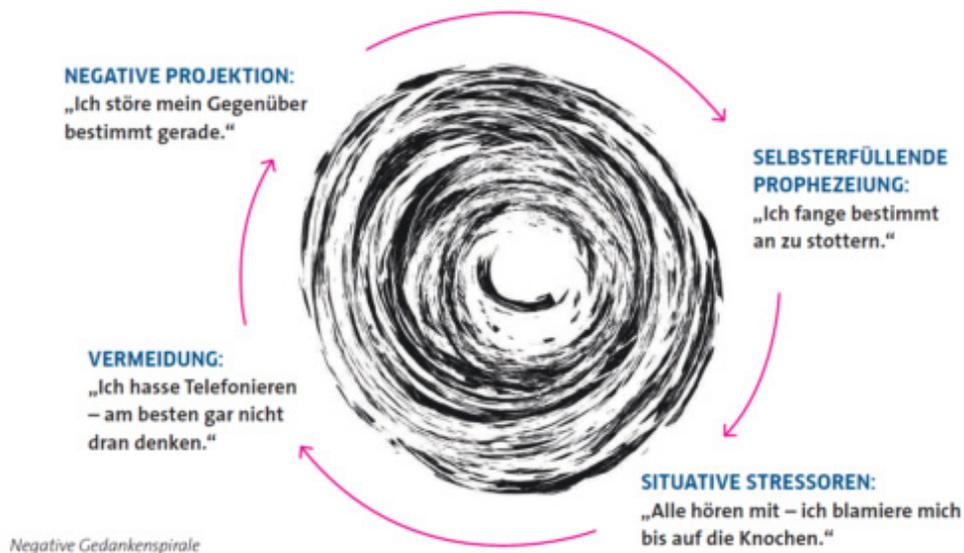
Diagnostisch gesehen gehört die Telefonangst zu den sozialen Phobien. Sie ist – wie etwa die Prüfungs- oder Redeangst – eine **situationsgebundene Angst**. Die Gemeinsamkeit dieser Ängste besteht darin, dass sie sich auf konkrete Handlungen beziehen, in denen man versagen oder sich vor den Augen anderer blamieren könnte und dabei kritisiert oder gar ausgelacht werden könnte.

Die meisten von uns kennen ein gewisses Maß an **Aufregung** vor einer Präsentation, einer öffentlichen Rede oder vor einem entscheidenden Telefonat. Diese Aufregung hat sogar eine wichtige unterstützende Funktion: Sie hilft dabei, sich auf die Situation zu fokussieren und Unwichtiges auszublenden, um so erfolgreich zu agieren. Eine Phobie hingegen, also eine Angst, die einen Krankheitswert besitzt, fängt dort an, wo die Angst nicht mehr überwunden werden kann und sich in der Lebensführung privat oder beruflich Einschränkungen ergeben.

Die Stärke der Angst ist dabei in vier Klassen einteilbar:

1. Die „normale“ Angst, die jeder kennt (z. B. Angst vor einer Rede oder einer Prüfung, Lampenfieber vor einem Auftritt).
2. Die krankhafte Angst, die sich auf eine bestimmte Situation bezieht und die Auswirkungen auf die Lebensführung hat (z. B. aufwändiges Vermeidungs- oder Ausweichverhalten).
3. Die generalisierte Angst, die sich nicht (mehr) auf eine bestimmte Situation bezieht, sondern dazu führt, sich allgemein zurückzuziehen und alle Situationen, die subjektiv „gefährlich“ sein könnten (und es werden immer mehr!), zu meiden.
4. Der völlige soziale Rückzug von der Außenwelt.

Schätzungsweise leiden etwa 3-5 % der Deutschen unter einer sozialen Phobie. Die Dunkelziffer liegt bei dieser Erkrankung jedoch vermutlich sehr hoch.



Was Sie als Ausbilder:in tun können

Tatsächlich kann man Telefonangst wohl nur überwinden, wenn man sich ihr stellt und telefoniert. Diese Konfrontation mit der Angst können Sie als Ausbilder für Ihre Azubis sorgsam vorbereiten und dosieren.

Schritt 1: Ängste besprechen

Vermutlich hat jeder schon mal einen (nervigen) Anruf in einer ungünstigen Situation bekommen – was war die Folge? Zumeist nur eine kurze Irritation oder Verärgerung, die aber bald vergessen war. Letztlich erinnert man sich zwar noch an den Anruf, aber kaum noch an die Person des Anrufers. Wer an Telefonangst leidet, muss lernen, dass es den „idealen“ Augenblick zum Anrufen ebenso wenig gibt wie den „ungünstigsten“ Zeitpunkt.

Zuerst sollten die konkreten Befürchtungen mit dem Auszubildenden besprochen und unbedingt schriftlich (!) festgehalten werden. Fragen Sie Ihren Auszubildenden:

- „Welche Situationen haben Sie konkret schon erlebt?“ (als Anrufer wie als Angerufener)
- „Was könnte man in einer solchen Situation sagen?“
- „Was wäre die schlimmste Reaktion, die Ihr Gegenüber zeigen könnte?“
- „Welche Möglichkeiten sehen Sie, damit umzugehen?“

Schritt 2: Vorbereitung – Sicherheit gewinnen

Viele Menschen mit Telefonangst versäumen es, sich auf ein Telefonat vorzubereiten, weil für sie bereits die Vorbereitung mit unangenehmen Gefühlen besetzt ist. In Kombination mit der Aufregung ist die Folge dann zwangsläufig ein Misslingen des Telefonats.

Einen Großteil der Sicherheit beim Telefonieren erlangt man jedoch durch eine gute Vorbereitung. So ist es ratsam, sich den Namen des Gesprächspartners, das Gesprächsziel, die eigene Büro-Telefonnummer (für evtl. Rückrufe) und einen Terminkalender für das Gespräch zurechtzulegen. Auch ein Zettel für Notizen während des Gesprächs, z. B. um Namen, Fakten oder Telefonnummern zu notieren, gehört zur Vorbereitung.

Schritt 3: Gesprächsleitfaden und Übungen

Der Angst vor dem Unbekannten begegnet der Azubi, indem er für sich einen Gesprächsleitfaden erstellt. Häufig bereitet gerade der Beginn des Gesprächs die größten Schwierigkeiten. Hier kann der Azubi verschiedene Gesprächseröffnungen sich selbst als „Trockenübungen“ vorsprechen und so für sich herausfinden, was am besten zum eigenen Stil passt.

Beispiel für eine Übung

Mit einer Gruppe von Auszubildenden können Sie „Was sage ich, wenn ...“-Situationen durchspielen, die zum Teil auf den bereits gemachten Erfahrungen der Azubis beruhen können.

Was sage ich, wenn ...

... mein Gesprächspartner mir sagt, dass er keine Zeit hat?

... ich den Namen meines Gesprächspartners nicht verstanden habe?

... ich gefragt werde, wie oft ich denn noch anrufen will?

... ich mir nicht sicher bin, ob ich die Telefonnummer, die er mir gerade gesagt hat, richtig notiert habe?

Die geschilderten Situationen werden auf Karten notiert und den einzelnen Azubis zugewiesen. Im simulierten Telefongespräch sollen diese Situationen dann gelöst werden. Die Lösungen werden gemeinsam diskutiert. Alle Auszubildenden bekommen die Aufgabe, neue Situationen, die sie am Telefon erleben, zu notieren. Auf diese Art entsteht mit der Zeit eine Lernliste.

Schritt 4: Kurz bevor es ernst wird

Bevor das Telefonieren unter Realbedingungen stattfindet, können Übungstelefonate mit bekannten Kollegen oder mit einem Coach (Ausbilder oder anderer Azubi) geführt werden, ohne dass alle anderen mithören können.

Und zu guter Letzt: Mentale Unterstützung

Menschen, die ihre Telefonangst in den Griff bekommen haben, berichten über ganz eigene Methoden, die sie zur Angstüberwindung gefunden haben, z. B.

- einen Glücksbringer in der Hand halten oder auf den Tisch legen.
- Im Stehen statt im Sitzen telefonieren.
- Entspannungsübungen, z. B. Progressive Muskelentspannung.
- Entlastende Vorstellungen wie: „Das ist eigentlich gar nicht meine Aufgabe, aber ich helfe heute ausnahmsweise mal einer Kollegin.“

Fazit

Um eine Telefonangst dauerhaft zu überwinden, ist es wichtig, für sich selbst jedes Gespräch kurz nachzubearbeiten, z. B. indem man sich eine Schulnote gibt und sich überlegt, ob man noch etwas verbessern kann. Auf jeden Fall gehört auch dazu, sich nach jedem Anruf selbst „zu feiern“.



■ Prüfungsvorbereitung: Report oder Situationsaufgabe?

Die mündliche Prüfung der Kaufleute für Büromanagement kann in zwei Varianten stattfinden: entweder als Report oder klassisch als Situationsaufgabe. Worauf Sie bei der Auswahl achten sollten und wie Sie Ihrem Azubi bei der Prüfungsvorbereitung helfen, diesen Teil der Abschlussprüfung gut zu bestehen, erklärt IHK-Prüferin Verena Bettermann.

Report oder Situationsaufgabe?

Die Entscheidung, welche Variante für die mündliche Prüfung gewählt wird (Report oder Situationsaufgabe), liegt beim Auszubildenden – also bei Ihnen. Das bedeutet, dass Auszubildende bei der Wahl (eigentlich) kein Mitspracherecht haben. Sicherlich werden gute Ausbilder:innen die Prüfungsvariante aber gemeinsam mit ihren Auszubildenden abstimmen.

Als Variante 1 kann ein **Report** gewählt werden: Der Prüfling erstellt für jede seiner beiden festgelegten Wahlqualifikationen einen Report zu einer Fachaufgabe. Diese Reports sind die Grundlage für das Fachgespräch und dürfen je maximal drei Seiten umfassen. Die exakten Formatierungshinweise erhalten Sie von Ihrer zuständigen Kammer.

Die Grundlage des Fachgesprächs für Variante 2 ist eine **fallbezogene Situationsaufgabe**, die der Prüfungsausschuss für den Prüfling erstellt hat. Diese Situationsaufgabe ist eine Aufgabenstellung aus einer der beiden Wahlqualifikationen des Prüflings, auf die er sich zwanzig Minuten vorbereiten kann.

Beide Varianten haben Vor- und Nachteile

Vorteile des Reports

- Die Fachaufgaben werden vom Betrieb gewählt und vom Auszubildenden praktisch erarbeitet. Das bedeutet, dass der Auszubildende das, worüber er in der Prüfungssituation spricht, bereits praktisch erlebt hat und daher über seine Erfahrungen sprechen kann.
- Zur Auswahl stehen zwei Reports, deren Themen dem Auszubildenden vorher bekannt sind. Durch die Einschränkung der Themen weiß der Auszubildende genau, auf welche fachlichen Inhalte er sich eventuell noch vorbereiten muss.

Vorteil der fallbezogenen Situationsaufgabe

- Die Themensuche und das Erstellen des Reportes entfallen. Diese Variante ist für solche Unternehmen günstig, in denen eher Routine- anstatt besondere Fachaufgaben anfallen oder für Auszubildende, die im Ausbildungsbetrieb wenig Unterstützung erfahren.

Nachteile des Reports

- Die Erarbeitung der Aufgabe und die anschließende Erstellung der Reports bedeuten unter Umständen einen sehr hohen Arbeits- und Zeitaufwand. Wurde eine zu leichte Aufgabe gewählt oder handelt es sich bei der Aufgabe eher um eine Routineaufgabe, kann unter Umständen das Prüfungsergebnis schlecht ausfallen.
- Aufgrund von datenschutzrechtlichen Vorgaben oder Betriebsinterna kann es durchaus sein, dass eine anspruchsvolle Aufgabe nicht vor einem Ausschuss (mit Externen) reflektiert werden darf. Dies sollte zuvor im Unternehmen geklärt werden.

Nachteile der fallbezogenen Situationsaufgabe

- Die Vorbereitung auf diese Variante bezieht sich auf beide Wahlqualifikationen und ist daher zwar inhaltlich nicht so tiefgehend, aber die Unsicherheit ist umso größer: Der Überraschungseffekt in der Prüfung ist größer.
- Eine Reflexion der Vorgehensweise bei dieser Aufgabenart ist sehr schwierig für jemanden, der eine solche Tätigkeit noch nie durchgeführt hat. Daher kann es unter Umständen vorkommen, dass der Prüfling zu der Situationsaufgabe keine Lösungsansätze bieten kann.

Idealvorstellung versus Realität

Pragmatisch gesehen kann man seinen Auszubildenden die Prüfung nicht einfacher gestalten, als ihnen zwei gute Aufgaben im Betrieb zu übertragen und sie somit super vorbereitet in die Prüfung zu entsenden. Prüfungsvorbereitung erledigt. Doch in der Realität scheint die Anzahl der Prüflinge, die den Report als Prüfungsvariante wählen, eher

rückläufig zu sein. Woran das liegt, ist nach außen nicht immer erkennbar. Besteht Unsicherheit darin, wann eine Aufgabe „reportfähig“ ist? Möchten Ausbildungsbetriebe sich nicht gerne „in die Karten sehen lassen“?

Um Ihnen die Unsicherheit zu nehmen und um zu prüfen, welche Aufgaben für einen Report geeignet sein können, werfen Sie einen Blick in die Prüfungsordnung. Dort sind die Vorgaben für die Fachaufgabe beschrieben.

§ 7 Abschlussprüfung

(5) Für den Prüfungsbereich „Fachaufgabe in der Wahlqualifikation“ bestehen folgende Vorgaben:

1. der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,
 - a) berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern sowie Lösungswege zu entwickeln, zu begründen und zu reflektieren,
 - b) kunden- und serviceorientiert zu handeln,
 - c) betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten sowie
 - d) Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.

(Auszug aus der Verordnung über die Ausbildung zum Kaufmann für Büromanagement/zur Kauffrau für Büromanagement, BüroMKfAusbV, Dezember 2013)

Daraus ergeben sich mögliche Check-Fragen für Sie, anhand derer Sie abschätzen können, ob eine Aufgabe eine geeignete betriebliche Fachaufgabe oder eher eine Routinetätigkeit darstellt.

Beispiel

Lucie, Auszubildende zur Kauffrau für Büromanagement, ist in der Wahlqualifikation „Öffentlichkeitsarbeit“ eingesetzt. Der Ausbildungsrahmenplan beinhaltet zu diesem Thema neben der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit auch das Veranstaltungsmanagement. Sie erhält von ihrem Ausbilder, Herrn Meier, die Aufgabe, für die Auszubildenden, die im nächsten Ausbildungsjahr beginnen, eine Kennenlern-Veranstaltung zu organisieren. Die Idee dazu entstand, weil die Anzahl der jungen Menschen, die die Ausbildung trotz Zusage nicht angetreten haben, sich in den letzten Jahren erhöht hatte. Sie stellen sich für Lucies Aufgabe folgende Fragen, die hier anhand des Ausbildungsrahmenplanes gegliedert sind:

Berufs- und Betriebsbezug

1. Hat die Fachaufgabe einen Bezug zu den Ausbildungsinhalten?
✓ Ja. Siehe Ausbildungsrahmenplan, 8.2 Veranstaltungsmanagement
2. Werden mehrere Lernziele der gewählten Qualifikationseinheit abgedeckt?
✓ Ja, denn gemäß Ausbildungsrahmenplan gehören zum Veranstaltungsmanagement die zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse: Veranstaltung planen, räumliche Planung, Ressourcenkalkulation, Einladungen und Teilnehmerunterlagen erarbeiten, Dienstleister kontaktieren, Kosten nachkalkulieren etc.
3. Erfordert die betriebliche Fachaufgabe einen Lösungsprozess?
✓ Ja. Informieren, Planen, Entscheiden, Durchführen, Kontrollieren, Bewerten.
4. Wird mindestens ein Teil eines realen Geschäftsprozesses abgebildet?
✓ Der gesamte Geschäftsprozess ist real und wird somit hier abgedeckt. Abbildung einer vollständigen beruflichen Handlung
5. Erfolgt eine Planung, Durchführung und Auswertung?
✓ Ja, siehe Frage 3 Geschäftsprozess.
6. Kann die Auszubildende berufliche Handlungsfähigkeit unter Beweis stellen?
✓ Ja. Lucie muss Probleme erkennen und Lösungswege finden. Sie muss mit Mitarbeitern, Lieferanten und Teilnehmern in Verbindung treten, sie muss Unterlagen mithilfe von Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und Präsentationsprogrammen erstellen können, sie muss bei Schwierigkeiten flexibel und professionell reagieren können etc.

Bearbeitung der Fachaufgabe

7. Handelt es sich bei der Aufgabe um keine Routinearbeit und somit um eine Herausforderung für die Auszubildende? (Beispiele für Herausforderungen: Veränderte Bedingungen, Auftreten von Schwierigkeiten)
✓ Ja, denn bei dieser Aufgabe können durchaus Schwierigkeiten auftreten. Da es sich um einen komplexen Prozess handelt, stellt die Aufgabe durchaus eine Herausforderung für die Auszubildende dar.

8. Muss die Auszubildende Informationen recherchieren, um die Aufgabe zu lösen?

✓ Ja, beispielsweise: Wen lade ich ein? Wie erreiche ich diese Teilnehmer (am ökonomischsten)?
Wie formuliere ich eine Einladung (Formulierung, DIN 5008, Inhalte Einladungsschreiben, CICD etc.)
Wo findet die Veranstaltung statt? Wie finde ich einen geeigneten Termin?

9. Müssen unterschiedliche Schnittstellen berücksichtigt werden, um die Aufgabe zu lösen?

(Beispiele für Schnittstellen: Kollegen, Kunden, Betriebsrat, Lieferanten etc.)

✓ Ja, beispielsweise Teilnehmer, Kollegen, eventuell weitere Auszubildende, Ausbilder, Lieferanten, Referenten.

Gestaltungsspielraum

10. Hat die Auszubildende gewisse organisatorische Freiheitsgrade oder eigene Verantwortungs- und Entscheidungsspielräume?

✓ Ja. Die organisatorische Veranstaltungsplanung liegt mit allen Entscheidungen bei der Auszubildenden. Sie stellt ihre Ideen lediglich in der Phase des Entscheidens eventuell kurz dem Auftraggeber vor.

11. Gibt es alternative Lösungswege und Vorgehensweisen?

✓ Diese Veranstaltung kann mit unterschiedlichen Lösungswegen und Vorgehensweisen bearbeitet werden.

Auswertbarkeit

12. Ermöglichen die Ergebnisse der Fachaufgabe eine Bewertung

(beispielsweise hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit oder des Kundennutzens)?

✓ Ja, die Veranstaltung kann am Ende evaluiert werden nach Abbrecherquote vor und nach der Veranstaltung, Wirtschaftlichkeit etc.

13. Besteht die Möglichkeit, dass die Auszubildende die Aufgabe reflektieren kann?

✓ Ja, die Auszubildende kann sich folgende Fragen zur Reflexion stellen:

- Wie bin ich vorgegangen?
- Welche Lösungswege hatte ich?
- Aus welchem Grund habe ich mich für den gewählten Lösungsweg entschieden?
- Würde ich diesen Weg wieder gehen?
- Wo könnte ich Änderungen vornehmen?
- Wo lagen Herausforderungen in der Aufgabenstellung und wie bin ich mit diesen Herausforderungen umgegangen?
- Was ist mir leicht gefallen?
- An welcher Stelle konnte ich meine Fähigkeiten erweitern? Wo habe ich etwas hinzugelernt?

14. Kann die Auszubildende Verbesserungsvorschläge ableiten?

(Das bedeutet, dass die Aufgabe nicht zwingend positiv zu lösen ist! Wichtig ist die schlüssige Auseinandersetzung mit unerwarteten oder unerwünschten Ereignissen und Ergebnissen.)

✓ Ja, diese ergeben sich aus der Reflexion.

Fazit

Sie sehen: Besser können Sie Ihre Auszubildenden nicht auf die Prüfung vorbereiten, als Ihnen bereits in ihren beiden Wahlqualifikation Aufgaben zu erteilen, die die Handlungskompetenz und Reflexionsfähigkeit fördern.

Wissens- und Erfahrungsaustausch für Ausbilder:innen



Gemeinsam stark
für eine erfolgreiche
Ausbildungsarbeit.

- ✓ Blog
- ✓ Newsletter
- ✓ LinkedIn-Community
- ✓ DIALOG LIVE
- ✓ ONLINE-KONFERENZ