

## Inhalt

Beschreibung Peer Learning .....	2
Peer Learning.....	3
Peer Tutoring.....	4
Peer Education.....	5
Peer Mentoring.....	6
Begriffe.....	7
Übersicht.....	8

### Peer Learning

Dieser Inhalt wurde auf der Grundlage der Habilitationsschrift<sup>1</sup> von Prof. Philipp Struck, Katholische Hochschule Mainz, erstellt.

„Lernmethoden in Schulen und der Berufsausbildung beeinflussen, wie gut Auszubildende selbstständig lernen, sich entfalten und ihre Fähigkeiten einsetzen können. Nicht jede Methode passt für jeden. Moderne Ansätze wie Peer Learning, bei dem Auszubildende voneinander lernen, bieten viele Vorteile. Sie können das Lernen und die Zusammenarbeit verbessern und die berufliche Ausbildung attraktiver machen. Solche Methoden haben sich schon in anderen Bereichen, wie der Sozialarbeit, bewährt und könnten auch die sozialen Fähigkeiten der Lernenden stärken. Dr. Struck untersucht, wie Peer Learning am besten in der Ausbildung funktioniert, entwickelt Trainings für Auszubildende und analysiert die Ergebnisse. Seine Arbeit gibt wertvolle Anregungen, wie Ausbildung und Forschung in diesem Bereich weiterentwickelt werden können. Sie unterstreicht die Bedeutung von Peer Learning als Innovationsfaktor vor dem Hintergrund aktueller sozialer und ökologischer Herausforderungen.“

---

<sup>1</sup> <https://www.wbv.de/shop/openaccess-download/I76188>

## Beschreibung Peer Learning

1. **Definition von Peer Learning:** Beginnt mit einer klaren Definition von Peer Learning als Methode, bei der Auszubildende in einem kooperativen Umfeld voneinander lernen. Es wird erklärt, dass Peer Learning auf dem Prinzip basiert, dass Lernende durch den Austausch von Wissen, Fähigkeiten und Erfahrungen mit Gleichaltrigen (Peers) ihre Lernziele effektiver erreichen können.
2. **Ziele des Peer Learning in der dualen Ausbildung:** Spezifische Ziele des Peer Learning in der dualen Ausbildung werden dargestellt, wie die Förderung von Selbstständigkeit, die Verbesserung der sozialen und kommunikativen Kompetenzen und die Stärkung der Teamfähigkeit. Hervorgehoben wird, wie Peer Learning zur persönlichen und beruflichen Entwicklung beitragen kann.
3. **Auswahl der Peer Learning-Modelle:** Verschiedene Modelle des Peer Learning, wie Peer Tutoring, Peer Mentoring und Peer Education, werden beschrieben. Unterschiede zwischen diesen Modellen werden erläutert und wie sie in unterschiedlichen Kontexten der dualen Ausbildung angewendet werden können, sowohl im betrieblichen als auch im schulischen Teil.
4. **Rollenverteilung:** Die Rollen innerhalb des Peer Learning-Prozesses werden definiert, einschließlich der Rolle des Peer-Lehrers (der Wissen vermittelt), des Peer-Lernenden (der Wissen empfängt) und des Mentors oder Ausbilders, der den Prozess überwacht und unterstützt. Die Bedeutung der Flexibilität in diesen Rollen wird erläutert, um eine dynamische Lernumgebung zu fördern.
5. **Gestaltung einer unterstützenden Lernumgebung:** Anleitungen werden gegeben, wie eine unterstützende und inklusive Lernumgebung geschaffen werden kann, die Peer Learning begünstigt. Die Bedeutung von Vertrauen, Respekt und Offenheit zwischen den Auszubildenden wird betont und erläutert, wie Feedback konstruktiv genutzt werden kann.
6. **Implementierungsschritte:** Schritte zur Implementierung von Peer Learning in der dualen Ausbildung werden beschrieben, von der Planungsphase (Zielsetzung, Auswahl der Teilnehmenden, Strukturierung der Lerneinheiten) über die Durchführung (Anwendung der Peer Learning-Modelle, Monitoring, Feedback) bis zur Reflexion und Bewertung des Lernprozesses.
7. **Bewertung und Reflexion:** Abschließend wird die Bedeutung der Bewertung und Reflexion des Peer Learning-Prozesses hervorgehoben. Zur regelmäßigen Reflexion der Erfahrungen und zum Feedback von allen Beteiligten wird ermutigt, um Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Dies fördert die individuelle Entwicklung und trägt zur kontinuierlichen Verbesserung der Lehr- und Lernmethoden in der dualen Ausbildung bei.

## Peer Learning

am Beispiel der Auszubildenden in der Industriekaufmann-Ausbildung zum Thema Kundenreklamation

**Zielsetzung:** Dieser Leitfaden ist speziell für Auszubildende zum Industriekaufmann/-frau in der Kunststoffverarbeitenden Industrie konzipiert, um das Verständnis und die Fähigkeiten im Umgang mit Kundenreklamationen zu verbessern. Besonderes Augenmerk liegt auf dem affektiven Lernzielbereich: der Stärkung des Selbstbewusstseins im Umgang mit reklamierenden Industriekunden.

### **Auszubildende:**

- **Lena Meyer** und **Max Schulz**, beide 20 Jahre alt und im 2. Ausbildungsjahr. Sie haben ihr Abitur abgeschlossen und absolvieren ihre Ausbildung in einem Industrieunternehmen der Kunststoffverarbeitenden Industrie.

**1. Einführung in das Thema Kundenreklamation:** Lena und Max setzen sich zusammen und tauschen zunächst ihre bisherigen Erfahrungen mit Kundenreklamationen aus. Sie besprechen, was eine Kundenreklamation ist und warum sie ein wichtiger Bestandteil des Kundenservices in der kunststoffverarbeitenden Industrie darstellt.

**2. Rollenspiel zur Einstimmung:** Zur Einstimmung führen Lena und Max ein kurzes Rollenspiel durch, in dem einer der beiden einen unzufriedenen Kunden spielt und der andere versucht, auf die Reklamation professionell zu reagieren. Ziel ist es, ein erstes Gefühl für die Situation zu bekommen und Empathie für die Kundensicht zu entwickeln.

**3. Wissensaustausch über Reklamationsbearbeitung:** Sie recherchieren gemeinsam die rechtlichen Grundlagen und die firmeninternen Richtlinien zur Reklamationsbearbeitung. Jeder bereitet einen kurzen Vortrag zu einem spezifischen Aspekt vor, den sie dann dem anderen präsentieren.

**4. Erfolgreiche Kommunikationsstrategien:** Lena und Max erarbeiten gemeinsam Kommunikationsstrategien, die bei der Bearbeitung von Kundenreklamationen hilfreich sind. Dazu gehören das aktive Zuhören, Empathie zeigen und das Vermeiden von Konfrontationen.

**5. Vertiefendes Rollenspiel mit Feedback:** Auf Basis der erarbeiteten Strategien führen sie ein weiteres Rollenspiel durch, diesmal mit komplexeren Szenarien. Anschließend geben sie sich gegenseitig konstruktives Feedback zu ihrem Kommunikationsstil und ihrem Umgang mit der Reklamation.

**6. Reflexion und Zielsetzung für die Praxis:** Lena und Max reflektieren die Lernerfahrungen aus den Rollenspielen und dem gegenseitigen Austausch. Sie setzen sich individuelle Ziele, wie sie ihr Selbstbewusstsein im Umgang mit Kundenreklamationen weiter stärken und ihr erworbenes Wissen in der Praxis anwenden können.

**7. Präsentation und Diskussion mit dem Ausbilder:** Zum Abschluss präsentieren Lena und Max ihre Erkenntnisse und das Feedback aus den Rollenspielen vor ihrem Ausbilder. Gemeinsam diskutieren sie Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung im Umgang mit Kundenreklamationen im betrieblichen Kontext.

## Peer Tutoring

Vermittlung des Themas "Kundenreklamation" an mehrere Auszubildende zum Industriekaufmann/-frau

**Zielsetzung:** Dieser Leitfaden richtet sich an einen Auszubildenden (Peer Tutor), der das Thema "Kundenreklamation" an eine Gruppe von Auszubildenden im Rahmen des Peer Tutorings vermitteln soll. Der Fokus liegt auf der Wissensvermittlung und der Stärkung des Selbstbewusstseins im Umgang mit reklamierenden Kunden in der kunststoffverarbeitenden Industrie.

### Peer Tutor:

- **Julian Becker**, 20 Jahre alt, im 2. Ausbildungsjahr zum Industriekaufmann, mit Erfahrungen im Bereich Kundenreklamationen. Julian hat das Abitur abgeschlossen und zeigt besonderes Engagement und Verständnis für das Thema.

### Gruppe der Auszubildenden:

- Mehrere Auszubildende im 1. und 2. Ausbildungsjahr, die ihr Wissen und ihre Kompetenzen im Bereich Kundenreklamation erweitern möchten.

**1. Vorbereitung des Tutorings:** Julian bereitet sich sorgfältig auf die Tutoring-Session vor. Er erstellt eine Agenda, sammelt Materialien und Informationen über rechtliche Grundlagen, firmeninterne Richtlinien und effektive Kommunikationsstrategien im Umgang mit Kundenreklamationen.

**2. Einführungsphase:** Zu Beginn des Tutorings stellt Julian sich und das Thema vor und erfragt die Vorkenntnisse und Erwartungen der anderen Auszubildenden. Er erklärt die Bedeutung von Kundenreklamationen und deren Einfluss auf das Unternehmensimage.

**3. Wissensvermittlung:** In dieser Phase vermittelt Julian das notwendige Grundlagenwissen. Dazu gehören die rechtlichen Aspekte von Reklamationen, die Schritte der Reklamationsbearbeitung und die Rolle des Kundenservices. Julian verwendet Präsentationen, Fallbeispiele und Checklisten, um das Thema greifbar zu machen.

**4. Interaktive Übungen:** Julian führt interaktive Übungen durch, wie z.B. Gruppendiskussionen und Rollenspiele, bei denen die Auszubildenden in die Rolle von Kunden und Kundenservice-Mitarbeitern schlüpfen. Dies soll das Verständnis vertiefen und das Selbstbewusstsein im Umgang mit schwierigen Kunden stärken.

**5. Kommunikationstechniken:** Der Peer Tutor stellt verschiedene Kommunikationstechniken vor, die bei der Bearbeitung von Kundenreklamationen hilfreich sind, wie aktives Zuhören und empathisches Antworten. Julian betont die Bedeutung von Klarheit, Höflichkeit und Professionalität.

**6. Feedback und Reflexion:** Nach den Rollenspielen gibt Julian konstruktives Feedback zu den Übungen. Er ermutigt die Auszubildenden, über ihre Erfahrungen zu reflektieren und ihre Gedanken und Gefühle zum Umgang mit Kundenreklamationen zu teilen.

**7. Abschluss und Ausblick:** Zum Abschluss fasst Julian die wichtigsten Lerninhalte zusammen und beantwortet offene Fragen. Er gibt den Auszubildenden Materialien und Ressourcen an die Hand, um das Thema weiter zu vertiefen. Julian ermutigt die Gruppe, das Gelernte in der Praxis anzuwenden und bietet seine Unterstützung für zukünftige Fragen an.

## Peer Education

Leitfaden für Peer Education: Kundenreklamationen in der Kunststoffverarbeitenden Industrie

**Zielsetzung:** Der Leitfaden richtet sich an Auszubildende zum Industriekaufmann/-frau, die im Rahmen von Peer Education das Thema "Kundenreklamationen" behandeln. Ziel ist es, Wissen und Fertigkeiten zum Umgang mit Kundenreklamationen zu vermitteln und gleichzeitig das Selbstbewusstsein im Umgang mit reklamierenden Kunden zu stärken.

### Peer Educators:

- **Sara Klein** und **Tobias Müller**, beide 20 Jahre alt und im 2. Ausbildungsjahr. Sie haben sich freiwillig gemeldet, um ihren Mit-Auszubildenden wichtige Aspekte im Umgang mit Kundenreklamationen näherzubringen.

### Gruppe der Auszubildenden:

- Eine Gruppe von Auszubildenden im 1. und 2. Ausbildungsjahr, die mehr über den professionellen Umgang mit Kundenreklamationen in der kunststoffverarbeitenden Industrie erfahren möchten.

**1. Vorbereitungsphase:** Sara und Tobias bereiten sich intensiv auf die Peer-Education-Session vor. Sie sammeln Informationen und Materialien zum Thema, entwickeln ein Konzept für die Sitzung und planen interaktive Elemente ein, um das Lernen zu fördern.

**2. Kennenlernen und Themeneinführung:** Die Session beginnt mit einer kurzen Vorstellungsrunde, in der alle Teilnehmenden ihre bisherigen Erfahrungen und Erwartungen teilen. Sara und Tobias führen dann in das Thema ein, erklären die Bedeutung von Kundenreklamationen und warum ein professioneller Umgang damit entscheidend ist.

**3. Grundlagen der Reklamationsbearbeitung:** Sie vermitteln die Grundlagen der Reklamationsbearbeitung, darunter die rechtlichen Rahmenbedingungen und die firmeninternen Richtlinien. Mit Präsentationen und Handouts machen sie die Informationen zugänglich.

**4. Rollenspiele und Fallbeispiele:** Um das Thema zu vertiefen, führen Sara und Tobias Rollenspiele und die Diskussion von Fallbeispielen durch. Die Auszubildenden schlüpfen in verschiedene Rollen und üben den Umgang mit fiktiven Kundenreklamationen, wodurch sie praktische Erfahrungen sammeln.

**5. Kommunikationsfähigkeiten:** Ein wichtiger Teil der Session widmet sich effektiven Kommunikationsfähigkeiten. Sara und Tobias stellen Techniken vor, wie aktives Zuhören, Empathie zeigen und konstruktive Lösungen anbieten, die in schwierigen Gesprächssituationen hilfreich sind.

**6. Gruppendiskussion:** Nach den Rollenspielen findet eine Gruppendiskussion statt, in der die Teilnehmenden ihre Erfahrungen austauschen und reflektieren. Sara und Tobias moderieren die Diskussion, fördern den Austausch und stellen sicher, dass alle zu Wort kommen.

**7. Abschluss und Ressourcen:** Zum Abschluss fassen Sara und Tobias die wichtigsten Lerninhalte zusammen, beantworten offene Fragen und teilen Ressourcen für weiterführendes Lernen. Sie ermutigen die Auszubildenden, das Gelernte in der Praxis anzuwenden und bieten ihre Unterstützung für zukünftige Fragen an.

## Peer Mentoring

Umgang mit komplizierten Kundenreklamationen in der Kunststoffverarbeitenden Industrie

**Zielsetzung:** Dieser Leitfaden dient der Implementierung eines Peer-Mentoring-Programms, das speziell auf den Umgang mit komplizierten Kundenreklamationen ausgerichtet ist. Durch den Erfahrungsaustausch zwischen Mentoren und Mentees sollen nicht nur Fachkenntnisse, sondern auch Selbstvertrauen und Problemlösungskompetenzen im Umgang mit schwierigen Situationen gestärkt werden.

**Anlass:** Ein jüngerer Auszubildender, **Nico Weber**, steht vor der Herausforderung, eine besonders komplexe Kundenreklamation zu bearbeiten. Ein langjähriger Kunde hat ein Produkt reklamiert, das angeblich Materialfehler aufweist, die zu einem Ausfall in der Produktion geführt haben. Die Situation ist heikel, da der Kunde eine große Bestellung stornieren möchte und Schadensersatz fordert.

- **Mentor: Hanna Zimmermann**, 22 Jahre alt, hat ihre Ausbildung zur Industriekauffrau erfolgreich abgeschlossen und ist für ihre kompetente und einfühlsame Art im Umgang mit Kunden bekannt. Hanna hat sich freiwillig gemeldet, um Nico als Mentorin zur Seite zu stehen.
- **Mentee: Nico Weber**, 20 Jahre alt, befindet sich im 2. Ausbildungsjahr. Er ist engagiert und lernwillig, aber in Bezug auf komplexe Kundenreklamationen noch unsicher.

**1. Vorbereitung und Erstgespräch:** Hanna trifft sich mit Nico, um die Situation und die spezifische Herausforderung zu besprechen. Sie hört ihm zu, um seine Sichtweise und Bedenken zu verstehen, und stellt den Rahmen für das Mentoring-Programm vor.

**2. Analyse der Reklamation:** Gemeinsam analysieren Hanna und Nico den Fall. Sie gehen Schritt für Schritt durch die Reklamation, identifizieren Kernprobleme und sammeln alle relevanten Informationen und Dokumente.

**3. Wissensvermittlung und Strategieentwicklung:** Hanna teilt ihr Wissen über die rechtlichen Aspekte von Reklamationen, firmeninterne Richtlinien und effektive Kommunikationsstrategien. Zusammen entwickeln sie einen Plan, wie Nico die Reklamation bearbeiten und den Kunden umfassend betreuen kann.

**4. Rollenspiel und Feedback:** Um Nico auf das Gespräch mit dem Kunden vorzubereiten, führen sie ein Rollenspiel durch, in dem Hanna den unzufriedenen Kunden spielt. Nach dem Rollenspiel gibt Hanna konstruktives Feedback und bespricht mit Nico alternative Vorgehensweisen und Lösungsansätze.

**5. Begleitung und Unterstützung:** Hanna begleitet Nico bei der Bearbeitung der Reklamation und steht ihm als Ansprechpartnerin zur Verfügung. Sie unterstützt ihn bei der Vorbereitung von Gesprächen und der Kommunikation mit dem Kunden.

**6. Reflexion und Lernerfahrungen:** Nachdem die Reklamation erfolgreich bearbeitet wurde, reflektieren Hanna und Nico gemeinsam den gesamten Prozess. Sie diskutieren, was gut gelaufen ist und wo es Verbesserungspotenzial gibt, und ziehen Lernerfahrungen für die Zukunft.

**7. Weiterentwicklung und Abschluss:** Hanna ermutigt Nico, das Gelernte in zukünftigen Situationen anzuwenden, und bietet ihre weitere Unterstützung an. Sie besprechen auch Möglichkeiten für Nicos berufliche Weiterentwicklung und wie er seine Kompetenzen im Bereich Kundenmanagement weiter ausbauen kann.

<b>Begriffe</b>	<b>Erklärung</b>
Peers	Bezeichnet Gleichaltrige oder Personen in ähnlichen Rollen oder Positionen, oft verwendet im Kontext von Lern- und Entwicklungsprozessen.
Peer Learning	Eine Lernmethode, bei der sich Lernende gegenseitig unterrichten und voneinander lernen, um Wissen und Fähigkeiten zu erwerben oder zu verbessern.
Peer Tutoring	Eine Form des Peer Learning, bei der ein Schüler oder eine Gruppe von Schülern andere Schüler in spezifischen Fachbereichen unterrichtet.
Peer Education	Ein Ansatz, bei dem Gleichaltrige als Informationsvermittler und Ratgeber in nicht-formalen Bildungskontexten fungieren, oft in Bereichen wie Gesundheitserziehung oder sozialen Fähigkeiten.
Peer Mentoring	Eine Beziehung, in der erfahrene Schüler (Mentoren) weniger erfahrenen Schülern (Mentees) Unterstützung, Anleitung und Feedback bieten, um persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern.

## Übersicht

Verfahren	Ziel	Schlüsselaktivitäten	Rolle des Auszubildenden	Beispiel
<p><b>Peer Learning:</b> Gegenseitiges Lehren und Lernen; Fokus auf Verbesserung des Umgangs mit Kundenreklamationen.</p>	<p>Verbesserung des Verständnisses und der Fähigkeiten im Umgang mit Kundenreklamationen; Stärkung des Selbstbewusstseins</p>	<p>Definition, Ziele des Peer Learning, Auswahl der Modelle, Rollenverteilung, Gestaltung der Lernumgebung, Implementierungsschritte, Bewertung und Reflexion</p>	<p>Aktiver Teilnehmer im gegenseitigen Lernprozess</p>	<p>Lena Meyer und Max Schulz tauschen Wissen über Kundenreklamationen aus</p>
<p><b>Peer Tutoring:</b> Ein Auszubildender leitet eine Session für andere; konzentriert sich auf die Vermittlung von Wissen über Kundenreklamationen.</p>	<p>Ein Azubi vermittelt mehreren Auszubildenden Kenntnisse über Kundenreklamationen; Ziel ist die Wissensvermittlung und Selbstbewusstseinsstärkung</p>	<p>Vorbereitung, Themeneinführung, Wissensvermittlung, interaktive Übungen, Kommunikationstechniken, Feedback und Reflexion, Präsentation und Diskussion</p>	<p>„Lehrer“ und Vermittler von Wissen an Mit-Auszubildende</p>	<p>Julian Becker leitet eine Tutoring-Session über Kundenreklamationen</p>
<p><b>Peer Education:</b> Auszubildende leiten eine Gruppe, um gemeinsam über Kundenreklamationen zu lernen.</p>	<p>Auszubildende (Peer Educators) leiten eine Gruppe, um den Umgang mit Kundenreklamationen zu lernen; Fokus liegt auf Wissensvermittlung und Selbstvertrauen</p>	<p>Vorbereitung, Kennenlernen und Themeneinführung, Grundlagen der Reklamationsbearbeitung, Rollenspiele, Kommunikationsfähigkeiten, Gruppendiskussion, Abschluss und Ressourcen</p>	<p>Leiter einer Gruppe, Initiator des Lernprozesses</p>	<p>Sara Klein und Tobias Müller führen als Peer Educators durch das Thema Kundenreklamationen</p>
<p><b>Peer Mentoring:</b> Ein erfahrener Auszubildender unterstützt einen weniger erfahrenen bei der Bearbeitung einer komplexen Reklamation</p>	<p>Ein erfahrener Auszubildender (Mentor) unterstützt einen jüngeren Auszubildenden (Mentee) bei einer komplexen Kundenreklamation; Ziel ist die Problemlösung und Selbstbewusstseinsförderung</p>	<p>Aufnahme und Analyse der Problemstellung, fördernd-entwickelnde Begleitung bis zur selbstständigen Handlungsfähigkeit des Mentees</p>	<p>Mentor, der Wissen und Erfahrungen an einen Mentee weitergibt</p>	<p>Hanna unterstützt Nico bei der Lösung einer komplexen Kundenreklamation.</p>