

DER AUSBILDER

MOTIVATION UND FÜHRUNG VON AUSZUBILDENDEN

IN DER PRAXIS



Günter Stein,
Chefredakteur
g.stein@bwrmedia.com

Günter Stein ist seit 25 Jahren Ausbilder und berät Unternehmen bei ihrer Ausbildungsarbeit und Mitarbeiterführung.

Harte Hand!

Liebe Ausbilderin, lieber Ausbilder,

ein Azubi im 3. Ausbildungsjahr bei VW hat „in einem günstigen Moment“ die Kontodaten einer Kollegin abfotografiert. Angeblich hatte sie ihm 300 Euro geschuldet, die er ihr zuvor geliehen haben will, sie aber nicht zurückgezahlt haben soll.

Mit den Daten bestellte der Azubi 6 Mal Waren bei Amazon, die er zu sich nach Hause liefern ließ – das war nicht sehr pfiffig. Natürlich kam ihm seine Kollegin auf die Schliche, stellte ihn nicht nur zur Rede, sondern auch gleich Strafanzeige und informierte zudem die Vorgesetzten. Da half auch nichts, dass er ihr die 300 Euro noch zurücküberwiesen hatte. Der Arbeitgeber kündigte nach Beratungen mit dem Personalausschuss sowie der Jugend- und Auszubildendenvertretung fristlos. Der Azubi klagte – bekam aber den Ausbildungsplatz nicht zurück.

In der Güteverhandlung einigte man sich darauf, dass der Ex-Azubi eine ordentliche Kündigung, sein Ausbildungszeugnis und noch ein Brutto-Monatsgehalt erhält. Er hat sich mittlerweile beim Arbeitsamt angemeldet. Und ja – die Entscheidung ist hart. Aber 6-facher Betrug – hier darf es keine Aufforderung für Nachahmer geben.

Mit besten Grüßen

Ihr

Sie haben auch eine Frage, Themenvorschläge oder praktische Ausbildertipps, die Sie gern weitergeben möchten? Dann schreiben Sie mir unter g.stein@bwrmedia.com. Ich freue mich über Ihre Anregungen!

Fördern Sie den Kontakt zu Ihrem Azubi direkt nach der Vertragsunterzeichnung und stärken Sie so seine Bindung

Der erfolgreiche Verlauf des Integrationsprozesses eines Azubis hängt wesentlich vom Engagement der Beteiligten – allen voran von Ihnen – ab. Diese Ausbilder-aufgabe stellt besonders dann eine Herausforderung dar, wenn zwischen Vertragsabschluss und dem ersten Ausbildungstag mehrere Wochen oder Monate liegen. In der Praxis hat sich bewährt, schon in der Vorphase, das heißt, wenn der Ausbildungsvertrag zwar unterzeichnet, aber der Auszubildende noch nicht da ist, Kontakt zu ihm zu halten. Befolgen Sie dazu folgende Tipps:

- Rufen Sie Ihren Azubi schon in der Vorphase von Zeit zu Zeit an.
- Veranlassen Sie, dass dem künftigen Auszubildenden alle Unternehmensinformationen inklusive Mitarbeiterzeitung und Einladungen für Unternehmensfestivitäten sowie für besondere Abteilungstreffen zugeschickt werden (als eine Art Willkommenspaket).

Mein Tipp:

Je interessanter die Inhalte sind, desto mehr wird der Azubi darin lesen. Verschicken Sie eine attraktive Infomappe bereits vor den Sommerferien an Ihre neuen Azubis.

- Lassen Sie es den Azubi wissen, falls im Unternehmen oder in seiner künftigen Ausbildungsabteilung wesentliche Veränderungen auftreten.
- Geben Sie Ihrem neuen Azubi rund 4 Wochen vor dem ersten Ausbildungstag alle nötigen Informationen für den Beginn.
- Informieren Sie das ganze Team über den Neuzugang. Bitten Sie Ihre Mitarbeiter, den neuen Azubi vom ersten Ausbildungstag an über alles Wichtige in Kenntnis zu setzen.

Beispiel:

Integration vor dem ersten Arbeitstag: In der Softlab GmbH informieren Mitarbeiter der Personalabteilung den jeweiligen Vorgesetzten per E-Mail, sobald der unterschriebene Ausbildungsvertrag eingegangen ist. Diesem Schreiben wird eine Art Ablaufplan für den Neueintritt beigelegt, sodass der Vorgesetzte das Integrationsprogramm starten kann.

[weiter auf Seite 2 →](#)

IN DIESER AUSGABE LESEN SIE:

Selbstvertrauen stärken Seite 3

So stärken Sie Ihren Azubi wirkungsvoll in Situationen, die er gerne vermeidet

Social Media Seite 9

Darf Ihr ehemaliger Azubi seine LinkedIn-Kontakte behalten?

Employer Branding durch Azubi-Blog Seite 12

Mithilfe dieses guten Beispiels gelingt Ihnen das auch

Je mehr sich der Azubi-Neueinsteiger bereits vor Ausbildungsbeginn an das Unternehmen gebunden fühlt, desto realistischer sind seine Vorstellungen vom neuen Arbeitgeber und der bevorstehenden Ausbildung. Ihr Willkommenspaket soll daher den Azubi bereits vor der Ausbildung so stark an Sie binden, dass er andere Vertragsangebote von vornherein uninteressant findet und tatsächlich im August bzw. September bei Ihnen anfängt.

Das gehört in Ihr interessant gestaltetes Azubi-Willkommenspaket hinein

Die 3 Ziele, die Sie mit dem Willkommenspaket verbinden – Informieren, Vertrauen bilden, Azubi binden –, bestimmen letztlich dessen Inhalt. Schicken Sie es Ihren „Fast-Azubis“ noch vor den Sommerferien zu.

Folgendes sollte darin enthalten sein:

1. Ein Brief, den Ihre Fast-Azubis in jedem Fall lesen

Ganz oben findet Ihr Azubi ein Anschreiben, das

- nicht zu lang ist,
- herzlich und nicht allzu förmlich formuliert ist,
- ohne geschäftliche Formulierungen (bezugnehmend auf ..., mit freundlichen Grüßen usw.) auskommt und
- ggf. zum Schulabschluss gratuliert.

Muster eines Azubi-Willkommensbriefs

Liebe Frau Fischer,

wir freuen uns sehr, dass Sie am ... einen Ausbildungsvertrag zur ... bei uns unterschrieben haben.

Jetzt sind wir der Meinung: Wir schulden Ihnen etwas. Sie konnten zwar schon ein paar Eindrücke über die Ausbildung in unserem Hause gewinnen, möchten aber sicherlich gern noch viel mehr wissen. Dieses „viel mehr“ haben wir daher in ein Willkommenspaket gesteckt, das jetzt vor Ihnen liegt:

- Unsere neueste Mitarbeiterzeitschrift behandelt vielleicht einige Themen, die für Sie interessant sind.
- Oder möchten Sie die Mitglieder der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) kennenlernen? Dann beachten Sie die JAV-Broschüre 2019 unseres Hauses.
- Auch Ihren ganz individuellen Ausbildungsplan finden Sie in diesem Willkommenspaket. So können Sie erkennen, in welchen Abteilungen Sie in den ersten 3 Monaten Ihrer Ausbildung tätig sind und wer dort Ihr Ansprechpartner ist.
- Die Kontaktdaten Ihrer Ausbilder können Sie übrigens heute schon nutzen. Wir freuen uns, wenn Sie neugierig sind.
- Auch einen kleinen Merkzettel für Ihren ersten Ausbildungstag finden Sie in dieser Sendung. Werfen Sie schon mal einen Blick darauf, beispielsweise um zu checken, was Sie mitbringen und bis dahin vielleicht noch organisieren sollten.

Hoffentlich können Sie die nächsten Wochen im Sommer genießen, bis wir uns am ... wiedersehen.

Bis dahin grüßen wir Sie herzlich
Ihr ...

2. Infos zu Ihrem Unternehmen: kurz, aber informativ

Eine Imagebroschüre, ein Jubiläumsbuch, eine Produktübersicht: Mit solchen Informationen kann der Azubi in spe vorzeitig in sein künftiges Unternehmen hineinschnuppern. Kurze Lebensläufe von Ausbildern und Ausbildungsverantwortlichen, ein zielgruppengerechter Willkommensbrief und Fotos mit freundlichen Kollegen samt Hinweisen auf deren Tätigkeit sorgen zusätzlich für Vertrauensbildung.

3. Alles rund um die Arbeitszeit

Für den künftigen Azubi ist vor allem interessant, an welchen Tagen er in die Berufsschule geht. Auch wenn Sie das aktuell noch nicht wissen: Geben Sie einen Hinweis, wann das feststeht und wie er davon erfährt. Beispielsweise können Sie ihm eine Veröffentlichung im Intranet in Aussicht stellen und ihm Zugangsdaten vermitteln.

4. Informationen über den ersten Tag – so läuft er ab

Die Unsicherheit am ersten Ausbildungstag können Sie minimieren, indem Sie sehr detailliert beschreiben, wann der Azubi welchen Termin wo und bei wem hat.

Musterschreiben: Das Wichtigste zu Ihrem ersten Ausbildungstag

Wann genau beginnt Ihre Ausbildung?

Bitte finden Sie sich am ... um ... Uhr in unserem Hause ein. Ich stehe dann schon zu Ihrem Empfang bereit.

Wo genau müssen Sie sich melden?

Melden Sie sich am Empfang in der ... (Adresse, Ortsbeschreibung). Ich erwarte Sie und begleite Sie von dort aus in ... (z. B. in die Ausbildungsabteilung).

Was müssen Sie mitbringen?

Bringen Sie am ersten Ausbildungstag bitte Folgendes mit:

- Ihren Sozialversicherungsausweis, der in der Regel von der Deutschen Rentenversicherung auf Veranlassung der Krankenkasse ausgestellt und Ihnen zugeschickt wird;
- ggf. eine Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse, bei der Sie versichert sind (Familienversicherung über Ihre Eltern ist nicht mehr möglich);
- eine ärztliche Bescheinigung, dass Sie die Ausbildung beginnen können (gilt nur, falls Sie unter 18 sind);
- eine Arbeitserlaubnis, falls Sie einer Nationalität außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums angehören;
- die Steuer-Identifikationsnummer, die zeitlebens gültig ist. Sollten Sie diese nicht kennen, dann schreiben Sie eine E-Mail an info@identifikationsmerkmal.de. Erbitten Sie Ihre Nummer und teilen Sie der Stelle Folgendes mit: Vor- und Zuname, Geburtsdatum, Geburtsort, Straße und Hausnummer, Postleitzahl und Ort. Die Steuer-Identifikationsnummer erreicht Sie dann per Post.

Haben Sie noch Fragen? Dann rufen Sie an unter ...

5. Nennen Sie wichtige Adressen und Kontaktdaten

Ganz wichtig sind die Kontaktdaten von Personen, die dem neuen Azubi weiterhelfen können. Dazu gehören: die Ausbildungsleitung, der zuständige Ausbilder in der ersten Ausbildungsabteilung, die Personalabteilung und der zuständige Sachbearbeiter der Lohnbuchhaltung.

„Ich äh ... ich äh ... weiß nicht?": Wie Sie das Selbstvertrauen Ihres Azubis stärken und ihm die Angst vor Kundenfragen, die er nicht beantworten kann, nehmen

Tim – mein aktueller Azubi – und ich sind eigentlich ein gutes Team. Er ist bei der Sache, engagiert, fleißig und verständig. Doch eine Sache nervt mich fürchterlich: Tim tat alles, um ja keinen Telefonanruf für mich entgegenzunehmen. Lange Zeit hielt ich das für eine Unart oder schlicht Faulheit. Doch damit lag ich falsch. Und hätte uns beide mit dieser Fehleinschätzung beinahe richtig geschadet. Aber von vorn.

Es fing ganz harmlos an: Mein Bürotelefon klingelte, doch ich konnte den Anruf nicht annehmen, weil ich gerade über mein Handy telefonierte. Meine fuchtelnden Handbewegungen in Richtung Tim verpufften ungesehen, weil er gerade äußerst konzentriert auf seinen Bildschirm schaute. In einer nächsten – ähnlichen – Situation war er zufälligerweise gerade im Begriff, das Büro zu verlassen. Als sehr schüchtern hatte ich Tim eigentlich bisher nicht eingeschätzt, sodass ich dies als Ursache für sein Verhalten ausschließen konnte. Ein gemeinsamer Kundenbesuch öffnete mir schließlich die Augen und verschaffte unserer Zusammenarbeit und seiner Ausbildung einen ganz neuen Aspekt.

Denn bereits auf dem Weg zum Außentermin bat mich Tim inständig, ihn mit dem Kunden bloß keine Sekunde allein zu lassen – er hätte zu große Bedenken, auf Fachfragen nicht kompetent antworten zu können. Ein paar Nachfragen und mir war klar, dass sein Verhalten im Büro genau auf diese Angst zurückzuführen war.

Warum Sie dieses Zurückziehen nicht tolerieren dürfen

Natürlich ist die Zusammenarbeit mit einem Azubi, der versucht, Situationen zu vermeiden, bei denen es zu einer heiklen Konfrontation mit Kunden kommen kann, deutlich einfacher und weniger konfliktträchtig als die mit einem Auszubildenden, der selbstbewusst falsche Informationen herausgibt, z. B. einen Preis, den er nicht kalkulieren kann, einfach ohne genaue Kenntnis der Grundlagen abschätzt und dem Kunden nennt. Aber: So viel weniger gefährlich ist dieses „Wegtauchen“ auch nicht.

5 gefährliche Folgen, wenn Sie Ihrem Azubi das „Wegtauchen“ erlauben

1. Ihr Azubi lernt daraus fälschlicherweise, dass er unangenehme Situationen einfach aus dem Weg gehen kann, anstatt aktiv nach einer Lösung zu suchen.
2. Wird Ihr Auszubildender doch einmal mit einer Sachlage konfrontiert, bei der sein Wissen noch nicht ausreicht, und geht er damit nicht souverän um, wird ihm das – auch nach seiner Ausbildung – lange nachhängen. Und es fällt auf Sie und Ihr Unternehmen zurück. Im schlimmsten Fall riskieren Sie eine nachhaltig geschädigte Geschäftsbeziehung.
3. Bemerkt der Kunde oder der Geschäftspartner das unsichere Verhalten und führt den Azubi daraufhin vor, kann

das seine Unsicherheit auch auf andere Ausbildungsbereiche übertragen, in denen er bisher souverän agierte.

4. Ihren Auszubildenden lässt dieses Vorgehen – ganz gleich, ob der Fragende das erreichen wollte oder wirklich nur Interesse an einer Antwort hatte – unsicher und inkompetent aussehen.
5. Last, but not least: Ein souveränes Auftreten, auch wenn einmal nicht alle Fakten bis ins kleinste Detail geklärt sind, gehört auch zur umfassenden Ausbildung in jedem Ausbildungsberuf.

In 3 Schritten spannen Sie Ihrem Azubi ein Sicherheitsnetz auf

Im ersten Schritt informieren Sie Ihren Schützling über die Tatsache, dass auch Sie nicht immer jede Frage eines Kunden oder eines anderen Geschäftspartners ad hoc, ohne Rücksprache mit Kollegen oder ohne Absicherung beim Chef beantworten können. Dafür sind die behandelten Themen oftmals viel zu speziell.

Im zweiten Schritt nennen Sie Beispiele, bei denen es tatsächlich sinnvoll ist – und das auch über die eigentliche Ausbildung hinaus –, nicht jede Frage von Externen sofort zu beantworten. Dabei ist es relativ unerheblich, ob der Azubi die Frage nicht beantworten kann, weil ihm das fachliche Wissen fehlt, oder ob er sie aus anderen Gründen nicht beantworten möchte.

Beispiele:

- *Wenn es zu persönlich wird: Die Freundin zu Hause oder die anstehenden Wochenendpläne haben Geschäftspartner nicht zu interessieren. Sicherlich kann mit der Zeit ein Vertrauensverhältnis entstehen, das solche Fragen erlaubt, nicht jedoch bei einem Azubi. Ihr Azubi sollte sich höflich, aber bestimmt aus der Affäre ziehen.*
- *Wenn es provozierend wird: „Was dein Chef mit diesem Angebot bezwecken möchte, kannst du mir wohl auch nicht sagen, oder?“ So oder ähnlich versuchen gerade alte Hasen gerne einmal, mittels provozierender Fragen auf die jüngsten Mitarbeiter Druck auszuüben.*

Und nun kommt der letzte – und schwierigste – Schritt: Sie gehen mit Ihrem Azubi ins Trainingslager. Geben Sie ihm die folgenden 3 Praxis-Tipps mit auf den Weg, wenn er Fragen entweder nicht beantworten kann oder nicht beantworten möchte.

1. Tipp: Sieh jede Frage als Geschenk!

Die größte Gefahr ist, dass Ihr Azubi Fragen per se als Bedrohung ansieht. Denn was ihm in diesem Fall die souveräne Antwort unmöglich macht, ist die Angst, sich zu blamieren. Gelingt es ihm, jede Frage, die an ihn gerichtet wird, als Herausforderung zu sehen, nach und nach alle Ausbildungsinhalte zu verinnerlichen (bei bestehenden Wissenslücken) oder jeder Provokation geschickt aus dem Weg zu gehen, hat er schon einen großen Schritt in Richtung erfolgreicher Ausbildungsabschluss gemacht.

2. Tipp: Nimm Dir die Zeit, die Du brauchst!

Wichtig ist, dass der Azubi antwortet. Immer und grundsätzlich. Nicht wichtig ist, dass er dies sofort und ohne Nachden-

ken erledigt. Doch Schweigen will gelernt sein. Zeit gewinnt Ihr Azubi, indem er zunächst nachfasst, die Frage noch einmal aufgreift, sein Gegenüber bittet, sein Anliegen zu konkretisieren und sich parallel dazu eine Antwort zurechtlegt.

3. Tipp: Keine Ironie, kein Ausweichen, nicht flapsig reagieren!

Ironie kann ein Stilelement sein, wenn man einen durchweg souveränen Auftritt hat – und seine Kompetenz und seine Verlässlichkeit bereits bei anderen Gelegenheiten mehrfach unter Beweis stellen konnte. In sprachliche Fallen tappen viele Azubis, weil sie sich ihren Fachausbilder allzu genau als Vorbild nehmen. Doch was in den meisten Fällen wichtig und richtig ist, ist hier tabu.

2 typische Situationen, in denen Ihr Azubi nicht weiterweiß – und die elegante Lösung

Situation	So reagiert Ihr Azubi
Sie sind in einem wichtigen Termin. Ihr Azubi ist allein im Büro und geht an Ihr Telefon. Der Anrufer ist ein langjähriger Kunde. Laut und aggressiv bellt er in den Hörer: „Ist mir egal, ob Ihr Chef gerade im Gespräch ist. Ich will jetzt sofort wissen, wo meine Lieferung ist. Jetzt!“	Hat Ihr Azubi in dieser Situation keinerlei Möglichkeit, Sie zu erreichen oder tatsächlich den Verbleib der Lieferung zu prüfen, sollte er nach dem folgenden Schema vorgehen: <ol style="list-style-type: none">1. Interesse am Anliegen bekunden: „Das kann ich gut verstehen, dass Sie die Lieferung dringend benötigen.“2. Nachhaken, um Zeit zu gewinnen: „Bringen Sie mich bitte auf den aktuellen Stand der Dinge, damit ich Ihnen möglichst schnell weiterhelfen kann.“ Fragen stellen, wo noch Unklarheiten bestehen. An dieser Stelle wird der Azubi feststellen: Je mehr Zeit und Interesse er dem wütenden Anrufer entgegenbringt, desto schneller wird dessen Wut abklingen.3. Den Gesprächsabschluss gestaltet der Azubi so verbindlich wie möglich. Er formuliert aus, wie es weitergeht, und zwar so konkret wie möglich („Mein Chef meldet sich auf jeden Fall heute noch bis 17 Uhr bei Ihnen. Sie erhalten die Information, wann Lieferung xy mit der Auftragsnummer 12345 bei Ihnen eintrifft.“).
Sie planen ein Sommerfest für das gesamte Unternehmen. Ihrem Azubi übertragen Sie die Aufgabe, die Nachbarn der Reihe nach anzurufen, um für Verständnis zu werben, dass es an einem Abend wohl etwas lauter wird. Einer der Nachbarn ist wenig angetan von der Idee. Er setzt den Azubi unter Druck, ihm zu versprechen, dass die Musik um 21 Uhr spätestens abgestellt wird.	Dies ist eine Forderung, welcher der Auszubildende nicht eigenständig nachgeben kann und darf, da dies seine Kompetenzen bei Weitem überschreitet: <ol style="list-style-type: none">1. Auch hier gilt es, darzustellen, dass das Anliegen des Anwohners sehr wohl bei Ihrem Azubi angekommen ist. Dazu wiederholt er möglichst noch einmal die Kernpunkte der Forderung: „Da Ihr Schlafzimmerfenster zu unserem Betriebsgelände rausgeht, fürchten Sie, die Nacht nicht schlafen zu können, wenn nach 21 Uhr noch Musik läuft. Habe ich das richtig verstanden, Herr Mehr?“2. Verbindlichkeit stellt Ihr Azubi her, indem er darauf verweist, dass das Anliegen intern intensiv besprochen wird, um eine Lösung zu finden und eine Entscheidung zu treffen. („Herr Mehr, ich melde mich bis Ende der Woche bei Ihnen, denn wir werden Ihr Anliegen und das weitere Vorgehen intern besprechen.“). Es ist gar nicht zwingend erforderlich, dass der Azubi Externe davon in Kenntnis setzt, dass er etwas nicht eigenständig entscheiden kann. Es reicht, wenn er auf eine Kollektiventscheidung verweist.

Mein Fazit für Sie

Es ist und bleibt selbstverständlich Ziel der Ausbildung, dass Ihr Azubi jede Frage, die ihm gestellt wird, souverän und fachlich korrekt beantworten kann. Doch machen wir uns nichts vor: Der Weg dahin ist weit. Leider oft noch deutlich weiter als früher. Je eher Sie Ihren Azubi gut vorbereitet auch durch schwierigere Ausbildungssituationen leiten, desto gestärkter wird sein Selbstbewusstsein für weitere Herausforderungen sein. Und damit bringen Sie vor allem Ruhe und Gelassen-

heit in den weiteren Ausbildungsverlauf. Für sich und Ihren Schützling.

Mit ein paar Kniffen, die ihm den Weg ebnen, helfen Sie nicht nur ihm, sondern auch sich selbst als Fachausbilder. Denn je schneller er sich souverän auch auf noch unbekanntem Terrain bewegt, desto schneller wird aus Ihrem unsicheren Azubi eine vollwertige Arbeitskraft, die Sie tatkräftig unterstützt.



Warum Ihr Euch die Frage „Bin ich respektvoll?“ stellen solltet

Wenn Leute miteinander leben und arbeiten, gibt es gelegentlich Meinungsverschiedenheiten. Das ist kein Problem, wenn Ihr alle Kollegen respektvoll, kollegial und gleichberechtigt behandelt. So sieht es auch das Grundgesetz (GG) vor: „*Männer und Frauen sind gleichberechtigt*“ (Art. 3 Abs. 2 GG). „*Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden*“ (Art. 3 Abs. 3 GG). Befolgt Ihr das im Betrieb? Mithilfe dieses Beitrags findet Ihr es heraus.

Gibt es gleichgestellt wirklich?

Den Vorgaben des GG zum Trotz gibt es Unterschiede. So sind bis heute in manchen Berufsgruppen Frauen stärker vertreten als Männer, etwa in Pflegeberufen. In technischen Berufen ist dagegen der Anteil der Männer immer noch größer. Die Rollen der Geschlechter sind auch eine Folge der Erziehung. Frauen haben oft mit beruflichen Klischees zu kämpfen. Männer wissen z. B. angeblich ganz genau: „*Frauen können nicht einparken.*“ Aber auch Männer, die dem überlieferten Rollenbild nicht entsprechen, haben es mitunter schwer. Beispielsweise, wenn sie lieber Yoga machen als Fußball zu spielen, grünen Tee statt Bier trinken, bei herzergreifenden Filmen im Kino weinen, bei der Hochzeit den Namen der Frau annehmen oder lieber in die Elternzeit gehen und Windeln wechseln, als ihre berufliche Karriere voranzutreiben.

Doch Frauen wie Männer haben die Wahl, eine ihnen zugedachte Rolle anzunehmen oder abzulehnen. Wer sich für Menschenrechte und Gleichberechtigung einsetzt, stärkt sowohl die eigenen Rechte als auch die anderer.

Allgemeine Gleichbehandlung soll Diskriminierung verhindern

Weitgehende Einigkeit herrscht schon seit Jahren darüber, dass es sowohl im privaten als auch im beruflichen Miteinander immer wieder zu Diskriminierungen kommt. Und deshalb ist 2006 das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) in Kraft getreten – es sollte ursprünglich „Antidiskriminierungsgesetz“ heißen.

In § 1 AGG ist festgelegt, was das Gesetz bewirken soll. Er lautet: „*Ziel des Gesetzes ist, Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern oder zu beseitigen.*“

Nur reichen die Buchstaben des Gesetzes leider nicht aus, um etwas zu verändern. Die Jahre, die seit dem Inkrafttreten des AGG vergangen sind, haben es deutlich gezeigt: Sein Inhalt muss auch gelebt werden. Und dazu muss zunächst einmal klar sein, was unter Diskriminierung zu verstehen ist.

Das Problem: Es ist schwierig zu beurteilen, ab wann sich eine andere Person benachteiligt fühlt. Noch schwieriger ist es für Menschen, die selbst nicht diskriminiert werden.

2 Tipps für eine diskriminierungsfreie Ausbildungszeit

1. Einfache Umsetzung bei der Anrede

Im Journalismus wird meistens nicht die männliche und zusätzlich die weibliche Form benutzt: Es ist von Politikern, Einwanderern, Schotten und Angolanern die Rede, während Politikerinnen, Einwanderinnen, Schottinnen und Angolanerinnen unerwähnt bleiben. Unter dem männlichen Begriff werden also Männer und Frauen zusammengefasst, weil es sich besser liest und leichter spricht. Dabei sind natürlich immer beide Geschlechter gleichermaßen gemeint.

Solche Einsparungen in der Anrede sind im betrieblichen Schriftverkehr absolut tabu. Wenn sie sich nicht ausdrücklich nur auf Frauen oder Männer bezieht, kommen in der Anrede beide Geschlechter vor, etwa als „*Sehr geehrte Damen und Herren*“ und „*Liebe Kolleginnen und Kollegen*“.

Ihr könnt alternativ auch gern eine Anrede verwenden, die beide Geschlechter einschließt, wie „*Liebe Gäste*“ oder „*Liebe Mitglieder*“. Stattdessen könnt Ihr auch geschlechtsneutrale Formulierungen oder den Plural verwenden: statt „*Studentinnen und Studenten*“ lieber „*Studierende*“, statt „*Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in diesem Unternehmen*“ besser „*Belegschaft*“.

2. Inklusion leben

Jeder 9. Deutsche, das sind 9,6 Millionen, hat eine amtlich anerkannte Behinderung. Davon haben 7,1 Millionen einen Schwerbehindertenausweis. Handicaps gehören zu unserem Alltag. Und alle Menschen ohne Behinderung sollten sich klarmachen, dass auch sie selbst schon im Alltagsleben „behindert“ waren und mit großer Wahrscheinlichkeit wieder behindert sein werden: erst als kleine Kinder und irgendwann später als alte Menschen. Inklusion bedeutet, dass Menschen mit ihren individuellen Eigenheiten in der Gesellschaft akzeptiert werden und in vollem Umfang an ihr teilhaben und teilnehmen können.

Bezeichnungen wie „*Zwerg*“ für kleinwüchsige Menschen oder „*Mongoloide*“ für Menschen mit Down-Syndrom deuten auf Behinderungen hin, sind aber vor allem herablassend. So ist es auch bei der Sammelbezeichnung „*Behinderte*“. Sprecht stattdessen von „*Menschen mit Behinderungen*“. Niemand ist an einen Rollstuhl „gefesselt“; Rollstühle sind Hilfsmittel, sie ermöglichen Menschen mit Behinderung mehr Bewegungsfreiheit. Und diese Menschen sind keine „*Sorgenkinder*“. Ihre größte Organisation nennt sich deshalb seit einigen Jahren „*Aktion Mensch*“ und nicht mehr „*Aktion Sorgenkind*“.

Hier einfach raustrennen

Macht keine Unterschiede

Geht mit Menschen mit Behinderung so normal wie möglich um und lasst körperliche oder geistige Defizite unkommentiert. Ihr sprecht ja auch Menschen ohne Behinderung nicht einfach so auf eventuell vorhandene Defizite an. Spricht der Behinderte jedoch von sich aus offen über sein Handicap, dann hört ihm höflich und interessiert zu.

Und übertreibt es nicht mit der Hilfsbereitschaft. Fragt nach und bietet Unterstützung an, aber lasst die behinderte Person selbst entscheiden, ob sie Eure Hilfe annehmen möchte oder nicht. Behinderte Menschen kommen oft sehr gut allein zurecht und sind stolz darauf. Ihre Fähigkeit zur Selbstständigkeit zu ignorieren wäre diskriminierend und beleidigend – selbst wenn es aus einer guten Absicht heraus geschieht.

8 Handicap-Tipps

Menschen mit Handicap wollen weder Mitleid noch übertriebene Hilfsbereitschaft. Es ist für sie anstrengend, wenn Helfer sich aufdrängen, vorschnell „handgreiflich“ werden und dabei nicht zuhören. Sie wollen nicht entmündigt werden, denn schließlich wissen sie selbst am besten, ob und wie ihnen zu helfen ist.

1. Umgangsformen zählen

Auch Menschen mit Behinderung schätzen gute Umgangsformen. Grüßt freundlich und bleibt ansprechbar, falls Eure Unterstützung erwünscht sein sollte.

2. Fragen kostet nichts

Wenn Ihr nicht wisst, ob Eure Hilfe erwünscht ist, dann fragt doch einfach: „Darf ich Ihnen zur Hand gehen?“ Generell ist es höflich, wenn Ihr Eure Hilfe anbietet. Noch höflicher ist es, geduldig auf die Antwort zu warten. Viele Menschen werden sofort voller Hilfsbereitschaft aktiv, doch einen Übergriff hat niemand gern. Akzeptiert freundlich, wenn jemand Eure Hilfe nicht in Anspruch nehmen möchte.

3. Haltet Distanzonen ein

Respektiert Distanzbedürfnisse und dringt nicht ungefragt in die intime Distanzzone von Menschen ein – etwa 50 cm. Wenn Ihr Kontakt aufnehmt, nähert Euch möglichst von vorn, nicht von hinten.

4. Plumpe Neugier ist tabu

Fragt Euren Gesprächspartner nicht sofort, warum oder seit wann er eine Behinderung hat, das ist kein geeignetes Einstiegsthema. Wenn er will, wird er es Euch von selbst erzählen.

5. Direkte Ansprache

Redet mit Menschen – nicht über sie hinweg. Viele Menschen mit Behinderungen wundern sich, dass sie in der Anrede übergangen werden. Stattdessen wird die Begleitperson z. B. gefragt: „Möchte Ihr Mann noch etwas trinken?“ Habt keine falschen Hemmungen, Menschen mit Behinderung direkt anzusprechen.

6. Erst denken, dann reden

„Mongolismus“ ist keine Diagnose, sondern eine Diskriminierung. Sprecht von „Down-Syndrom“ oder „Trisomie 21“.

Für schwerhörige Menschen ist es wichtig, dass Ihr sie anseht, da Mimik und Gestik beim Verstehen helfen. Aber verwechselt Schwerhörigkeit nicht mit Begriffsstutzigkeit.

7. Nehmt Menschen mit Behinderung ernst

Fremden erwachsenen Menschen solltet Ihr selbstverständlich nicht ohne Weiteres über den Kopf streicheln oder die Schulter tätscheln. Kein Scherz und nicht nur unhöflich, sondern ein grobes „Foul“ ist es, den Blindenstock zu verlegen, die Position des Rollstuhls zu verändern oder ihn gar als Garderobenständer zu missbrauchen.

Hilfsmittel sind für die Menschen mit Behinderungen etwas sehr Persönliches und für Fremde tabu. Eine fremde Handtasche oder ein fremdes Handy würdet Ihr schließlich auch nicht einfach anfassen.

8. Unerfahrenheit im Umgang mit Behinderungen ist keine Schande

Im Umgang mit Behinderungen sind die meisten Menschen Amateure und wissen nicht so recht, wie sie am besten helfen können. Das ist keine Schande. Befolgt deshalb die Anweisungen, die ein Mensch mit Handicap Euch gibt, und bittet ihn ggf. darum.

Das sind Eure Pflichten als Azubi

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz gilt jedoch nicht nur für Euren Arbeitgeber, sondern auch für Euch.

Ihr müsst das Diskriminierungsverbot – insbesondere das Belästigungsverbot – in gleicher Weise beachten wie der Arbeitgeber. Das heißt, Ihr dürft Eure Kolleginnen oder Kollegen nicht benachteiligen oder belästigen!

Verboten sind z. B.:

- abwertende oder erniedrigende Äußerungen über Herkunft, Hautfarbe, Behinderungen, Religion oder das Tragen religiöser Symbole;
- Beleidigungen, Witze, Hänseleien oder Bedrohungen wegen Herkunft usw.;
- abwertende Blicke und Gesten im Zusammenhang mit Diskriminierungsmerkmalen;
- Ausgrenzen oder Schikanieren von Mitarbeitenden im Zusammenhang mit Diskriminierungsmerkmalen, z. B. durch bewusste Informationslücken, räumliche Isolation, Ignorieren oder Zuweisen kränkender, erniedrigender Aufgaben;
- fremdenfeindliches und rassistisches Verhalten.

Erst recht ist es natürlich verboten, Kolleginnen oder Kollegen in sexueller Weise zu belästigen!

Hier einfach raustrennen



Konflikte: Habt Ihr Gegner in der Ausbildung?

Wenn Euch niemand – oder fast niemand – einfällt, dann seid Ihr gut aufgestellt. Anscheinend gelingt es Euch schon, Konflikten rechtzeitig zu begegnen. Einen Konflikt friedlich zu lösen und eine Eskalation abzuwenden, ist eigentlich auch gar nicht so schwer. Alles, was Ihr braucht, sind fester Wille, Einfühlungsvermögen, Respekt und Kompromissbereitschaft. Setzt nicht auf Sieg: Echte Lösungen entstehen nur dort, wo beide Seiten zu ihrem Recht kommen.

10 Tricks, um Konflikte zu vermeiden

1. Nehmt bei Eurer Arbeit die Atmosphäre wahr. Wie reagieren Kollegen auf Euch? Wie ist der Umgangston? Je feinfühler Ihr werdet, desto früher erkennt Ihr beginnende Konflikte.
2. Äußert Euch positiv, wenn etwas gut funktioniert hat und Euch gut gefällt.
3. Dankt Euren Kollegen, wenn sie Euch Informationen geben und Euch weiterhelfen.
4. Seht auch schwierige Kollegen als Mitmenschen und Teammitglieder.
5. Misstraut Bürogerüchten. Ihr wisst nicht, wie sie entstanden sind. Fragt im Zweifel die Betroffenen.
6. Akzeptiert die Fehler und Schwächen der anderen.
7. Steht zu Euren eigenen Fehlern und Schwächen. Gebt Fehler zu, vertuscht nichts.
8. Wenn Ihr Euch einmal nicht ganz korrekt verhalten habt, entschuldigt Euch sofort.
9. Nehmt nicht alles persönlich. Wenn Ihr beispielsweise gern in den Vertrieb eingestiegen wärt, aber jemand anderes zum Zug kommt, dann solltet Ihr nicht nachtragend sein. Eure nächste Chance kommt bestimmt.
10. Seht kleinere Streitereien, die durch Stress entstehen, mit Humor. Oft lässt sich Streit sogar gemeinsam „weglachen“.

Wenn es doch schiefgeht

3 Schritte helfen Euch dabei, die Situation zu entspannen.

1. Lehnt Euch zurück

Lasst erst einmal andere reden. Sobald Ärger und Wut ausgesprochen sind, sind sie nur noch halb so groß.

2. Nehmt Gefühle und Empfindungen ernst

Wer sich verstanden fühlt, ist eher zu einer Lösung bereit. Signalisiert, dass Ihr den Ärger anderer wahrnehmt und nachvollziehen könnt. Dazu ist es nicht nötig, dass Ihr in der Sache zustimmt oder recht gebt. Es geht nur um Gefühle.

3. Bietet Lösungen an

Zeigt Lösungs- und Kompromissbereitschaft, und zwar auch dann, wenn Ihr Eurem Kontrahenten nicht geben könnt oder wollt, was er sich wünscht.

Hier einfach raustrennen

Werdet aktiv

Am besten ist es, wenn Ihr Konflikte bereits in der Anfangsphase ansprecht. Je früher Ihr aktiv werdet, um die Situation zu entschärfen, desto ruhiger und sachlicher könnt Ihr bleiben. Die Dinge, die Euch stören, haben sich noch nicht verfestigt und sind leichter zu ändern.

Frühzeitig heißt allerdings nicht sofort auf die Minute – schlaft erst einmal darüber. Wartet dann einen baldigen günstigen Zeitpunkt ab, wenn der Gesprächspartner aufnahmefähig und Euer erster akuter Ärger abgeklungen ist. Bleibt beim Gespräch ruhig und achtet dabei auf eine klare, wertschätzende Sprache:

Unklare Aussage	Besser
Ein Azubi zum anderen (am Kopierer): „Immer muss ich alles allein machen.“	„Die letzte Woche habe ich etwa 80 % der anfallenden Kopierarbeiten erledigt.“
„Das könnte auch mal jemand anderes machen – nicht immer nur ich.“	„Bitte achte darauf, die Kopierstapel mit abzuarbeiten.“
Wenn der andere Azubi abzuwiegeln versucht, denkt der andere: „Der hat keine Lust, mir zu helfen. Das merke ich mir.“	„Vielleicht ist dir das noch nicht so aufgefallen. Bitte achte darauf, zwischendurch ebenfalls Kopierarbeiten zu erledigen.“

Keine Frage der Schuld

Die Frage nach dem Schuldigen bringt Euch in der Sache nicht weiter und lenkt vom eigentlichen Problem ab. Statt aktiv nach einer Lösung zu suchen, verstrickt Ihr Euch in Rechtfertigungen und riskiert eine unnötige Eskalation.

Lasst deshalb alte Geschichten ruhen und vermeidet Verletzungen und Provokationen. Jeder Mensch reagiert empfindlich und geht auf Konfrontationskurs, wenn sein Bedürfnis nach Wertschätzung, Anerkennung, Freiheit, Selbstbestimmung oder Sicherheit verletzt wird. Schaut nach vorne und gestaltet die zukünftige Zusammenarbeit.



Mein Tipp:

Haltet gerade bei Konflikten an guten Umgangsformen fest: Verkneift Euch offene Beschimpfungen ebenso wie unterschweligen Spott, Hohn und Ironie. Verzichtet darauf, den anderen zu analysieren, zu bewerten oder über ihn zu urteilen und zieht keine Dritten in Euren Streit hinein. Bittet, statt zu fordern.

Bleibt bei Machtspielen gelassen

Bewahrt einfach Ruhe, wenn Euch jemand unbedingt zeigen möchte, dass Ihr von seinem Wohlwollen abhängig seid. Lasst es an Euch abperlen, wenn Ihr die zugewiesene Tätigkeit nicht tauschen dürft oder ein Kollege Eure Fragen einfach nicht beantwortet. Davon geht die Welt nicht unter.

Du oder Sie?

Gilt noch die Regel, dass der Ältere dem Jüngeren das Du anbietet? Bietet die Frau dem Mann das Du an oder umgekehrt? Und was macht Ihr, wenn sich in Eurer Firma alle duzen?

Für das Duzen und Siezen, ob im privaten oder im beruflichen Umfeld, gibt es wichtige Grundregeln, die Euch helfen, Euch auch in kniffligen Fällen richtig zu verhalten.

Ob „Du“ oder lieber „Sie“ ist grundsätzlich eine Frage der persönlichen Einstellung. In vielen Unternehmen regelt dies allerdings die Firmenkultur. Es ist heute längst nicht mehr so, dass man sich im Berufsleben nur noch dann duzt, wenn man sich schon länger kennt oder einander sympathisch ist. In einigen Firmen gehört das Duzen einfach zum guten Ton.

Wovon das Du oder Sie abhängt

Die Standardanrede unter Erwachsenen ist nach wie vor das Sie. Doch Ausnahmen bestätigen auch hier die Regel. Dasselbe gilt innerhalb bestimmter Berufsgruppen. Kaum ein Handwerker fordert seinen Kollegen auf: „*Herr Meier, können Sie mir bitte mal den Hammer reichen?*“ Auch IT-Fachleute, Kreative und Kunstschaffende wie Werbetexter, Grafiker und Schauspieler sind untereinander oft von Anfang an per Du. In ländlichen Regionen ist das Du ebenfalls vergleichsweise viel öfter zu hören als in der Stadt. In kleinen Gemeinden kennt jeder jeden und drückt das auch durch die vertraute Anrede aus.

Es ist also nicht ganz einfach. Zum Glück gibt es dennoch Grundsätze, die Euch helfen, die richtige Anrede zu wählen.

Das sind die Grundsätze des Duzens

1. Fremde Erwachsene siezen sich

Im Beruf bietet die/der Ranghöhere der/dem Rangniedereren das Du an, privat spricht der/die Ältere das Duzangebot aus. Im Berufsleben zählt die Hierarchie.

Auch wenn Ihr Euch das Du noch so sehr wünscht: Steht Ihr in der beruflichen Hierarchie unten, könnt Ihr es nicht einfordern. Geduldet Euch und wartet, bis man Euch das Du anbietet. Ansonsten zählt das Alter.

Ob die Frau dem Mann oder der Mann der Frau das Du anbietet, spielt innerhalb einer Generation keine Rolle mehr.

2. Ein einmal angebotenes Du lässt sich nicht zurücknehmen

Berücksichtigt immer, dass Ihr ein einmal angebotenes Du nicht wieder zurücknehmen könnt. Ein Du im Team verbessert in jedem Fall das Betriebsklima. Wenn Euch – aus welchen Gründen auch immer – ein wenig Distanz lieber wäre, müsst Ihr dennoch mit der Du-Ansprache klarkommen.

Achtung!

Hat Euch ein Vorgesetzter in feuchtfröhlicher Stimmung auf der Betriebsfeier das Du angeboten, solltet Ihr vorsichtig sein. Testet lieber: Bleibt er am Tag danach bei der altvertrauten Sie-Anrede? Wenn ja: Vergesst den Vorfall und bleibt ebenfalls bei der Sie-Anrede.

3. Einseitiges Duzen ist respektlos

Ungefragtes, einseitiges Duzen müsst Ihr Euch nicht gefallen lassen. Es wird oft benutzt, um Machtverhältnisse zu unterstreichen. Weist freundlich darauf hin, dass Ihr im Betrieb mit Herr X/Frau Y angesprochen werdet.

Du oder Sie vor Kunden

Arbeitet Ihr mit externen Beratern oder Firmen zusammen und duzt Euch mit Euren Kollegen? Ein Externer könnte sich aus der Arbeitsgruppe ausgeschlossen fühlen, wenn er als Einziger gesiezt wird.

Daher ist es in vielen Firmen üblich, generell zum Sie zurückzukehren, wenn externe Partner oder Kunden anwesend sind. In konservativen Geschäftsfeldern wirkt ein Du unter Kollegen oft zu vertraulich. Erkundigt Euch vor einem Auswärtstermin, wie das bei Euch im Betrieb gehandhabt wird.

Wer geht vor, wer hinterher? Das sind die gängigen Regeln

Wart Ihr schon einmal unsicher, ob Ihr Besuchern vorangehen oder diesen den Vortritt lassen solltet? Den Vortritt zu lassen erscheint höflicher und als Ortskundiger voranzugehen logischer. Nicht ganz leicht, aber auch hier gibt es zum Glück Regeln.

1. Der Ranghöhere geht voran

Beim Betreten des Besprechungsraums oder des Büros ist es üblich, Vorgesetzten den Vortritt zu gewähren. Falls Ihr vorgelassen werdet, dürft Ihr das natürlich gern annehmen.

2. Gäste gehen voran

Generell haben Gäste Vortritt. Doch es ist häufig weder stil- noch sinnvoll, nicht ortskundigen Gästen von hinten Richtungsanweisungen zu geben. Wählt stattdessen eine pragmatische Lösung und übernehmt die Führung. Sagt beispielsweise: „*Wenn Sie einverstanden sind, gehe ich bis zum Besprechungsraum vor*“ und weist so den Weg.

Am Besprechungsraum angelangt, öffnet Ihr die Tür und gewährt den Gästen den Vortritt.

3. Frauen gehen voran

Im Privaten geht der Mann voran; bei Doppeltüren wird es knifflig: Mitdenken ist angesagt. Im Geschäft gilt „Ladies first“, allerdings nur eingeschränkt – etwa bei Ranggleichheit.

4. Ältere gehen voran

Manche älteren Menschen mögen es immer noch, wenn Ihr das Alter würdigt und ihnen den Vortritt lasst. Im Geschäftsleben gilt aber auch diese Regel nur noch eingeschränkt, bei Ranggleichheit.

5. Fahrstuhletikette

Als Rangniederer lasst Ihr dem Ranghöheren beim Betreten des Fahrstuhls den Vortritt. Beim Verlassen des Aufzugs haben Ranghöhere wieder den Vortritt – es sei denn, es ist zu eng, dann verlasst Ihr den Fahrstuhl zuerst.

Hier einfach raustrennen

„Darf unser ehemaliger Azubi seine LinkedIn-Kontakte behalten?“

Frage: Einer unserer Azubis wurde nicht übernommen. Er hat Industriekaufmann gelernt und hatte demzufolge auch viele Kontakte mit Kunden von uns. Mit einigen hat er sich, wie wir jetzt gesehen haben, auf LinkedIn vernetzt. Das möchten wir nicht, da er, wie wir hörten, demnächst bei einem Konkurrenzunternehmen arbeitet. Dürfen wir verlangen, dass er die Kontakte löscht? Sie sind schließlich durch seine Ausbildung bei uns entstanden. Wir betrachten sie als Betriebsgeheimnis.

Antwort: Was Ihre Azubis und Mitarbeiter in sozialen Netzwerken wie LinkedIn, XING oder Facebook treiben, ist erst einmal ihre Privatangelegenheit. Das heißt, Sie können in der Regel auch nicht verlangen, dass Ihr ehemaliger Azubi seine Kontakte löscht, weil er das Unternehmen von sich aus verlassen hat oder nicht übernommen wurde. Und zwar selbst dann nicht, wenn Sie im Arbeitsvertrag eine Wettbewerbsklausel vereinbart haben.

Beachten Sie in diesem Zusammenhang bitte folgendes Urteil

In dem vom Arbeitsgericht (ArbG) Hamburg bearbeiteten Fall hatte eine IT-Beraterin den Arbeitgeber gewechselt. Die Frau war Mitglied in dem beruflichen Netzwerk XING. Unter ihren Kontakten waren Mitarbeiter von Kunden und Geschäftspartnern ihres Ex-Arbeitgebers. Der alte Arbeitgeber forderte nun per einstweiliger Verfügung, dass sie die Kundendaten auf XING nicht weiterverwenden darf. Die Kontakte seien seine Geschäftsgeheimnisse und mit einer Kundenliste vergleichbar. Doch mit der Klage scheiterte der Arbeitgeber – vor allem auch deshalb, weil es sich um einen privaten XING-Account der Mitarbeiterin handelte (ArbG Hamburg, Urteil vom 24.1.2013, Az. 29 Ga 2/13).

Was das Urteil für Sie im Umgang mit Ihrem Ex-Azubi bedeutet

Im Fall Ihres Azubis müssten Sie als Unternehmen beweisen, dass die Kontakte nur aufgrund der geschäftlichen Beziehung zustande gekommen sind – und nicht, weil sich die miteinander Vernetzten einfach nur sympathisch finden. Ein aussichtsloses Unterfangen.

Anders sieht das bei einem Firmen-Account aus: Hat sich der Azubi nicht über den privaten, sondern einen Firmen-Account mit den Kunden vernetzt, können Sie dagegen vorgehen. Dann sind die Kontakte Firmeneigentum. Sie können die Löschung verlangen, den Zugang durch eine Änderung des Passwortes sperren – oder auch den Account löschen.

Als geschäftlich gilt ein Account dann, wenn

1. er vom Unternehmen gezahlt wird,
2. er (auch) unter dem Namen Ihres Unternehmens geführt wird,
3. die im Account angegebene E-Mail-Adresse zu Ihrem Unternehmen gehört und
4. die genannte Postanschrift die Ihres Unternehmens ist.

„Vorwurf: Der Ausbilder erklärt zu wenig!“

Frage: Ein Azubi hat sich bei mir als Ausbildungsleiter aktuell beklagt, dass er zu wenig lerne, weil ihm sein Ausbilder zu wenig und zu selten Dinge erklären würde. Ich mache mir ein wenig Sorgen, dass er das so öffentlichkeitswirksam sagt, da er im Falle des Falles Schadensersatzansprüche gegen den Betrieb geltend machen könnte. Wie soll ich damit umgehen?

Antwort: Der Vorwurf des Auszubildenden ist natürlich sehr pauschal. Aber keine Frage:

Ausbilder müssen selbstverständlich in der Lage sein, Wissen zu vermitteln und mit jungen Menschen umzugehen. Darüber hinaus verlangt der Arbeitsalltag von ihnen häufig eine sehr gute Arbeitsorganisation. Demzufolge gibt es vor allem 2 Gründe dafür, dass es in einzelnen Ausbildungsabteilungen nicht so gut laufen kann.

1. Der Ausbilder ist der Ausbildungsarbeit derzeit nicht gewachsen

Ganz offensichtlich ist er nicht in der Lage, seinen Auszubildenden etwas beizubringen, oder er wird möglicherweise nicht ernst genommen. Die Ursache für die mangelnden Fähigkeiten des Ausbilders könnte vorübergehend sein oder es könnte sich um eine generelle Unfähigkeit handeln.

Ihre Maßnahme: Geben Sie dem Ausbilder Tipps auf Basis Ihrer eigenen Erfahrung als ehemaliger Ausbilder und jetziger Ausbildungsleiter. Qualifizieren Sie diesen Ausbilder zudem weiter, wenn er dies möchte. Entsprechende Maßnahmen können pädagogische, didaktische, berufsspezifische oder auch führungsbezogene Inhalte zum Thema haben. Möchte er nicht weiterqualifiziert werden, dann ist das ein Signal dafür, die Ausbildungsverantwortung in der Abteilung in andere Hände zu geben.

2. Der Ausbilder hat viel zu wenig Zeit

Ihre Maßnahme: Stellen Sie in einem ersten Gespräch fest, ob der Ausbilder Ihre Vermutung bestätigt. Ist dies der Fall, dann ist es wichtig, konsequent zu handeln. Entweder muss die Arbeit in Abstimmung mit der entsprechenden Abteilungsleitung neu strukturiert werden oder die Ausbildungsarbeit ist auf andere bzw. mehrere Schultern zu verteilen.

Bis hierhin und nicht weiter! Wenn eine Abmahnung unumgänglich ist

„Lehrjahre sind keine Herrenjahre!“ Kennen Sie dieses Zitat auch noch aus Ihrer Ausbildungs- oder Lehrzeit? Die Ausbildung ist sicher kein Spaziergang. Ständige Doppelbelastung durch Berufsschule und Betrieb sowie private Sorgen (in dieser Zeit auch Geldsorgen) lassen die Gedanken unserer Auszubildenden an manchen Tagen abschweifen. Nicht immer sind verbesserungswürdige Leistungen damit entschuldigt. Wenn extreme Dinge vorkommen, müssen Sie auch zur Abmahnung greifen. Wie Sie dabei fehlerfrei und rechtssicher vorgehen, zeige ich Ihnen in diesem Beitrag.

Ich erlebe es immer wieder in den Betrieben, dass kleine „Kavaliersdelikte“ vorkommen, unter anderem:

- unentschuldigtes Fernbleiben von der Berufsschule/dem Unternehmen;
- Diebstahl;
- eigenmächtige Verlängerung des Urlaubs;
- Fernbleiben vom Ausbildungsbetrieb ohne Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung;
- mangelnde Bereitschaft/Arbeitsverweigerung;
- massive Fehler, trotz mehrmaliger Demonstration;
- respektloser Umgang mit Kollegen/Chef (abwertende Kommunikation).

Warum Sie auch auf solche Situationen reagieren sollten

Das sind Situationen, auf die Sie unbedingt reagieren müssen, um weitere Geschehnisse ähnlicher Art zu verhindern. Und um andere Kollegen und auch sich selbst zu schützen!

Sicher können Sie Ihre Auszubildenden nicht einfach vor die Tür setzen. Trotzdem ist hier Konsequenz das Zauberwort. Sonst müssen Sie in Kauf nehmen, sich ein weiteres Mal über unververtretbares Verhalten Ihrer Azubis zu ärgern. Das muss nicht sein! Ich zeige Ihnen, wie Sie ein Zeichen setzen: mit einer rechtssicheren Abmahnung.

Wann ist eine Abmahnung erforderlich?

Eine Abmahnung ist erforderlich, wenn Ihre Auszubildenden durch nicht vertretbares Verhalten (z. B. permanentes Zuspätkommen oder Gewalt gegen Mitarbeitende) gegen den vereinbarten Ausbildungsvertrag verstoßen. Eine Abmahnung ist immer **vor** Ausspruch einer Kündigung erforderlich. Damit geben Sie Ihrer oder Ihrem Auszubildenden Gelegenheit, das Verhalten zu ändern bzw. zu verbessern.

Nur bei sehr schweren Vertrauensbrüchen (z. B. Unterschlagung von hohen Geldbeträgen) ist eine Kündigung auch ohne vorherige Abmahnung möglich.

Wichtig ist, dass bei solch inakzeptablen Vorfällen wie

- Diebstahl,
- Mobbing oder
- jeglicher Art der Arbeitsverweigerung Konsequenzen zeitnah erfolgen.

Wie oft muss ein Azubi eine Abmahnung erhalten?

Bemängeln Sie in einer 2. Abmahnung das gleiche vertragswidrige Verhalten, sind 2 Abmahnungen für eine Kündigung ausreichend. Meistens werden bei Auszubildenden – wegen ihres jugendlichen Horizonts – 3 Abmahnungen ausgesprochen, um ihr Fehlverhalten zu verbessern. Achten Sie dabei immer auf den Abmahnungsgrund. Dieser sollte mindestens 2-mal der Gleiche sein, bevor Sie die Kündigung aussprechen.

Wie lange eine Abmahnung gilt

Es existieren keine Vorschriften, wie lange eine Abmahnung gültig ist. Das ist auch abhängig von der Schwere des Abmahnungsgrundes. In der Regel geht man davon aus, dass Abmahnungen nach einem Jahr aus der Personalakte entfernt werden und damit ihre Gültigkeit verlieren.

Musterabmahnung

*Sehr geehrte Frau ...,
am 25.03.2019 sind Sie der Berufsschule eigenmächtig fern geblieben.
Trotz Aufforderung haben Sie mir dafür keine Gründe genannt. Auch ein ärztliches Attest können Sie nicht vorweisen. Somit liegt ein unentschuldigtes Fehlen vom Berufsschulunterricht vor.
Damit verstoßen Sie gegen Ihre Pflicht gemäß § ... Abs. ... Ihres Ausbildungsvertrages, am Berufsschulunterricht teilzunehmen. Dieses Verhalten werde ich nicht unbeanstandet hinnehmen und mahne Sie daher ab.
Ich fordere Sie zudem auf, künftig Ihren Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag vollumfänglich nachzukommen, insbesondere am Berufsschulunterricht teilzunehmen.
Bei wiederholter Pflichtverletzung kann dies eine Kündigung des bestehenden Ausbildungsverhältnisses zur Folge haben.
Ein Duplikat dieser Abmahnung wird in Ihrer Personalakte abgelegt.*

Mit freundlichen Grüßen

Ort, Datum Unterschrift des Ausbilders

Ich, Frau ..., bestätige den Erhalt der Abmahnung.

Ort, Datum Unterschrift der Auszubildenden/des gesetzlichen Vertreters

Fingernägel, Outfit, Schmuck: Was Sie Ihren Azubis vorschreiben dürfen und was nicht

Sehr lange Fingernägel werden von manchen Menschen als besonders schön empfunden. Das ist auch vollkommen in Ordnung. Aber: Was, wenn Sie Ihren Azubis vorschreiben wollen, dass (über)lange Fingernägel am Arbeitsplatz nichts zu suchen haben? Oder auffälliger Schmuck? Oder bestimmte Kleidung? Dann kommt es darauf an! Darauf nämlich, ob es sachlich gerechtfertigte, nachvollziehbare Gründe für Ihre Anordnung gibt oder nicht.

Das hat jetzt das Arbeitsgericht (ArbG) Aachen im Fall einer Betreuerin im Altenheim entschieden (Urteil vom 21.2.2019, Az. 1 Ca 1909/18). Vor allem aus hygienischen Gründen dürfen Betreuerinnen in Altenpflegeeinrichtungen keine langen, gelbten oder lackierten Fingernägel haben.

Das Gericht hat sich seine Entscheidung wohl überlegt. Es hat der Urteilsbegründung die Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts zu den entsprechenden Hygienestandards zugrunde gelegt. Demnach bergen solche Nägel ein erhöhtes Bakterien- und damit Infektionsrisiko. Die Gesundheit der Senioren überwiege in diesem Fall das Persönlichkeitsrecht der Mitarbeiterin. Daher war die Anweisung des Arbeitgebers rechters.

Tattoos, Piercings & Co.: So sorgen Sie für ein ordentliches Aussehen

Wenn Hygienevorschriften eindeutig für ein solches Verbot sprechen, dürfen (und müssen) Sie sie auch durchsetzen! Doch denken Sie an diesen Fall:

Ein Schreck, der schon vielen Ausbildern in die Glieder gefahren ist: Es ist Sommer – und plötzlich prangt auf dem Arm des Azubis eine Totenkopftätowierung. Jetzt heißt es, richtig zu handeln.

Ein Verbot hilft nicht

Natürlich dürfen Sie Ihren Auszubildenden nicht verbieten, sich tätowieren zu lassen. Das Gleiche gilt für Piercings. Ein solches Verbot würde das grundrechtlich geschützte Persönlichkeitsrecht des Azubis im Sinne seines Arbeitnehmerstatus verletzen (Art. 2 Grundgesetz). Ausnahme: Die Interessen als Arbeitgeber sind betroffen.

Beispiel:

Ihre Auszubildende Emma Walter hat sich im Urlaub die Ohrfläppchen mehrfach durchstechen lassen und trägt nun jede Menge langen Ohrschmuck. Der droht sich in der Schleifmaschine zu verfangen, an der die Auszubildende momentan eingesetzt ist.

Folge: Trägt das äußere Erscheinungsbild dazu bei, dass die Sicherheit am Arbeitsplatz für Ihren Azubi, seine Kollegen oder für Kunden gefährdet ist, dürfen Sie eingreifen. Im konkreten Fall können Sie von Emma Walter also verlangen, dass sie während der Arbeit keine langen Ohrringe trägt.

Sogar auf die Unterwäsche dürfen Sie Einfluss nehmen

Ist die Sicherheit oder sind andere wichtige betriebliche Belange betroffen, dürfen Sie z. B. auch

- (wie im entschiedenen Fall) die Länge der Fingernägel,
- die Art der Kleidung oder
- die Farbe des BHs

vorschreiben. Ja, Sie haben richtig gelesen:

Stört die Farbe der Unterwäsche Ihre Kunden oder die betrieblichen Abläufe, können Sie Ihren Auszubildenden entsprechende Vorschriften machen, z. B. im Rahmen einer Kleiderordnung.

Das sind die Voraussetzungen für eine wirksame Kleiderordnung

Sie können eine Kleiderordnung im Ausbildungsvertrag regeln. Haben Sie einen Betriebsrat und möchten Sie Kleidervorschriften festlegen, ist eine Betriebsvereinbarung der beste Weg. Ist auf diese Weise einheitliche Kleidung als Dienstkleidung vorgeschrieben, müssen sich Ihre Auszubildenden an die Vorgaben halten (Bundesarbeitsgericht, Urteil vom 13.2.2007, Az. 1 ABR 18/06).

Achtung!

Halten sich Auszubildende nicht an die Kleidervorschrift, können Sie sie abmahnen und im Wiederholungsfall sogar eine Kündigung in Betracht ziehen.

Da sich junge Menschen bei Vorschriften wie einer Kleiderordnung möglicherweise in Ihrer Persönlichkeit eingeschränkt sehen und nicht besonders einsichtig sind, rate ich Ihnen, das Thema intensiv – auch aus Sicherheitsgründen – zu besprechen.

Gewalt in der Ausbildung ist alltäglich: Ergreifen Sie diese 6 effektiven Gegenmaßnahmen

Gewalt im Betrieb ist ein beinahe alltägliches Problem. Einer Umfrage der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) zufolge erleben 60 % der Jugendlichen im Betrieb mindestens einmal in der Woche aggressives Verhalten, Konfrontationen oder Gewalt. Es scheint ein generelles Problem zu sein, dass Hemmschwellen sinken und häufig der Respekt voreinander fehlt. Mit einigen vorbeugenden Maßnahmen können Sie aber gegensteuern.

1. Prüfen Sie bei der Auswahl Ihrer Azubis, ob **Vermerke in Schulzeugnissen** auf ungehobeltes oder gar gewalttätiges Verhalten hinweisen. Sind Sie sich unsicher, nehmen Sie mit der Schule Kontakt auf.
2. Betrauen Sie keinen Mitarbeiter mit der Ausbildung, der bereits durch Gewalt aufgefallen ist. Das gilt auch für den Fall, dass dieser die Ausbildereignungsprüfung irgendwann einmal erfolgreich abgelegt hat.
3. Achten Sie bei der **Auswahl der Ausbildungsabteilungen** darauf, ob es dort nicht ein gewisses aggressives Potenzial gibt.
4. Im Ausbildungsbetrieb muss es **klare Regeln** geben. Werden diese positiv kommuniziert (d. h. Sie machen deren Sinn und Zweck und die Vorteile aus der Einhaltung der Regeln deutlich), besteht eine große Chance, dass sie generell eingehalten werden. Schulungen (gleich zu Beginn der Ausbildung) und Aushänge (der Betriebsordnung) tragen dazu bei.
5. **Reagieren Sie sofort** – auch bei kleinen Vorfällen. Gehen Sie jedem Hinweis nach, der auf aggressives Verhalten gegenüber Azubis oder durch Auszubildende hindeutet. Auch wenn es „nur“ einen begründeten Verdacht gibt: Erinnern Sie zumindest in einem persönlichen Gespräch an angemessene Verhaltensweisen.
6. Handeln Sie konsequent, wenn Grenzen überschritten worden sind. Direkte Gewaltanwendung mit dem Ziel, jemanden zu schädigen, rechtfertigt in der Regel auch in Ausbildungsverhältnissen die direkte **Kündigung ohne vorherige Abmahnung**.

Dieses Recht der direkten Kündigung auch ohne vorhergehende (mehrfache) Abmahnung sollten Sie nötigenfalls auch nutzen. Denn einerseits müssen Sie potenzielle Opfer vor Gewalt schützen – dazu ist es in der Regel erforderlich, den gewalttätigen Auszubildenden zu entlassen. Nur so sind Sie sicher, dass er in Ihrem Einflussbereich keinen Schaden mehr anrichten kann. Andererseits kann Ihr gegenüber der Gewaltanwendung inkonsequentes Handeln dazu führen, dass auch andere Auszubildende „ermutigt“ werden, Grenzen zu überschreiten. Eine Gewaltspirale, die schwer in den Griff zu bekommen ist, könnte die Folge sein.

Mein Tipp:

Die VBG bietet auf ihrer Website unter www.vbg.de ein kostenloses Lernprogramm zur Gewaltprävention in der Ausbildung an (Stichwort „Gewaltprävention“ in die Suche eingeben).

Branding durch Azubi-Blog: Dieses Beispiel zeigt, wie's geht

Blogs sind ein geeignetes Instrument zum Employer Branding. Ein besonders schönes Beispiel im Bereich des Ausbildungsmarketings liefert das mittelständische Hamburger Handelshaus Biesterfeld (azubiblog.biesterfeld.com).

Das Hamburger Handelsunternehmen ist weltweit im Bereich Chemiehandel und Chemiedistribution tätig. Den rund 1.200 Mitarbeitern eröffnen sich vielfältige Aufgaben mit internationalem Bezug in der Hamburger Zentrale oder einer der über die Welt verteilten Niederlassungen.

In dem genannten Ausbildungsblog der Firma berichten die Auszubildenden und dual Studierenden regelmäßig und aktuell von ihren Aufgaben im Unternehmen, dem theoretischen Ausbildungsteil in der Berufs- bzw. Fachhochschule und den Besonderheiten der Ausbildung bei Biesterfeld. Sie informieren über aktuelle Veranstaltungen und Events, erzählen von ihrem Einstieg in das Unternehmen und geben Tipps zur Bewerbung und zum Auswahlprozess.

Das vorrangige Ziel des Blogs ist es also, jungen Menschen eine Orientierungshilfe beim Finden des richtigen Ausbildungsbetriebs zu geben – aus erster Hand.

Wer genau schreibt die Beiträge?

Auch Ausbilder und Ausbildungsverantwortliche können im Ausbildungsblog schreiben – beispielsweise, wenn die Prüfungsleistungen der Azubis gelobt werden sollen. Dann ist es allerdings sehr wichtig, dass Sie kennzeichnen, wer den entsprechenden Blogbeitrag geschrieben hat.

Mein Tipp:

Ein solcher Blog kommt als Rekrutierungsinstrument dann infrage, wenn Sie frühzeitig den Kontakt zu neuen Auszubildenden aufnehmen bzw. Interessenten die Möglichkeit geben möchten, aus erster Hand zu erfahren, wie die Ausbildung bei Ihnen funktioniert. Ein solcher Blog eignet sich auch, um in Schulkooperationen eingebunden zu werden.