Umgang mit Lehrlingen

Fit für die Ausbildung?

Ein gewisses Maß an Ausbildungsreife fehlt nicht nur zahlreichen Schulabgängern, auch so mancher Ausbilder hat hier kleine oder größere Defizite. Und zwar nicht beim fachlichen Know-how, sondern beim Gespür für Zwischenmenschliches.

Vergangenen Herbst starteten rund 19.500 junge Menschen in Deutschland eine Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker. Für die allermeisten war es der erste Schritt von der Schulzeit ins Berufsleben. Wie groß die Erwartungen, die Hoffnungen und die Ängste sind, mit denen sie ihre Ausbildung begonnen haben, lässt sich nur erahnen. Ziemlich sicher ist allerdings, dass es für einen Teil der Azubis mittlerweile zu einem bösen Erwachen kam und sie ihre Ausbildung noch in der Probezeit abgebrochen haben. „Im Kfz-Handwerk werden rund zwölf Prozent der Ausbildungsverhältnisse vorzeitig beendet", berichtet Birgit Behrens, Geschäftsführerin Berufsbildung des Zentralverbands Deutsches Kfz-Gewerbe (ZDK). „In diesem Wert sind die Kündigungen, die innerhalb der Probezeit erfolgen, allerdings noch nicht enthalten." Dass die Abbruchquote im Kfz-Gewerbe rund zwei Prozent geringer ist als im gesamten Handwerkssegment und zudem eine sinkende Tendenz aufweist, führt Behrens auf die vielen Betriebspraktika zurück, die im Kfz-Gewerbe absolviert werden.

► **Zwölf Prozent der Ausbildungsverhältnisse** im Kfz-Gewerbe werden vorzeitig beendet.

„Ein Betriebspraktikum ist die beste Vorbeugung gegen Ausbildungsabbrüche", fasst die ZDK-Geschäftsführerin zusammen. „Und die zweitbeste bildet ein gutes Vorstellungsgespräch, bei dem sich der Unternehmer oder Ausbilder darum bemüht, tatsächlich etwas über den Bewerber zu erfahren." Eine Studie der Initiative „AutoBerufe – Mach Deinen Weg!", für die 2.000 Inhaber und Ausbildungsleiter von Kfz-Betrieben befragt wurden, ergab, dass 97 Prozent Praktikumsplätze anbieten. 84 Prozent der Befragten sehen im Praktikum eine Chance für die gute Vorauswahl von Auszubildenden.

Dass dennoch jedes achte Ausbildungsverhältnis im Kfz-Gewerbe vorzeitig beendet wird, dürfte nicht zuletzt auf Zwischenmenschliches, also auf Konflikte zwischen Azubi und Chef oder dem Rest des Teams zurückzuführen sein. „In den Vorbereitungskursen auf die Ausbildereignungsprüfung wird zwar mittlerweile mehr auf die weichen Faktoren einer erfolgreichen Ausbildung eingegangen", sagt Sabine Heß, die mit ihrem Unternehmen Bridgehouse TrainingsArt Seminare und Vorträge für kaufmännische und gewerbliche Ausbilder durchführt. „Doch in

Bild: ZDK

Klartext reden – aber richtig!

Schlechte Leistungen, mieses Benehmen, Ärger mit Kollegen, private Probleme, die sich im Betrieb bemerkbar machen: In all diesen Fällen ist es Zeit für ein Gespräch mit dem Azubi. Dazu sieben Tipps von Trainerin Sabine Heß, die für ihre Weiterbildung „Fit für die Ausbildung" mit dem Deutschen Trainingspreis ausgezeichnet wurde.

Bild: Hoffotografen Berlin

Trainerin Sabine Heß plädiert für offene Gespräche mit Auszubildenden.

- ✔ Wenn ein Auszubildender seine Aufgaben nicht ordentlich erledigt oder sein Verhalten zu wünschen übrig lässt, sollten Sie zeitnah mit ihm darüber sprechen. Auch wenn es nur wenige Minuten in Anspruch nimmt: Führen Sie Kritikgespräche ausschließlich unter vier Augen.
- ✔ Kritisieren Sie die Leistung oder das Verhalten klar und deutlich, sagen Sie dem Azubi aber auch, wie Sie die Aufgaben erledigt haben wollen oder welches Verhalten Sie von ihm erwarten.
- ✔ Geben Sie dem Azubi dabei zu verstehen, dass er als Mensch so in Ordnung ist, wie er ist. Das gelingt allerdings nur, wenn Sie das auch tatsächlich so sehen. Daher sollten Sie trotz etwaigen Fehlern und Frechheiten die positiven Eigenschaften Ihres Azubis im Blick behalten.
- ✔ Wenn Sie wütend sind, sollten Sie das zu Beginn des Gesprächs besser sagen und nicht allein durch Ton und Mimik rüberbringen. Wut zu unterdrücken bringt nichts, sondern kann zu einer noch heftigeren Explosion führen.
- ✔ Achten Sie darauf, nicht in die Rolle des Schiedsrichters zwischen Ihrem Azubi und dem Rest des Teams gedrängt zu werden: Wenn der Azubi Probleme mit den Kollegen hat, sollten Sie mit ihm darüber sprechen, wie er sein Auftreten verändern kann. Bei heftigen Konflikten können Sie dem Team bewusst machen, wie es dem Azubi geht, ihn aber nicht verteidigen. Verschlimmert sich das Klima drastisch, sollten Sie den Azubi einem anderen Team oder einem anderen Betreuer zuweisen.
- ✔ Fällt Ihnen auf, dass Ihr Azubi unter massiven privaten Problemen zu leiden scheint, sprechen Sie ihn am besten direkt darauf an. Dabei sollten Sie aber nicht nachbohren, sondern akzeptieren, wie viel der Azubi von sich aus bereit ist, darüber zu erzählen. Bei minderjährigen Auszubildenden kann ein Gespräch mit den Eltern sehr hilfreich sein.
- ✔ Bei einem Leistungsabfall, der auf private Probleme zurückzuführen ist, beide Augen zuzudrücken, ist für eine gewisse Zeit in Ordnung. Doch mitunter ist es nicht nur aus betrieblichen Gründen sinnvoll, die Rücksichtnahme zu beenden. Das mag zwar hart sein, vor allem wenn man erkennt, dass der Azubi leidet. Gleichzeitig kann es aber auch für den Azubi hilfreich sein, wenn er gefordert wird. Parallel dazu können Sie ihm Beratungsstellen nennen, die ihm bei seinen Problemen weiterhelfen.

vielen Fällen ist dieses Rüstzeug nicht ausreichend, um Konflikte gut zu lösen oder gleich zu vermeiden."

Das größte Konfliktfeld zwischen Azubis und Ausbildern bildet der Generationenunterschied. „Den gibt es natürlich schon immer", so Heß. Selbst die alten Römer klagten über die „schrecklich Jugend". Durch das Internet gewinne dieser Aspekt allerdings eine gewisse Dramatik: „Die Jugendlichen wissen heute sehr genau über ihre Möglichkeiten und Rechte Bescheid und werden als besonders anspruchsvoll erlebt", sagt die Trainerin. Von Ausbildern werde dies oft nicht als spannend, sondern eher negativ beurteilt. Außerdem, so Heß weiter, neigen einige Ausbilder dazu, den Ursprung etwaiger Probleme ausschließlich beim Azubi zu sehen. „Der eigene Anteil wird dabei gerne ignoriert, einige beharren auf ihrem Vorgehen, anstatt einmal etwas Neues auszuprobieren." Ein weiteres Konfliktfeld kann entstehen, wenn ein Ausbilder lange sehr geduldig und freundlich bleibt und keinen eindeutigen Rahmen setzt. „Nützt der Azubi die lange Leine seiner Meinung nach aus, ärgert er sich maßlos." Besser sei es, von vornherein feste Spielregeln zu vereinbaren und frühzeitig einzuschreiten, wenn etwas aus dem Ruder läuft. Gleich am ersten Ausbildungstag sollte der Chef daher Klartext reden und dem Azubi erklären, wie der Laden läuft, bei welchen Punkten er besonders empfindlich ist und welches Verhalten er hier vom Azubi erwartet. Beispiel Pünktlichkeit: Für den einen Meister ist es kein Problem, wenn der Azubi fünf bis zehn Minuten später anfängt, wenn er sich bei der Arbeit richtig reinhängt. Ein anderer erwartet dagegen, dass er Punkt 7.00 Uhr umgezogen und am besten noch mit dem Schraubenschlüssel in der Hand in der Werkstatt steht. Als „Gebrauchsanleitung" bezeichnet Heß dieses Gespräch, bei dem natürlich auch der Azubi nach seinen besonderen Empfindlichkeiten gefragt werden kann – am besten am Beispiel eines Lehrers, mit dem er gar nicht klar kam.

Vertrauensperson ist wichtig

Problematisch kann es auch sein, wenn in der Werkstatt ein rauer Ton herrscht und der Meister negative Rückmeldungen in flapsigem oder ruppigem Ton gibt – und das schlimmstenfalls auch noch vor Publikum. „Damit kommen sensiblere Auszubildende schwer zurecht. Sie haben meist aber nicht den Mut, den Meister darauf anzusprechen," sagt Heß. Daraus entstehe ein emotionaler Konflikt bei den jungen Leuten, der bei manchen zum Rückzug und zur inneren Kündigung führt, woraufhin sie noch mehr falsch machen als zuvor. „Diese Abwärtsspirale zu unterbrechen ist schwer, insbesondere wenn der Ausbilder gar nicht versteht, was mit dem Azubi los ist." Um diese Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen, sollte ein Ausbilder regelmäßig Zweiergespräche mit jedem Azubi führen. „Und zwar mit einer offenen und neugierigen Haltung", betont Heß. Dazu gehöre auch die innere Einstellung, dass die Ursache von Konflikten nicht allein beim Azubi zu suchen ist.

Wenn der Ausbilder zugleich der Inhaber der Werkstatt ist, fehlt allerdings oft die Zeit für diese Zufriedenheits- und Kritikgespräche. Mitunter ist der Werkstattinhaber auch gar nicht derjenige, der dem

Azubi das meiste beibringt. In diesem Fall empfiehlt Heß, einen Mitarbeiter in Position zu bringen, der als Ansprechpartner für den Azubi leichter verfügbar ist. „Idealerweise ist diese Vertrauensperson nicht nur fachlich top, sondern kann auch gut mit Jugendlichen umgehen."

Die Probezeit sinnvoll nutzen

Ein klassisches Problem bei der Ausbildung stellen zudem die Handlangertätigkeiten dar. Klassische Beispiele: Werkstatt aufräumen oder Hof kehren. „Das kann man von einem Azubi durchaus verlangen, sollte es damit aber nicht übertreiben", urteilt Heß. „Gerade in der ersten Zeit, in der ein Azubi noch nicht wirklich viel kann, ist die Verlockung groß, ihm unbeliebte Aufgaben dieser Art zu übertragen." Dennoch dürfe ein Azubi nicht den Eindruck bekommen, dass er als billige Hilfskraft eingesetzt wird. „Stichhaltig ist das Argument, dass der Meister oder ein Geselle durch das Hoffegen entlastet wird und danach Zeit hat, dem Azubi etwas zu zeigen", sagt Heß. „Allerdings sollte dieses Versprechen dann auch gehalten werden." Zudem sollte der Azubi nicht der Einzige sein, der kehrt. Wenn auch die Gesellen und der Meister regelmäßig zum Besen greifen, signalisieren sie, dass das Fegen zum Job gehört und sich keiner zu fein ist, diese Aufgabe zu übernehmen. Für den erfolgreichen Verlauf einer Ausbildung sind gerade die ersten Wochen entscheidend. Wenn hier die Weichen in Richtung Offenheit und Vertrauen gestellt werden, lassen sich kleinere und größere Probleme, die es in jeder Ausbildung gibt, leichter lösen. Die Probezeit zu nutzen, um den Azubi kennenzulernen, ist eine gute Investition. „Und stellt sich in den ersten Wochen heraus, dass die Ausbildung für beide Seiten zur Quälerei wird und das Kfz-Handwerk für den Azubi

Bild: ZDK

Birgit Behrens, ZDK-Geschäftsführerin für Berufsbildung

wirklich nicht das Richtige ist, dann ist es besser, wenn der Werkstattinhaber von sich aus den Mumm zu einem klaren Schnitt, sprich der Kündigung des Ausbildungsverhältnisses, hat", sagt Sabine Heß. „Denn nach der Probezeit ist es sehr schwer, einen Ausbildungsvertrag zu kündigen."

Für den Azubi ist es dagegen leichter, zu kündigen. „Wer davon überrascht ist, dass sein Azubi aufgibt, der hat allerdings seinen Job als Ausbilder ganz und gar nicht gut gemacht", betont Heß. „Denn da ist meistens schon lange vorher einiges schiefgelaufen, was man hätte besprechen sollen." Doch egal, wer den Schlussstrich zieht: Im Falle eines Falles sollte der Ausbilder seinen ehemaligen Azubi soweit möglich dabei unterstützen, einen neuen Ausbildungsplatz zu finden und sich darum bemühen, in Frieden auseinanderzugehen. „Nicht nur, weil es sich schnell rumsprechen kann, dass es hier Probleme gab, was dem Image der Werkstatt schadet", sagt Heß. „Auch für den eigenen Seelenfrieden ist es besser, wenn man sich im Guten trennt und die ersten Schritte eines jungen Menschen in die Arbeitswelt nicht zu einer kompletten menschlichen Katastrophe geführt haben."

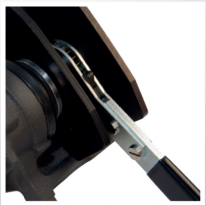
Eva Elisabeth Ernst

Internet-Tipp:

Unter www.autoberufe.de stehen für Ausbildungsbetriebe im Kfz-Gewerbe umfassende Materialien zum Download bereit. Per Bestellformular können Broschüren, Flyer und Plakate angefordert werden. Besonders empfehlenswert: Die Informationsmappe „Betriebspraktikum: Gewusst wie – Tipps für Betriebe" sowie der Ordner „Die richtigen Auszubildenden finden – Qualifizierte Auswahl von technischen und kaufmännischen Auszubildenden im Kfz-Gewerbe", die zahlreiche Checklisten, Formulare und praxisgerechte Tipps enthalten.

SAUER Das Original!
SPEZIALWERKZEUG
Bremskolben Rücksetzwerkzeug
Bremsleitungsschlüssel-Satz Bloc
Bremsen-Service 2.0
EXKLUSIV von SAUER Das Original!

www.sauer-werkzeug.de


Bremskolben Rücksetzwerkzeug 613 06 000:
- Beschädigungsfreies Zurücksetzen der Scheibenbremskolben z. B. beim Austausch der Bremsbeläge
- Austausch der Druckplatten entfällt
- an Bremssattelform und Anzahl der Kolben (1-6) anpassbar
- für Fest- und Schwimmsättel

Bremsleitungsschlüssel-Satz Bloc 613 43 310:
- Zuverlässiges und beschädigungsfreies Lösen festgerosteter Bremsleitungsverschraubungen, ein Runddrehen stark angerosteter Verschraubungen ist nahezu ausgeschlossen
- Beschädigungen an der Verschraubung und ein evtl. nötiger Bremsleitungsaustausch können vermieden werden
- insbesondere für schwer erreichbare Radbremszylinder oder ABS Steuerdruckblöcke

SAUER Spezialwerkzeug GmbH
Lademannbogen 55 | 22339 Hamburg
Tel.: +49 40 53 80 90 0 | info@sauer-werkzeug.de