

Herzlich Willkommen zum

***Ausbildungs-Forum 2011
der IHK Siegen***

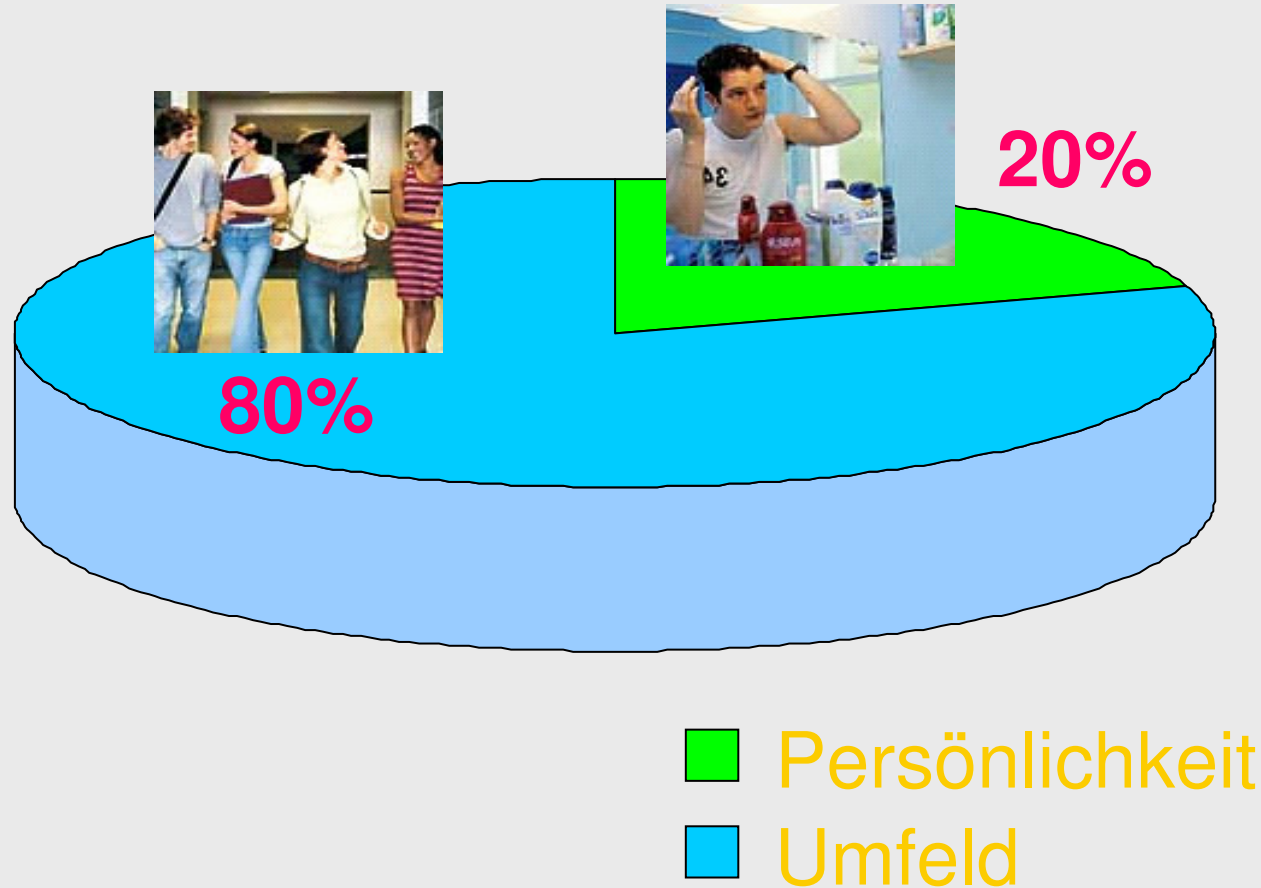
Forum 2 :

***Richtiger Umgang mit
schwierigen Auszubildenden***

- » Welche Anregungen möchten wir geben:
 - Aufzeigen von aus unserer Sicht interessanten Instrumenten und Verfahren.
 - Die (wichtige) Rolle von Institutionen in diesem Spannungsfeld.
 - Grenzen der Zumutbarkeit.

- » Was können wir nicht leisten:
 - Juristische Beratung.
 - Den „Goldenen Weg“ zum Umgang.

Menschliches Verhalten



Einflussbereiche

- Partnerschaft, Familie
- Freunde, Gruppe
- Geld, Arbeitsplatz

Persönliche
Verhältnisse

- Verfügbarkeit, Art, Stärke
des Suchtmittels
- Form / Häufigkeit des Konsums

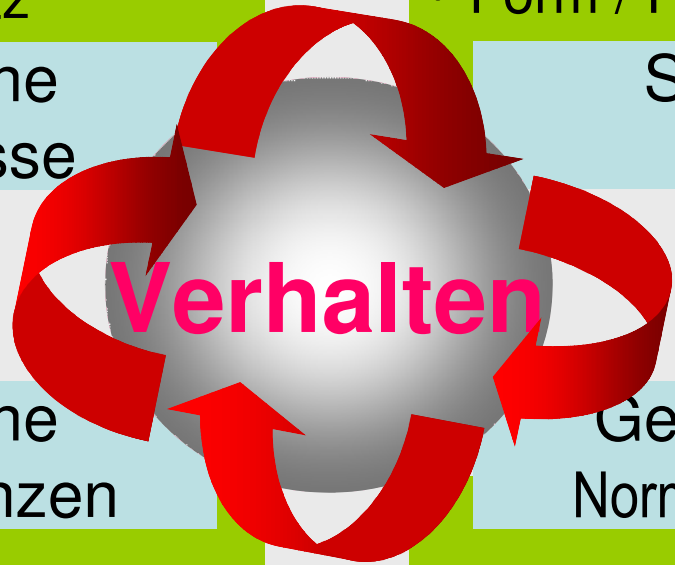
Suchtmittel-
Konsum

Persönliche
Kompetenzen

- Mentale Stärke
- Frustrationstoleranz
- Genuss-/ Konfliktfähigkeit

Gesellschaft,
Normen, Umwelt

- Wertewandel, Gesetze
- Umweltbedingungen
- Konjunktur, Zukunftsaussichten



- » „Schwieriges“ Alter der zukünftigen Auszubildenden (Stichwort: Pubertät).
- » Zwischen Vorstellungsgesprächen und tatsächlicher Ausbildungsaufnahme liegen i.d.R. große Zeiträume (Veränderung der Persönlichkeit).
- » Werte, Pflichten, Regeln, etc. sind einem gesellschaftlichen Wandel unterworfen und werden in den Familien unterschiedlich vorgelebt und vermittelt.
- » Teilweise sehr schwieriger familiärer Hintergrund (Alleinerziehende, Patchwork-Familien, Migrantenkinder).

- » Im Schnitt brechen ca. 20% der Auszubildenden ihre Ausbildung vorzeitig ab:
 - 57% der Abbrüche durch den Auszubildenden.
 - 32% der Abbrüche durch den Arbeitgeber.
 - 11% der Abbrüche durch gegenseitiges Einvernehmen.

- » Die Zeitpunkte der Abbrüche sind i.d.R. relativ früh:
 - 4% vor Beginn der Ausbildung.
 - 60% im ersten Ausbildungsjahr (29% in der Probezeit).
 - 25% im zweiten Ausbildungsjahr.
 - 10% im dritten Ausbildungsjahr.

Gründe für einen Abbruch

- » Die Gründe für einen Ausbildungsabbruch sind sehr vielseitig. I.d.R. führt ein ganzer Problemkomplex zur Aufgabe des Ausbildungsverhältnisses.
- » Ergebnissen einer Studie des Bundesinstituts für Berufsbildung aus dem Jahre 2002 ergab folgende Gründe (bei Abbruch durch den Auszubildenden):
 - Konflikte mit den Ausbildern/Ausbilderinnen bzw. Vorgesetzten (60 Prozent),
 - Schlechten Vermittlung von Ausbildungsinhalten (43 Prozent)
 - Probleme mit den Arbeitszeiten (31 Prozent)
 - Ausbildungsfremden Tätigkeiten (26 Prozent)
 - Persönlichen Gründen (46 Prozent)
- » Charakteristisch: Unterschiedliche Gewichtung der Probleme.

Siehe auch: Ausbildungsreport 2011 des DGB

Pflichten des Ausbildenden	Pflichten des Auszubildenden
<ul style="list-style-type: none"> » Ausbildungspflicht » Freistellung für Berufsschule » Freistellung für außerbetr. Ausbildung » Freistellung für Prüfungen » Benennung weisungsbefugter Personen » Aufsichtspflicht » Ausbildungsnachweiskontrolle » Bereitstellung der Ausbildungsmittel » Urlaubsgewährung » Vergütungspflicht » Zeugnispflicht » Zweckgebundene Übertragung von Aufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> » Lernpflicht » Teilnahme am Berufsschulunterricht » Teilnahme an außerbetr. Ausbildung » Teilnahme an Prüfungen » Weisungsgebundenheit » Einhaltung der Ordnung » Ausbildungsnachweisführung » Pflegl. Behandlung der Ausbildungsmittel » Erholungspflicht » Benachrichtigungspflicht » Geheimhaltungspflicht » Sorgfältige Ausführung von Aufgaben

Pflichten des Ausbildenden	Pflichten des Auszubildenden
» Ausbildungspflicht	» Lernpflicht
» Freistellung für Berufsschule	» Teilnahme am Berufsschulunterricht
» Freistellung für außerbetr. Ausbildung	» Teilnahme an außerbetr. Ausbildung
» Freistellung für Prüfungen	» Teilnahme an Prüfungen
» Benennung weisungsbefugter Personen	» Weisungsgebundenheit
» Aufsichtspflicht	» Einhaltung der Ordnung
» Ausbildungsnachweiskontrolle	» Ausbildungsnachweisführung
» Bereitstellung der Ausbildungsmittel	» Pflegl. Behandlung der Ausbildungsmittel
» Urlaubsgewährung	» Erholungspflicht
» Vergütungspflicht	» Benachrichtigungspflicht
» Zeugnispflicht	» Geheimhaltungspflicht
» Zweckgebundene Übertragung von Aufgaben	» Sorgfältige Ausführung von Aufgaben

- » Bestimmte Symptome sind bereits sehr frühzeitig erkennbar – man muss sie nur spüren können:
- » Lernauffälligkeiten: unsichere Handgriffe, hastige Arbeit, überdurchschnittliches Auftreten von Fehlern, Neigung zur Ablenkung, häufiges Schauen auf die Uhr, Konzentrationsprobleme, etc.
- » Verhaltensauffälligkeiten: Angeberei, Kontaktarmut – auch zu anderen Jugendlichen, große Scheu im Miteinander, Aggressivität, Lustlos und Interesselosigkeit, etc.

Widerspruch	Unbegründete Einwände, Vorwürfe, Drohungen, Polemik, persönliche Angriffe, Beleidigungen, Uneinsichtigkeit
Aufregung	Unruhe, Streit, Bildung von Fraktionen
Ausweichen	Schweigen, Blödeln, Bagatellisieren, ins Lächerliche ziehen, Unwichtiges debattieren
Lustlosigkeit	Unaufmerksamkeit, Desinteresse, Müdigkeit, „innere Emigration“, Teilnahmslosigkeit, Unpünktlichkeit
Körperliche Symptome	Krankheit

- » Kleinste Symptome und Konfliktsignale sollten als Anzeichen zur genaueren Beobachtung herangezogen werden.
- » Manchmal liegen die Ursachen auch im betrieblichen Alltag (vorübergehender Zeit- und Termindruck, keine Übertragung von „motivierenden“ Arbeiten, Leerlaufzeiten für den Auszubildenden, keine eindeutigen Regelmitteilung, etc.)
- Auf alle Fälle sollte ein Gespräch geführt werden. Hierbei gilt immer die Maxime: ***Pädagogisch vorgehen.***

Ein Gespräch sollte immer der **erste Schritt** sein.

- » Rückzug – Konflikt löst sich von allein
(kann in Ausnahmen sinnvoll sein; Gefahr, dass das Problem noch größer wird)
- » Nachgeben und Durchsetzen – Es gibt Gewinner und Verlierer
(nicht zu empfehlen; es gibt Gewinner und Verlierer; das Problem wird nicht gelöst)
- » Kompromiss-Toleranz gegenüber den Wünschen des anderen
(toleranter als Nachgeben und Durchsetzen; jeder wird gehört und man findet einen Mittelweg)
- » Kooperation – Gemeinsame Bearbeitung und Lösung des Konfliktes
(Lösungsorientiert; es wird nicht in die Vergangenheit geschaut, sondern Lösungen für die Zukunft erarbeitet; aufwendiges und zeitintensives Verfahren)

- » Ziel ist es, gemeinsam mit dem Auszubildenden eine Lösung zu finden.
- » Es wird ganz konkret – am besten an Beispielen – angesprochen, was derzeit stört. Hierbei sind Ich-Botschaften sehr sinnvoll.
- » Alles läuft auf der sachlichen Ebene ab – auch wenn der Auszubildende unsachlich wird. Ausreden lassen und einfach zuhören.
- » Alle Vereinbarungen, Zugeständnisse und sonstige Dinge schriftlich zwischen Ausbilder und Auszubildenden festhalten lassen.

Warum Gespräch	Es ist ihre Pflicht als Ausbilder und sie tragen eine gemeinsame Verantwortung
Vorbereitung	Was möchten Sie ihm/ihr sagen. Genügend Zeit einplanen. Denken sie an die Person, die vor ihnen sitzt.
Terminabsprache	Sie sollten einen Termin ausmachen, damit auch der Auszubildende sich vorbereiten kann.
Problem darstellen	Beschreiben des Problems, das sie kritisieren. Sollte sich nur auf die Arbeit und die Leistung beziehen. Hintergründe erläutern.
Stellungnahme	Geben sie dem Auszubildenden ausreichend Zeit, zu antworten. Fordern sie ihn auf, seine Meinung zu sagen.
Anliegen mitteilen	Teilen sie dem Auszubildenden ihre Erwartungen und Wünsche für die Zukunft mit.
Reaktion einholen	Der Auszubildende soll auch eigene Vorschläge machen.
Aktionsplan erstellen	Nochmalige Zusammenfassung der Ergebnisse. Schriftlich und für beide.
„Hausaufgaben“ erledigen	Schauen sie, ob sich der Auszubildende an die Vereinbarung hält. Wenn ja, geben sie ihm zeitnah positive Rückmeldung.
Feedback	<i>Ist eine Beurteilung des Verhaltens. Immer Ich-Botschaften nehmen. Beispiel: „Ich kann Dir nicht folgen!“ statt „Du redest wirres Zeug!“</i>

- » Institutionen können hierbei eine sehr wichtige unterstützende Begleitung bilden.
- » IHK-Vertreter können bereits bei den Kritikgesprächen mit einbezogen werden.

Blick eines „Externen“ auf die Situation kann zu neuen Lösungsansätzen führen.
- » Bei Lernauffälligkeiten begleitende Hilfen anbieten (z.B. über die Agentur für Arbeit, Förderband, etc.).
- » Innerhalb des Unternehmens sollten Arbeitnehmervertretung und ggf. die Jugend- und Ausbildungsvertretung eng eingebunden werden.

- » Grundsätzlich gilt: Das persönliche Gespräch und individuelle Vereinbarungen sind arbeitsrechtlichen Schritten vorzuziehen.
- » Wichtige rechtliche Instrumente:
 - Probezeit
 - Abmahnung
 - Kündigung

- » Die Probezeit für Auszubildende regelt sich nach § 20 BBiG.
- » Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens 4 Monate betragen.
- » Während der Probezeit kann das Ausbildungsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden.

Danach ist eine Kündigung nur noch aus einem wichtigen Grund möglich (fristlose Kündigung).

- Probezeit ist somit wichtiger Erprobungszeitraum.

- » Abmahnung sollte dann eingesetzt werden, wenn trotz aller anderen Erziehungsmaßnahmen (Kritikgespräch, individuelle Vereinbarungen, etc.) keine Besserung eingetreten ist.
- » Sie ist i.d.R. zwingend erforderlich, wenn eine Kündigung nach der Probezeit ausgesprochen werden soll.
- » Abmahnung sollte schriftlich erfolgen – Auszubildender hat das Recht zur (schriftlichen) Stellungnahme zu der Abmahnung.
- » Nur bei schweren Verstößen (z.B. Körperverletzung) ist eine Abmahnung entbehrlich.
- » Wichtig: Bei Minderjährigen muss die Abmahnung auch gegenüber den Erziehungsberechtigten erfolgen.

- » Abmahnungsgründe ergeben sich hauptsächlich aus den jeweiligen Pflichten des Auszubildenden.
- » Unzulässige Abmahnungsgründe sind z.B.:
 - Teilnahme an Streikkundgebungen
 - Sachliche Kritik am Arbeitgeber
 - Krankheit
 - Alkoholismus (daraus entstehende Folgen wie Schlechtleistung können abgemahnt werden)
 - u. U. Beleidigungen – wenn Auszubildender mit der Vertraulichkeit seiner Worte rechnen konnte

3 Bestandteile, die Ihre Abmahnung an einen Auszubildenden enthalten sollte:

- » Das Fehlverhalten des Auszubildenden muss sehr konkret beschrieben sein.

Beispiel: Sie sind an folgenden Tagen zu spät im Betrieb erschienen. Am... erschienen Sie erst um... Uhr, am... um... Uhr.

- » Sie fordern den Azubi in der Abmahnung ohne Wenn und Aber dazu auf, sein Fehlverhalten abzustellen.
- » Sie drohen weitere arbeitsrechtliche Schritte an.

- » Kündigung kann nur fristlos erfolgen und die Kündigungsgründe müssen genannt werden (§ 22 Abs. 3 BBiG).
- » Kommt aus verhaltens- oder personenbedingten Gründen in Betracht.
- » ABER: Einmalige oder gelegentliche Pflichtverletzungen reichen nicht aus („Messlatte“ wesentlich höher als beim Arbeitsverhältnis).

Je näher die Abschlussprüfung heranrückt, desto strengere Maßstäbe gelten.

- » Jeden Auszubildenden in der Probezeit genau beobachten.
- » Bei Lern- und Verhaltensauffälligkeiten sofort das Gespräch suchen. Dabei immer pädagogisch vorgehen – Ziel ist es, die Ursachen zu erkennen.
- » Bei keiner Besserung, Kritikgespräch führen, in der konkrete Maßnahmen zwischen Ausbilder und Auszubildenden schriftlich festgelegt werden.
Dabei auch externe Institutionen einschalten.
- » Trotz aller Bemühungen keine Besserung – Abmahnung.
- » Ultima Ratio – Fristlose Kündigung.

Gesagt, heißt nicht immer gehört.

Gehört, heißt nicht immer verstanden.

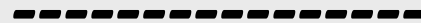
Verstanden, heißt nicht immer einverstanden.

Einverstanden, heißt nicht immer angewendet.

Angewendet, heißt noch lange nicht beibehalten.

(Konrad Lorenz (1903 – 1989), österreichischer Verhaltensforscher)

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit



Zeit zur Diskussion