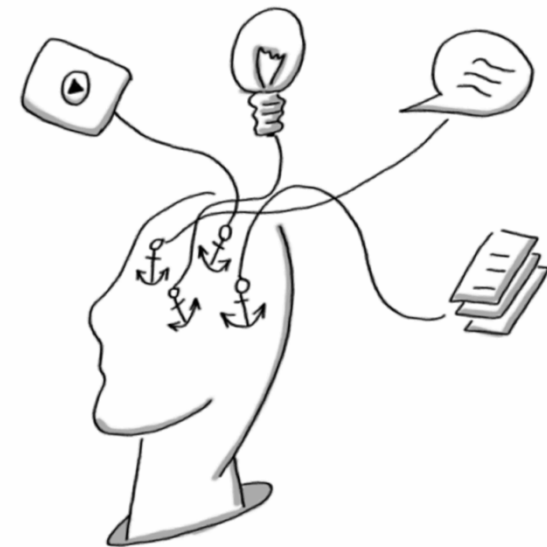


# Kommunikation in der Ausbildung

Ausbildung durchführen





- **Was ist Kommunikation?**

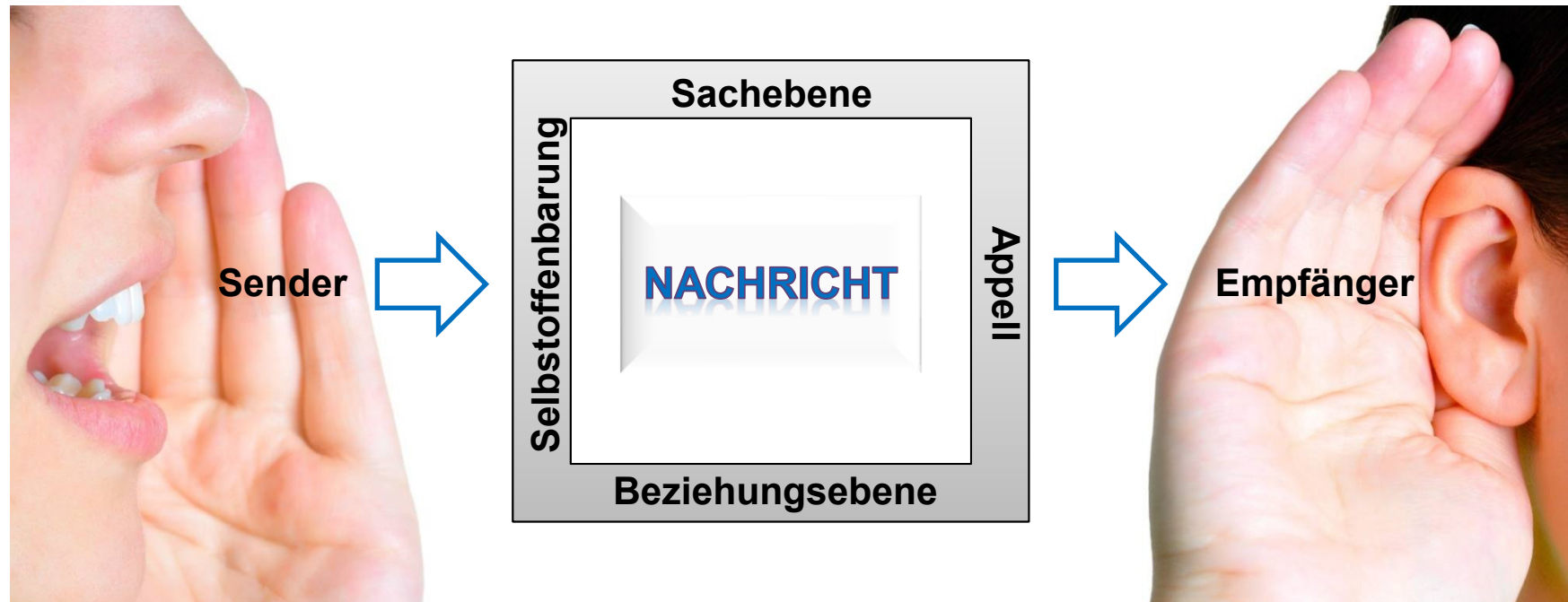


# Was ist Kommunikation?

- Unter **Kommunikation** soll alles verstanden werden, was Menschen in die Lage versetzt, in **Verbindung mit anderen Menschen** zu treten.
- Kommunikation entsteht durch den **Austausch von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Informationen** zwischen mindestens zwei Personen.
- Sie findet sowohl **verbal** – mittels gesprochener Sprache – als auch **nonverbal** – mittels Gestik und Mimik – statt.



# Modell der Kommunikation



**Sachebene:** Worüber informiere ich?

**Beziehungsebene:** Was ich von dem anderen halte und wie ich zu ihm stehe

**Appell:** Was ich bei dem anderen erreichen möchte.

**Selbstoffenbarung:** Was ich von mir zu erkennen gebe.



# Beispiel Kommunikationsmodell

- Der Ausbilder steht mit beiden Händen in den Hosentaschen vor seinem Lehrling, schüttelt den Kopf und sagt: „Wenn das hier so weitergeht, sehe ich schwarz für Ihre Prüfung!“
- Was könnte der Azubi verstehen?
- Sachebene
- Appell
- Beziehungsebene
- Selbstoffenbarung



# Kommunikation im Betrieb

- Um die Kommunikationsfähigkeit von Azubis zu fördern, sollte über die Kommunikation im Betrieb auch gesprochen werden. Betriebliche Anweisungen, Mitarbeitergespräche, Kundengespräche, Konfliktgespräche können vonseiten des Ausbilders genutzt werden, um die im Betrieb geltenden kommunikativen Regeln zu verdeutlichen.



# Konfliktsituationen in der Ausbildung

Ausbildung durchführen



# Mögliche Verhaltensauffälligkeiten

- Permanentes Zuspätkommen
- Unmotivierte Arbeitshaltung
- Nichtbefolgung betrieblicher Anweisungen
- Körperliche und/oder geistige Beeinträchtigungen (z.B. Drogenprobleme)
- Fehlende Leistungsbereitschaft



# Positive und negative Konflikte

- Positiv ist ein Konflikt, wenn
  - er relativ zügig erkannt und aufgedeckt wird.
  - negative empfundene Auswirkungen vermieden werden können.
  - er für positive Veränderungen sorgt.



# Positive und negative Konflikte

- Negativ ist ein Konflikt, wenn
  - er nicht erkannt wird.
  - er kaum Möglichkeiten bietet, massive negative Auswirkungen zu vermeiden.
  - er sich nicht mehr für eine positive Veränderung eignet.



# Erkennen von Auffälligkeiten

- Beschreibung des problematischen Verhaltens in Abgrenzung zu normalem Verhalten
- Überprüfung der Leistungen des Azubis in Betrieb und Berufsschule
- Einbeziehung von Beobachtungen anderer Mitarbeiter
- Überprüfung des eigenen Ausbilderverhaltens in Konfliktsituationen
- Ursachenanalyse
- Überlegungen zur Problemlösung

# Konfliktgespräch

- **Einstiegsphase** – Vertrauensklima schaffen und Interesse an Lösung darstellen
- **Beschreibungsphase** – beteiligte Personen schildern Situation
- **Ursachenanalyse** – mögliche Ursachen suchen und finden
- **Lösungssuche** – gemeinsame Lösung finden
- **Umsetzung und Kontrolle der Lösung** – Lösung ausprobieren und testen, Ziel nach angemessener Zeit kontrollieren



# Gründe Ausbildungsabbruch Azubis

- Schwierigkeiten mit dem Ausbilder
- Einen besseren Ausbildungsplatz gefunden
- Ausbildungsmängel
- Ausbildungsfremde Tätigkeiten
- Kein Gefallen am Beruf
- Gesundheitliche Gründe



# Gründe Ausbildungsabbruch Ausbilder

- Mangelnde Leistung des Lehrlings
- Fehlende Motivation
- Häufige Abwesenheit im Betrieb oder in der Berufsschule
- Wiederholtes Fehlverhalten (z.B. Diebstahl)

# Maßnahmen zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen

- Pädagogische Qualifikation der Ausbilder verbessern,
- Dem Lehrling bei Umstellungsschwierigkeiten helfen,
- Die Konfliktfähigkeit des Lehrlings fördern,
- Lernschwache Jugendliche besonders fördern,
- Mit dem Elternhaus Kontakt aufnehmen,
- Mit den Partnern im dualen System der Berufsausbildung kooperieren,
- Ausbildungsberater und Lehrlingswart hinzuziehen,
- Vor Vertragsabschluss ausreichend Überblick über Ausbildung vermitteln.



# Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

1. Antrag auf Schlichtungsverfahren stellen (z.B. bei Widerspruch gegen Kündigung)
2. Schlichtungstermin (spätestens zwei Wochen nach Antragstellung)
3. Anhörung vor Schlichtungsausschuss/  
Verfahren vor dem Ausschuss
4. Abschluss des Verfahrens





## **Lernen und Arbeiten im Team**

Ausbildung durchführen



# Vorteile der Teamarbeit

- Lernen im Team hat viele positive Aspekte:
- Hohe Motivation der Mitarbeiter,
- Quantitativ und qualitativ bessere Leistung,
- Geringe Fehlerhäufigkeit,
- Bessere Nutzung des vorhandenen Wissens und der Erfahrung Einzelner,
- Zunahme des Problemverständnisses



# Teamarbeit

- Jedoch ist nicht jede Arbeit in der Gruppe bzw. im Team Teamarbeit im eigentlichen Sinne.
- Sie unterscheidet sich von einer traditionellen Arbeitsgruppe vor allem durch den hohen Grad an Selbstständigkeit, der den Teammitgliedern bei der Planung, Durchführung und Kontrolle von Arbeitsaufgaben zur Verfügung steht.

# Kriterien für Teamarbeit

- Geeignete Aufgaben
- Geeignete Mitarbeiter
- Kernaufgaben des Teams
- Sachausstattung des Teams
- Rollen im Team

# Gruppen

- Formelle Gruppen
- Informelle Gruppen

# Ausbildungs- /Mitarbeiterteams

Unterscheidungs- kriterium	Ausbildungsteams	Mitarbeiterteams
Zielsetzung	Ausbildungsziele, Ausbildungserfolg	Betriebliche Ziele, Unternehmenszweck
Leitung und Delegation	Ausbilder, ggf. erfahrene Auszubildende	Fach-/Führungspersonen Sofern keine besonderen Umstände dagegen sprechen, auch geeignete Azubis
Beziehung	Klare Zuordnung der Rollen zwischen Ausbildern und Azubis Beziehung zwischen Azubis offen, nicht definiert (Machtkämpfe, Orientierungslosigkeit möglich)	Klare Zuordnung aufgrund von Position bzw. Stellung im Unternehmen Eindeutige Orientierung an Fach-/Führungspersonen relativ einfach möglich
Kommunikation	Verwendung typischer Jugendsprache relativ häufig Hohe Identifikation mit Peergroup möglich	Hohe Orientierung am Kommunikationsmuster der Leitungspersonen



# Phasen der Teamentwicklung

- Phase 1 – Forming (bilden)
- Phase 2 – Storming (erstürmen)
- Phase 3 – Norming (regeln)
- Phase 4 – Performing (dressiert)
- Phase 5 – Mourning (trauern)