



*Wegweiser für Lehrlingswarte*

---

Kompetent beraten und in Konflikten vermitteln



WESTDEUTSCHER HANDWERKSKAMMERTAG





*Wegweiser für Lehrlingswarte*

---

Kompetent beraten und in Konflikten vermitteln



WESTDEUTSCHER HANDWERKSKAMMERTAG







Vorsitzender Franz-Josef Knieps MdL (r.), Geschäftsführer Reiner Nolten (l.)

Lehrlingswarte üben in der Handwerksorganisation eine wichtige Funktion aus und nehmen durch ihren ganz persönlichen Einsatz einen besonderen Stellenwert ein. Ehrenamtlich führen sie zahlreiche Aufgaben ihrer Innung aus. Oft recht unvermittelt in dieses Ehrenamt »hineingewählt«, kümmern sie sich engagiert – neben den Aufgaben ihres alltäglichen Berufs – um allgemeine und spezielle Fragen der Berufsausbildung. Sie halten Kontakt zu Berufsschulen und überbetrieblichen Ausbildungsstätten und bewältigen unzählige Aufgaben, die der Öffentlichkeitsarbeit und Nachwuchswerbung dienen.

Wie wichtig das Amt der Lehrlingswarte ist, können vor allem diejenigen bezeugen, die ihre Hilfe in Anspruch nehmen. Lehrlinge und Arbeitgeber haben regelmäßig Fragen zur Berufsausbildung, erwarten Hilfestellung bei Rechtsfragen oder

sind auf der Suche nach einem kompetenten Ansprechpartner, der ihnen im Konfliktfall weiterhelfen kann.

Konflikte in der Ausbildung spielen eine immer größere Rolle und sind nicht selten Grund für einen Ausbildungsabbruch. Hier hat der Lehrlingswarte eine besonders wichtige Aufgabe zu bewältigen. Um im Konfliktfall adäquate Hilfestellung zu liefern und einem möglichen Ausbildungsabbruch vorzubeugen, sind Lehrlingswarte im Beratungsgespräch gefordert, die eigentlichen Hintergründe und Interessen ihrer Gesprächspartner herauszufiltern. Dies ist nicht immer leicht.

Zur Unterstützung bei ihrer anspruchsvollen Aufgabe in der Konfliktvermittlung, möchte der Westdeutsche Handwerkskammertag den Lehrlingswarten in Nordrhein-Westfalen eine zweckmäßige Hilfestellung geben. Die vorliegende Broschüre ist ein Ratgeber für all diejenigen, die sich auf Beratungsgespräche und häufige Fragen von Lehrlingen und Ausbildungsbetrieben vorbereiten möchten, um kompetent Antwort geben zu können. Die Broschüre bietet Kommunikations- und Fragetechniken für das Führen von Beratungsgesprächen sowie Lösungsansätze für häufige Problemfälle.

Ein herzliches Dankeschön gilt Herrn Clemens Urbanek von der Handwerkskammer zu Köln, den wir aufgrund seiner juristischen Fachkenntnisse als Koautor hinzuziehen durften.

Wir hoffen, Sie als Lehrlingswarte mit dieser Broschüre bei Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit unterstützen zu können und wünschen allen Lesern und Leserinnen viel Erfolg bei Ihrer Arbeit!



Franz-Josef Knieps MdL  
Vorsitzender



Reiner Nolten  
Geschäftsführer



---

<b>Vorwort</b> . . . . .	<b>3</b>
<b>1. Die Aufgaben des Lehrlingswarts: Kontaktperson der Innung für Ausbildungsfragen</b> . . . . .	<b>6</b>
<b>2. Der erste Kontakt – Fragen kompetent beantworten.</b> . . . . .	<b>9</b>
2.1 Sachinformationen holen . . . . .	9
2.2 Einfache Kommunikations- und Fragetechniken nutzen. . . . .	10
2.3 Grundregeln beachten . . . . .	11
2.4 Antwortmöglichkeiten und Handlungsalternativen . . . . .	12
<b>3. Falls es mit einem Telefonat nicht getan ist</b> . . . . .	<b>13</b>
3.1 Auswertung des ersten Gesprächs – Welche Fragen sind noch offen? . . . . .	13
3.2 Das persönliche Gespräch. . . . .	13
3.3 Konflikthintergründe aufdecken – Lösungsansätze ableiten . . . . .	14
3.4 Das Gespräch mit den Beteiligten. . . . .	16
3.5 Die Rolle des Lehrlingswarts in der Konfliktvermittlung . . . . .	18
<b>4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge</b> . . . . .	<b>19</b>
4.1 Überstunden . . . . .	19
4.2 Ausbleibende Vergütung. . . . .	20
4.3 Unentschuldigtes Fehlen im Berufsschulunterricht . . . . .	23
4.4 Berichtsheft . . . . .	25
4.5 Arztbesuch/Krankheit . . . . .	27
4.6 Ausbildungszeugnis . . . . .	28
4.7 Abmahnung und Kündigung . . . . .	30
4.8 Verkürzung der Ausbildungszeit . . . . .	32
4.9 Verlängerung der Ausbildungszeit. . . . .	34
4.10 Vorgezogene Prüfung . . . . .	35
4.11 Zwischenprüfung. . . . .	36
4.12 Gesellen-/Abschlussprüfung . . . . .	38
4.13 Schwangerschaft. . . . .	40
<b>5. Literaturtipps – Schnelle und verbindliche Infos aus dem Internet – Adressen</b> . . . . .	<b>43</b>
<b>Anlagen</b>	
Checkliste 1: Der erste Kontakt – Hilfreiche Fragen für die Gesprächsführung . . . . .	49
Checkliste 2: Problemanalyse – Mögliche Probleme der Auszubildenden . . . . .	50
Checkliste 3: Problemanalyse – Mögliche Probleme der Ausbildungsbetriebe . . . . .	51



## 1. Die Aufgaben des Lehrlingswarts: Kontaktperson der Innung für Ausbildungsfragen

**M**it dem Amt des Lehrlingswarts übernehmen die ausübenden Personen ein wichtiges Ehrenamt im Handwerk. Der Lehrlingswart ist in der Innung die Person, die für alle Fragen rund um das Thema Ausbildung zuständig ist.

Eine rechtliche Grundlage für die Aufgabenerfüllung besteht nicht explizit, auch gibt es keine konkreten Aufgabenbeschreibungen für die Ausübung dieses Amtes. Vielmehr leiten sich die Aufgaben des Lehrlingswarts aus der Hand-

### Die Qualität der handwerklichen Berufsausbildung fördern und sichern – Eine Übersicht über die Aufgaben eines Lehrlingswartes:

- a) **Die Innungsmitglieder über rechtliche Grundfragen des Ausbildungsverhältnisses informieren und beraten:** U.a. Ablauf der Berufsausbildung, Ausbildungsinhalte, Ausbildungskosten, Ausbildungsvergütung, Rechte und Pflichten der Ausbilder/innen sowie der Auszubildenden, Ausbildungsnachweise, ausbildungswidrige Tätigkeiten, Überstundenregelungen, Verlängerung/Verkürzung der Ausbildungszeit, Ablauf der Zwischen- und Gesellenprüfung, Aufgaben der Handwerkskammer (HWK), Leistungen der Ausbildungsberatung der HWK, Aufgaben der Innung.
- b) **Für neue Auszubildende werben:** Mit allgemeinbildenden Schulen und der Bundesagentur für Arbeit kooperieren, sich an regionalen Ausbildungsstellenbörsen und Informationstagen beteiligen, Ausstellungen ihres Handwerks organisieren, Ausbildungsberufe vorstellen, Betriebspraktika organisieren, mit anderen Akteuren der Berufswahlorientierung kooperieren.
- c) **In Konflikten in der Ausbildung beraten:** Beratung für Betriebe und Auszubildende anbieten, zwischen den Beteiligten Parteien vermitteln, ev. die Ausbildungsberatung oder Fachleute anderer Beratungsstellen einschalten (z. B. bei Drogen- und Alkoholkonsum, Überschuldung).
- d) **Zu pädagogischen Fragestellungen Auskunft geben:** Z. B. ob eine Verkürzung oder eine Verlängerung der Ausbildung möglich ist, ob sie zu empfehlen ist, wie sich diese auf die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb auswirkt.
- e) **Über bildungspolitische Entwicklungen informieren und beraten:** Z. B. über die Entwicklung der Zahl der abgeschlossenen Ausbildungsverhältnisse sowie der vorzeitig gelösten Ausbildungsverträge im jeweiligen Handwerk, Nachwuchsentwicklung, Prüfungsergebnisse, eventuelle Änderung der Ausbildungsordnung und -inhalte, Möglichkeiten der finanziellen Förderung der Berufsausbildung.
- f) **Die Innung nach außen vertreten:** Aufgaben und Leistungen der Innung darstellen, die Interessen der Innung (z. B. bei der Nachwuchswerbung) in regionalen Netzwerken vertreten und einbringen.



werksordnung ab. Jede Innung muss einen »Ausschuss zur Förderung der Berufsausbildung« (Berufsbildungsausschuss) bilden. Dieser Ausschuss besteht aus einem Vorsitzenden und mindestens vier Beisitzern. Von denen sind mindestens die Hälfte Innungsmitglieder, die in der Regel Gesellen oder Lehrlinge beschäftigen, die andere Hälfte besteht aus Gesellen (§ 67 der Handwerksordnung). Lehrlingswarte übernehmen in der Regel den Vorsitz dieses Berufsbildungsausschusses.

Der Ausschuss kann u.a. die Pflichtaufgabe der Innung übernehmen, »entsprechend den Vorschriften der Handwerkskammer die Lehrlingsausbildung zu regeln und zu überwachen sowie für die berufliche Ausbildung der Lehrlinge zu sorgen und ihre charakterliche Entwicklung zu fördern« (§ 54, Abs. 3 Handwerksordnung).

Demnach ist er/sie für die Förderung und Sicherung der Berufsausbildung zuständig. Da die Aufgaben nicht konkreter beschrieben werden, hat der Lehrlingswart bei der Ausübung seines Amtes die Möglichkeit, abhängig von den Bedürfnissen vor Ort Aufgabenschwerpunkte zu setzen. Dabei kann er aus einer breiten Palette an Alternativen schöpfen, wie die Übersicht auf Seite 6 zeigt.

Alle Lehrlingswarte haben aufgrund ihrer Tätigkeit als Betriebsinhaber/in oder Arbeitnehmer/in nur begrenzt Zeit, ihr Amt auszuüben. Allein durch den Lehrlingswart sind die o.g. Aufgaben in ihrer Gesamtheit nicht zu bewältigen. Es ist daher hilfreich, sich als Lehrlingswart einen Überblick über das Aufgabenfeld zu verschaffen und folgende Tipps bzw. Fragen zu berücksichtigen:

### Tipps zur Bewältigung der Aufgaben:

#### **Themenschwerpunkte setzen und festhalten:**

Welche Themen sind für das jeweilige Handwerk in der entsprechenden Region besonders wichtig? Welche Aufgaben bearbeitet speziell der Lehrlingswart?

#### **Aufgaben strukturieren:**

Welche Aufgaben fallen regelmäßig an und welche nur zu bestimmten Zeitpunkten im Jahr?

#### **Sich mit Dritten abstimmen:**

Welche Aufgaben könnten auch von den übrigen Mitgliedern des Berufsbildungsausschusses bzw. der Innung übernommen werden? Welche Aufgaben gehören zu den Kernaufgaben der Ausbildungsberatungen der Handwerkskammern? Wie können die Ausbildungsberater/innen eingebunden werden? Wie sieht eine gute Kooperation zwischen Lehrlingswart und Ausbildungsberater/in bzw. Innung und Handwerkskammer aus?

#### **Kooperationspartner und »Verbündete« suchen:**

Wer kann den Lehrlingswart in der Ausübung seines Amtes unterstützen? (z. B. Mitglieder des Berufsbildungsausschusses, Mitglieder der Innung, Ausbildungsberater/innen der Handwerkskammer, Mitarbeiter/innen der Kreishandwerkerschaft, Lehrkräfte der allgemein- oder berufsbildenden Schulen, Mitarbeiter/innen in regionalen Projekten zur Berufswahlorientierung, usw.)

#### **Expertenwissen nutzen:**

Es ist schwierig, insbesondere zu Beginn der Tätigkeit als Lehrlingswart, zu allen Fragestellungen richtig und umfassend Auskunft geben zu können. Um kompetent und effizient zu arbeiten, sollte daher das Wissen von Experten genutzt werden, die tagtäglich mit diesen Aufgaben zu tun haben, beispielsweise die Ausbildungsberater/innen der Handwerkskammern oder Mitarbeiter/innen der Kreishandwerkerschaften.



## 1. Die Aufgaben des Lehrlingswarts: Kontaktperson der Innung für Ausbildungsfragen

---

Das Amt des Lehrlingswarts erfordert es, den regelmäßigen Kontakt mit folgenden unterschiedlichen Personengruppen zu pflegen:

- ▶ Betriebsinhaber/innen (z. B. bei Innungsversammlungen, handwerksinternen Veranstaltungen, Sprechstunden in der KH, durch Betriebsbesuche)
- ▶ Auszubildende (z. B. durch persönliche Vorstellung in der Berufsschule und übA, Sprechstunden in der KH, durch Betriebsbesuche)
- ▶ Ausbildungsberater/innen der Handwerkskammer
- ▶ Lehrkräfte der Berufsschulen und Ausbilder/innen der übA
- ▶ Prüfungsausschussmitglieder
- ▶ Lehrkräfte und Schüler/innen der allgemeinbildenden Schulen

Insbesondere zu Beginn der Tätigkeit als Lehrlingswart ist es sinnvoll, sich bei den einzelnen Gruppen vorzustellen, über die Aufgaben und Ziele des Lehrlingswarts zu informieren, sich abzustimmen, mit den anderen an der Ausbildung Beteiligten ein Netzwerk aufzubauen oder möglicherweise eine Zusammenarbeit zu vereinbaren.

Eine ausführlichere Aufgabenbeschreibung sowie zahlreiche praktische Anregungen für die Arbeit liefert die Broschüre »Aufgaben des Lehrlingswartes und Möglichkeiten der Aufgabenbewältigung – Ein Überblick mit praktischen Anregungen«, von Dieter Euler und Jutta Franke.



## 2. Der erste Kontakt – Fragen kompetent beantworten

In der Praxis ist es die Kernaufgabe von Lehrlingswarten, Fragen rund um die Berufsausbildung zu beantworten. Um unterschiedliche Fragen kompetent zu beantworten, benötigen Sie nicht nur Fachwissen, sondern auch Gespür für die Situation. Einige Personen, die sich an Sie wenden, möchten scheinbar nur eine kleine Auskunft erhalten, andere bringen einen Problemfall vor und suchen Rat und Unterstützung. Manchmal versteckt sich hinter einer kurzen rechtlichen Frage ein Konflikt zwischen Auszubildenden und Auszubildenden. Insbesondere dann ist Können und Fingerspitzengefühl gefragt, um als neutrale/r und sachkundig/e Berater/in zu überzeugen.

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über den typischen Verlauf eines ersten Gesprächs. Es beschreibt,

- ▶ wie Sachinformationen zur gestellten Frage eingeholt werden können,
- ▶ welche Kommunikations- und Fragetechniken den Gesprächsverlauf positiv unterstützen,
- ▶ was Sie als Berater/in beachten sollten und
- ▶ welche Antwortmöglichkeiten bzw. Handlungsalternativen bestehen.

### 2.1 Sachinformationen holen

Ganz unterschiedliche Personengruppen wenden sich telefonisch oder persönlich an den Lehrlingswart. Zu ihnen gehören in erster Linie Auszubildende/Ausbilder/innen, Auszubildende, Lehrkräfte und Eltern. In diesem Gespräch ist es wichtig, sich einen Überblick über die Situation zur Frage zu verschaffen und in kurzer Zeit zu entscheiden, was zu tun ist. Sie gehen strukturiert vor, wenn Sie

- ▶ **das Gespräch einleiten:** »Worum geht es?«, »Was ist genau passiert?«, »Was kann ich für Sie tun?«, »Was möchten Sie wissen?«

- ▶ **klären, wer beteiligt ist:** »Wer ist beteiligt?«, »Sind andere Auszubildende/Gesellen/innen usw. beteiligt bzw. auch betroffen?«

- ▶ **den zeitlichen Hintergrund abfragen:** »Seit wann ist das ... so?«, »Wie lange besteht dieses Problem?«

- ▶ **weitere Fakten sammeln:** »In welchem Ausbildungsjahr ist der/die Auszubildende?«, »Wie groß ist der Betrieb, in dem Sie ausgebildet werden?«, »Wer ist im Betrieb Ihr Ansprechpartner/Ihre Ausbilderin?«

- ▶ **erklären, wenn sie noch weitere Informationen benötigen:** »Um eine wirklich korrekte Antwort geben zu können/um Ihre Frage richtig einordnen zu können, benötige ich noch einige Informationen.«

- ▶ **einen noch nicht aufgedeckten Konflikt Hintergrund erfragen:** Häufig versteckt sich hinter einer scheinbar rechtlichen Auskunft ein größeres Problem: »Welchen Anlass haben Sie, diese Frage zu stellen?«, »Welchen Grund gibt es, dass diese Frage für Sie wichtig ist?« »Welche Probleme hat es wegen dieser Angelegenheit bereits gegeben?«

- ▶ **Erfahren, mit wem wegen dieser Sache bereits gesprochen wurde, was unternommen wurde, um das Problem zu beheben und was sich danach verändert hat:** »Mit wem haben Sie darüber gesprochen?«, »Was haben Sie/andere getan, um das Problem zu lösen?«, »Wie hat sich daraufhin Ihr Verhalten/das Verhalten der anderen betroffenen Personen geändert?«

- ▶ **die Erwartungshaltung der Person, die sie kontaktiert hat, klären:** »Was erwarten Sie nun von mir?«, »Was stellen Sie sich vor, wie ich Ihnen helfen kann?«
- ▶ **gegebenenfalls Volljährigkeit des Auszubildenden prüfen:** Bevor Sie sich auf Beschwerde von Eltern an den Ausbildungsbetrieb wenden, benötigen sie von volljährigen Auszubildenden eine Einwilligung.

## 2.2 Einfache Kommunikations- und Fragetechniken nutzen

---

Gute Gespräche zeichnen sich dadurch aus, dass die Person, die sich an Sie als Lehrlingswart wendet, möglichst umfassend zu der Frage und ihrem Hintergrund berichtet. Je mehr sie erzählt, umso besser können Sie die Frage in den Gesamtzusammenhang einordnen und entsprechend beantworten. Sie beeinflussen den Gesprächsverlauf und das Gesprächsergebnis positiv, wenn Sie

- ▶ **offene Fragen stellen (wer, wie, was?), um viele Informationen zu erhalten:** Diese fordern die Gesprächspartner/innen auf, die Situation zu beschreiben, ohne dass Sie schon eine Antwort vorgeben. »Was ist passiert, dass Sie nicht pünktlich waren?«, »Wie ist es dazu gekommen, dass sie sich gestritten haben?« Nicht: »Warum konnten Sie nicht pünktlich sein?«, »Weshalb haben Sie sich gestritten?«, »Warum stellen Sie diese Frage?«, »Warum haben Sie das Berichtsheft Ihrem Chef nicht vorgelegt?« – Letztere Fragen enthalten einen indirekten Vorwurf. Die Person muss sich rechtfertigen und verschließt sich im Zweifel. Wichtige Informationen werden nicht mehr erteilt.
- ▶ **geschlossene Fragen stellen, wenn Sie zu kritischen Punkten eine klare Antwort benötigen:** »Haben Sie Ihren Chef angelogen, ja oder nein?«, »Haben Sie mit Ihren Auszubildenden den Ausbildungsplan besprochen?«
- ▶ **aktiv zuhören:** Darunter ist nicht nur das Ausreden lassen zu verstehen. Vielmehr zeigt man der anderen Person durch eine ihr zugewandte Körperhaltung, Augenkontakt oder am Telefon beispielsweise durch ein aufmerksames »Ich verstehe«, dass ihr zugehört wird. Aktives Zuhören ermuntert zum ausführlicheren Berichten.
- ▶ **verbale Hinweise aufgreifen und hinterfragen:** Häufig gebrauchte, kleine Wörter wie »eigentlich«, »an sich«, »meistens« bedeuten oftmals genau das Gegenteil, z. B.: »Meistens verstehe ich mich mit dem Gesellen ganz gut« – heißt so viel wie: »Manchmal habe ich mit dem Gesellen auf der Baustelle wirklich Ärger.« Oder: »Eigentlich gefällt mir die Ausbildung ganz gut.« ... heißt u. U. »Aber doch bin ich enttäuscht vom Ausbildungsablauf.« »Die neue Auszubildende kommt ja ganz gut zurecht.« ... heißt u.U. »Sie hat aber Probleme, Aufgaben konzentriert zu erledigen.«
- ▶ **die Situation oder die Interessen der anderen Beteiligten erklären bzw. einbeziehen:** »Ihr Chef will Sie nicht ärgern. Er steht vielleicht unter Druck, weil ...«, »Es muss nicht unbedingt sein, dass Ihr Auszubildender das absichtlich macht. Vielleicht kennt er gar nicht Ihre Erwartungshaltung?«, »Was würden Sie als Ausbilder in so einer Situation machen?«, »Wie würden Sie sich als Auszubildende in so einer Lage fühlen?«
- ▶ **durch gezielte Fragen auf mögliche Lösungen hinarbeiten,** damit der/die Gesprächspartner/in letztendlich selbst Vorschläge macht – das selbst Gesagte glaubt man eher, z. B.:

»Was könnten Sie dagegen tun?«, »Was würden Sie nun vorschlagen?«

Die Checkliste 1: Der erste Kontakt – Hilfreiche Fragen für die Gesprächsführung (siehe Anhang) fasst die geeigneten Fragen zusammen, die Sie in einem ersten Gespräch bzw. in dem persönlichen Gespräch stellen können.

### 2.3 Grundregeln beachten

Unabhängig davon, ob Sie schon länger das Amt des Lehrlingswarts bekleiden oder ob Sie frisch gewählt sind: Sie haben meistens geschäftlich oder privat Erfahrungen in der Führung von Informations- und Beratungsgesprächen gesammelt.

Folgende Punkte liefern weitere Anregungen. Es ist hilfreich, sich die eigene Grundhaltung bewusst zu machen. An folgenden Grundregeln können Sie sich orientieren:

- ▶ **Offen und unvoreingenommen** die Situation/das Problem betrachten und nicht voreilig eine Antwort geben. Jeder Fall ist anders.
- ▶ **Eine ruhige und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre schaffen:** Unterbrechungen beispielsweise durch Telefonate oder andere Personen stören das Gespräch.
- ▶ **Die anrufende/Sie kontaktierende Person und ihre Gefühle ernst nehmen**, ihr glauben.
- ▶ **Weibliche Auszubildende ernst nehmen** und sich in Ihre Situation hineinversetzen.
- ▶ **Die Gesprächspartner/innen möglichst viel selbst reden lassen** und Fragen nur gezielt stellen. Es soll ein

Gespräch sein und nicht den Charakter eines Verhörs bekommen.

- ▶ **Nur korrekte Auskünfte erteilen:** Wenn Sie falsche oder ungenaue rechtliche Auskünfte geben, fällt das auf Sie negativ zurück. Erkundigen Sie sich jedoch bei Experten, die täglich mit den speziellen Fragen zur Berufsausbildung betraut sind, so ist das ein Zeichen für eine sorgfältige Beratung.
- ▶ **Die Folgen der eigenen Antwort bedenken:** Insbesondere bei Streitigkeiten zwischen Auszubildenden und Ausbildern/innen dient eine rein rechtliche Auskunft nicht immer der Problemlösung. Abhängig von der Situation kann diese sogar einen Konflikt verstärken, wie beispielsweise wenn der Lehrling in die Diskussion einbringt: »Der Lehrlingswart hat aber gesagt, dass ...« In solchen Fällen kann der/die Ausbilder/in das Gefühl haben, dass er/sie vom Lehrlingswart hintergangen wurde oder dass dieser sich in innerbetriebliche Angelegenheiten einmischt.
- ▶ **Sich der eigenen Rolle bewusst sein und neutral verhalten:** Der Lehrlingswart bietet eine neutrale Beratung für Betriebe wie auch für Auszubildende an. Wenn Sie im Gespräch Zurückhaltung oder Skepsis Ihrer Person gegenüber spüren, können Sie Ihre Rolle klarstellen: »Ich bin für Sie als Ansprechpartner/in in der Innung da. Ich berate stets aus einer neutralen Position heraus.« »Das Gespräch ist absolut vertraulich. Ohne Ihre vorherige Zustimmung würde ich mich nicht an Ihren Ausbildungsbetrieb wenden.« »Unser Gespräch wird absolut vertraulich behandelt. Es erfährt niemand etwas von den Inhalten.«

## 2.4 Antwortmöglichkeiten und Handlungsalternativen

In einem meist relativ kurzen ersten Gespräch haben Sie sich einen Überblick über die angesprochene Situation verschafft. Zunächst müssen Sie für sich festhalten, um welches Problem es im Kern geht und welche Hintergrundkonflikte in dem Fall eventuell eine Rolle spielen. Nun liegt es an Ihnen, wie Sie damit umgehen. Sie können

- ▶ **direkt die Frage beantworten:** Es handelt sich um eine einfache Auskunft.
- ▶ **sich bei einer Fachstelle erkundigen** und die rechtlich richtige Antwort einholen. Es ist stets zu berücksichtigen, dass insbesondere rechtliche Fragestellungen verbindliche und korrekte Antworten benötigen.
- ▶ **einen Ratschlag geben:** Vorsicht! Ein Ratschlag hängt stets von der Situation ab. Er kann den Beteiligten eine Hilfe sein und eine Lösung des Problems aufzeigen, er kann aber auch auf deutlichen Widerspruch oder Ablehnung stoßen. Ein Ratschlag ist subjektiv und von der Person abhängig, der ihn erteilt. Grundsätzlich wird eine Lösung für ein Problem schneller akzeptiert, wenn die betreffenden Personen eigene Vorschläge einbringen. Dazu können Sie als Lehrlingswart die fragende Person auffordern. Bei Bedarf könnten Sie zu den Vorschlägen Stellung nehmen (»Ich könnte mir vorstellen, dass in so einer Situation ... hilfreich wäre.«, »Wenn Sie mich fragen, finde ich den ersten Vorschlag nicht so passend. Überlegen Sie mal, wie sich die andere Person in dieser Situation fühlt.«)
- ▶ **ein persönliches/ausführlicheres Gespräch anbieten:** Im Ausbildungsalltag gibt es viele Fälle, die einen komplexen

Hintergrund haben. Vor allem persönliche Probleme oder zwischenmenschliche Konflikte lassen sich nicht durch rein sachliche Auskünfte lösen. In diesen Fällen ist es ratsam, einen Termin zu vereinbaren und in einem ausführlichen Gespräch alle wichtigen Punkte zu erörtern.

- ▶ **sich bei anderen Beteiligten erkundigen,** wie sich der Fall aus deren Sicht darstellt. Doch Vorsicht: Erst nach Zustimmung der Person, die sich vertraulich an Sie gewandt hat, können Sie weitere Beteiligte zu dem Konflikt befragen.
- ▶ **im Zweifel an andere Experten/innen weiterleiten:** Manchmal kann es schwierig sein, Betriebsinhaber/innen in Konflikten mit deren Auszubildenden zu beraten. Abhängig vom Sachverhalt kann es sich als vorteilhaft erweisen, die Ausbildungsberatung der Handwerkskammer einzuschalten. Auch können andere Beratungseinrichtungen hilfreiche Anlaufstellen sein, die sich auch intensiver um einen Fall kümmern können (z. B. Drogen- oder Schuldnerberatung).



## 3. Falls es mit einem Telefonat nicht getan ist

### 3.1 Auswertung des ersten Gesprächs – Welche Fragen sind noch offen?

Die erhaltenen Informationen aus dem ersten Gespräch, meistens einem Telefongespräch, liefern einen einseitigen Blick auf den Konfliktfall. Manchmal können am Telefon nur die groben Umstände erfragt werden. Nicht selten ist der/die Hilfesuchende im Gespräch »emotional geladen« und schildert die eigene Sichtweise des Konflikts unter dem Einfluss von Ärger oder Wut.

Bei schwierigen Konflikten, in denen »ein guter Rat am Telefon« nicht weiterhilft, bedarf es deshalb meist eines weiteren persönlichen Gesprächs, um die eigentlichen Konflikthintergründe zu erhellen. Zur Vorbereitung auf dieses Gespräch ist zu klären, welche Fragen nach dem geführten Erstgespräch noch offen sind. Gibt es Fragen, die Sie am Telefon vergessen haben zu stellen, die aber für das Verständnis des Konfliktfalls von Bedeutung sind? Ergeben sich Anschlussfragen aus dem ersten Gespräch?

Anhand der Checkliste 1, die auch bereits beim ersten Kontakt hilfreich ist, können Sie prüfen, welche Informationen Sie noch benötigen.

### 3.2 Das persönliche Gespräch

Wenn ein ausführliches zweites Gespräch zustande kommt, helfen auch hier die bereits genannten Punkte zu den Sachinformationen, Kommunikationstechniken etc. Sie gelten für ein erstes telefonisches oder mündliches Gespräch wie auch für die Folgegespräche. Besonders wichtig in einem ausführlichen persönlichen Gespräch ist, dass Sie

- ▶ eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre schaffen. Eine gute zwischenmenschliche Beziehung zwischen dem Lehrlingswart und der anderen um Rat fragenden Person ist eine

wichtige Voraussetzung, um im Kern des Gesprächs die wesentlichen Problempunkte aufzudecken und zu besprechen.

- ▶ die andere Person und deren Probleme ernst nehmen und sich in ihre Situation hineinversetzen.
  - ▶ sie durch aktives Zuhören animieren, viel über die Situation zu berichten.
  - ▶ zu Beginn offene Fragen stellen, um viele Informationen zu erhalten (Wer, wie, was, welche ...?).
  - ▶ an den für den Konflikt bedeutenden Stellen das Wesentliche zusammenfassen, was Sie bis dahin verstanden haben, eventuell bei Unklarheiten nachfragen: »Wenn ich die Situation noch einmal mit meinen Worten zusammenfassen darf, würde ich sagen ...«, »Wie habe ich diese Aussage zu verstehen...?«
  - ▶ zur Klärung von Fakten geschlossene Fragen stellen: »Wann legen Sie Ihr Berichtsheft immer dem Chef vor?« »Haben Sie die Werkstatt aufgeräumt?«, »Sind Sie häufiger unpünktlich?«
  - ▶ Konfliktgegenstand und Konflikthintergrund unterscheiden. Viele Konflikte schwelen eine Zeit lang, bevor sie sich an einer Nebensächlichkeits entzünden. Im Hintergrund liegt jedoch ein ganz anderes Problem dem Konflikt zugrunde.
  - ▶ Positionen und Interessen der Beteiligten unterscheiden. Um eine Lösung für einen Konflikt zu finden, sind Positionen und Interessen der beteiligten Personen auseinander zu halten.
- Die beiden letzten Punkte werden nachfolgend ausführlicher betrachtet.

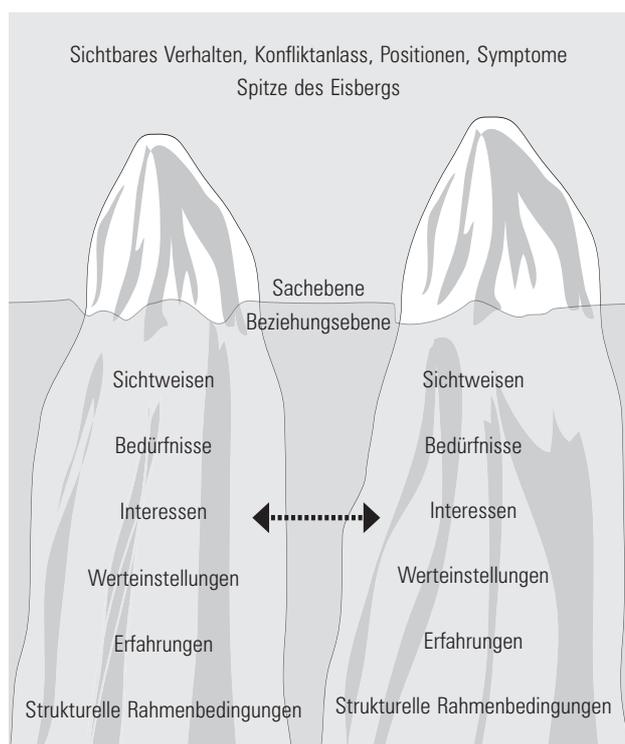
3. Falls es mit einem Telefonat nicht getan ist

### 3.3 Konflikt Hintergründe aufdecken – Lösungsansätze ableiten

Konflikte haben unterschiedliche, meistens komplexe Ursachen. Oftmals bleiben die Konflikt Hintergründe verborgen. Ein Konflikt schwelt schon eine Weile, bevor er sich schließlich an Nebensächlichkeiten entzündet.

Das ist vergleichbar mit einem Eisberg. Der größte Teil des Eisbergs befindet sich unter Wasser und ist damit für andere unsichtbar. Stoßen zwei Eisberge aneinander, so ist unter die Wasseroberfläche zu schauen, um die Hintergründe des Konflikts und die Beweggründe der Konfliktparteien zu erkennen.

#### Das Eisbergmodell – Positionen und Konflikt Hintergründe bei der Begegnung von zwei Konfliktparteien



Vgl. Funk/Malarski: Mediation im Ausbildungsalltag, S. 63

Um eine gute Lösung im Gespräch mit dem Einzelnen zu erarbeiten, ist es wie hier im Beispiel wichtig, den Konflikt-

hintergrund zu kennen. Nur dann kann eine Lösung für den eigentlichen Kern des Problems gefunden werden.

#### BEISPIEL

*Jan hat trotz mehrmaliger Aufforderung von Seiten des Ausbilders das Berichtsheft immer noch nicht vorgelegt. Der Ausbilder weiß nicht, was er noch unternehmen soll.*

Im Gespräch des Lehrlingswarte mit Jan stellt sich heraus, dass es für Jan schwierig ist, das Berichtsheft zu führen. Er hat Probleme, sich schriftlich auszudrücken und korrekt zu schreiben.

Ebenso hilft es, zwischen den Positionen und Interessen der Beteiligten zu unterscheiden. Jans Position (die Weigerung, das Berichtsheft zu führen) prallt gegen die Position seines Ausbilders (Jan soll das Berichtsheft wöchentlich vorlegen). Ein Ausbilder kann in solchen Fällen einen Machtkampf führen und Konsequenzen androhen, wenn er seiner Verpflichtung nicht nachkommt.

Diese Variante verkennt jedoch das eigentliche Problem, es wird nicht wirklich gelöst (Problem: Jan kann sich schriftlich nicht gut ausdrücken). An dieser Stelle könnte eine Argumentation über deren Interessen zu einer Lösung führen. Beide wollen, dass Jan die Ausbildung erfolgreich abschließt. Dazu gehört als Prüfungsvoraussetzung, ein Berichtsheft zu führen und dem Prüfungsausschuss vorzulegen. Damit dies nun geführt werden kann, können beide Seiten überlegen, welche Möglichkeiten es gibt, Jan zu unterstützen (Anleitung durch den Ausbilder oder Gesellen; Ausbildungsbegleitende Hilfen usw.)

Die Übersicht auf Seite 15 liefert eine Strukturierung von typischen Konflikten in der Ausbildung, mögliche Ursachen und Handlungs- bzw. Interventionsmöglichkeiten.



### Folgende Konfliktursachen und Lösungsansätze lassen sich unterscheiden:

<b>Beispiele für einen Konflikt um einen Sachverhalt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Der Auszubildende ist zu unbequem, Sicherheitsschuhe zu tragen. Trotz regelmäßiger Aufforderung erwischt ihn die Meisterin wiederholt ohne Sicherheitsschuhe auf der Baustelle.</li> <li>▶ Die Auszubildende verläßt unabgemeldet die Baustelle, um in ihrer Pause in den Supermarkt zu gehen. Der Meister ärgert sich, dass er sie nicht findet, obwohl der Arbeitsvorgang noch nicht abgeschlossen ist.</li> </ul>	<b>Mögliche Ursache für den Konflikt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nichteinhaltung der Regeln</li> <li>▶ Mangel an Information</li> <li>▶ Fehlinformation</li> <li>▶ Unterschiedliche Vorgehensweise</li> </ul>	<b>Mögliche Intervention/Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Regeln festlegen und erklären (Sicherheitsschuhe müssen von jedem auf der Baustelle getragen werden.)</li> <li>▶ Regeln schriftlich festhalten und aushängen oder bei der Einstellung aushändigen (Pausenregelung, Arbeitsabläufe, Arbeitszeiten, Überstunden, Kleidung, Handynutzung, Abmeldung bei Krankheit usw.)</li> <li>▶ Gesetzliche Schutzvorschriften etc. erklären, auf Einhaltung Wert legen, Konsequenzen aufzeigen</li> <li>▶ Informationswege und betriebliche Arbeitsabläufe festlegen und erklären</li> </ul>
<b>Beispiele für einen Konflikt, der aufgrund unterschiedlicher Interessen entsteht:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Der Auszubildende verläßt pünktlich die Werkstatt, um seinen Bus zu erreichen. Der Meister ärgert sich wiederholt, dass der Auszubildende pünktlich »sich verdrückt« und den Arbeitsplatz nur unzureichend aufgeräumt hat.</li> <li>▶ Der Inhaber steht unter Druck, weil mehrere Fertigstellungstermine näher rücken. Die Auszubildende muss entsprechend mit anpacken. Ihr Unmut wächst jedoch, da sie meint, seit Wochen nichts richtig zu lernen und Angst hat, die Prüfung nicht zu bestehen.</li> </ul>	<b>Mögliche Ursache für den Konflikt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterschiedliche (reale oder angenommene) inhaltliche oder verfahrenstechnische Interessen (Ende der Arbeitszeit, Aufräumen des Arbeitsplatzes)</li> <li>▶ Psychologische Interessen (Angst, die Prüfung nicht zu bestehen)</li> </ul>	<b>Mögliche Intervention/Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Objektive Kriterien festlegen (Was gilt als aufgeräumt? Ab wann darf frühestens gestempelt werden?)</li> <li>▶ Lösung finden, die wenn möglich alle Interessen berücksichtigt (Die Auszubildende muss noch bis zu den Fertigstellungsterminen die Arbeiten übernehmen, danach werden ihr wieder neue Inhalte vermittelt.)</li> </ul>
<b>Beispiel für einen Beziehungskonflikt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Der Auszubildende beschwert sich über einen Gesellen: »Herr X hat mich »auf dem Kieker«. Der guckt mich immer so mürrisch an und so.«</li> </ul>	<b>Mögliche Ursache für den Konflikt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fehlwahrnehmung</li> <li>▶ Wiederholt negatives Verhalten</li> <li>▶ Mangelnde oder fehlerhafte Information/Kommunikation</li> </ul>	<b>Mögliche Intervention/Lösung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sachlich das Problem mit dem Gesellen besprechen</li> <li>▶ Falsche Wahrnehmungen aufklären (»Ich dachte immer, dass er mich nicht mag, weil er immer so mürrisch schaut.«)</li> <li>▶ Gesprächsregeln und Umgangsformen festlegen</li> <li>▶ Kommunikation verbessern (offen und sachlich Probleme besprechen)</li> </ul>

## 3. Falls es mit einem Telefonat nicht getan ist

Konflikte aufgrund unterschiedlicher Werte:	Mögliche Ursache für den Konflikt	Mögliche Intervention/Lösung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Ausbilderin beklagt den Umgangston ihrer Auszubildenden gegenüber den Kundinnen. »Ich erwarte, dass Sie sich allen Kundinnen gegenüber freundlich verhalten.«</li> <li>▶ Es kommt zum Konflikt zwischen Chef und Auszubildenden aufgrund dessen äußeren Erscheinungsbilds. Die Kleidung hat er bislang geduldet, aber das Piercing ist nicht Stil des Salons.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Unterschiedliche Kriterien zur Bewertung von Umgangsformen, Verhaltensweisen, Kleidung</li> <li>▶ Unterschiedliche Lebensformen, Religion, Alter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Übergeordnete Ziele suchen, die alle teilen (»Wir alle wollen, dass der Betrieb seinen exklusiven Ruf und Anspruch behält. Dazu gehört ...«)</li> <li>▶ Daraus für den Betrieb wichtige Werte ableiten, festlegen und erklären (Kleiderordnung, Umgang mit Kunden, Sauberkeit der Räumlichkeiten usw.)</li> </ul>
Konflikte aufgrund betrieblicher oder organisatorischer Strukturen:	Mögliche Ursache für den Konflikt	Mögliche Intervention/Lösung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Die Auszubildende weigert sich im Friseursalon, Arbeitsanweisungen des Partners ihrer Chefin zu befolgen.</li> <li>▶ Der Auszubildende bemängelt, dass sein Ausbilder sich zu selten Zeit nimmt, um ihm die neuen Techniken zu erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ungleiche Macht- und Autoritätsverteilung</li> <li>▶ Zeitzwänge</li> <li>▶ Physische und umfeldbezogene Faktoren, die die Zusammenarbeit behindern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rollen klar festlegen und transparent machen (welche Personen haben Entscheidungskompetenzen, wer darf Arbeitsanweisungen erteilen?)</li> <li>▶ Zeitliche Zwänge verändern (Mehr Zeit für ..., weniger Zeit für ...)</li> </ul>

In einem persönlichen Gespräch kann der Lehrlingswart zunächst aus der jeweiligen Sicht der Beteiligten die Probleme besprechen und nach möglichen Lösungen suchen.

Er kann auch Tipps geben, wie die Betroffenen mit den anderen Beteiligten das Problem besprechen können. Zunächst ist es für den Lehrlingswart sinnvoll, getrennt mit den Beteiligten zu sprechen.

In der Regel ist es aber erforderlich, dass Auszubildende und Auszubildende sich zusammensetzen und das Problem besprechen sowie sich anschließend auf einen Lösungsweg einigen. Der Lehrlingswart kann anbieten, dieses Gespräch zu begleiten bzw. zu moderieren.

Auch für diese Gespräche gibt es Tipps, die wie nachfolgend zusammengefasst werden.

### 3.4 Das Gespräch mit den Beteiligten

Finden die Konfliktparteien allein keine Lösung, so kann ein Schlichtungsgespräch mit dem Lehrlingswart eventuell weiterhelfen. Dieses soll ebenfalls das Ziel haben, eine Einigung herbeizuführen. In diesem Fall steht das Gespräch jedoch unter der Leitung des Lehrlingswarts. Ratsam ist es, in den Vorgesprächen darauf hinzuwirken, dass beide Parteien das Gespräch wünschen und eine Einigung anstreben. Die Vermittlung durch den Lehrlingswart sollte von beiden erwünscht und gewollt sein. Wichtig ist für Vermittlungsgespräche,

- ▶ rechtzeitig einen Termin zu vereinbaren,
- ▶ einen Raum für das Gespräch in neutraler Umgebung zu haben,

- ▶ ungestört zu sein (kein Telefon, keine Unterbrechungen durch Dritte),
- ▶ keinen Zeitdruck zu haben und
- ▶ auf die Sitzordnung zu achten (Die Beteiligten sitzen sich nicht frontal gegenüber, sondern über Eck).

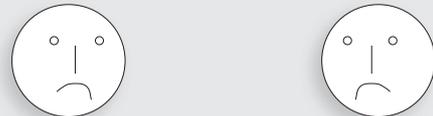
Der Lehrlingswart achtet darauf, dass die Beteiligten die Gesprächsregeln beachten. Dazu gehört, dass sie sich respektvoll behandeln, zuhören, sich nicht beleidigen und an einer Lösung mitarbeiten.

### Der Lehrlingswart führt durch die einzelnen Phasen des Vermittlungsgesprächs

#### Die Ausgangssituation und Einleitung

In Konfliktsituationen sind die Fronten zwischen den Konfliktbeteiligten u. U. so stark verhärtet, dass die Betroffenen nicht allein eine Einigung erzielen können.

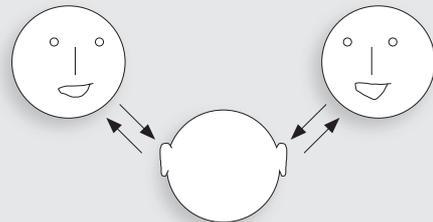
Der Lehrlingswart kümmert sich darum, dass beide Parteien ein Gespräch unter seiner Moderation wünschen und organisiert einen Termin.



#### Sichtweise der einzelnen Konfliktparteien abfragen

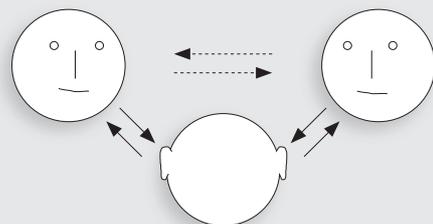
Der Lehrlingswart lässt sich von den beiden Seiten die Fakten und Gefühle berichten: »Was ist passiert? Wie haben Sie sich gefühlt? Wie geht es Ihnen heute?«

Danach darf die andere Person ihre Sichtweise darstellen. Die »Gegenseite« kann lediglich zuhören. Der Lehrlingswart fasst wesentliche Aussagen zusammen. Er hält Gemeinsamkeiten und Differenzen fest.



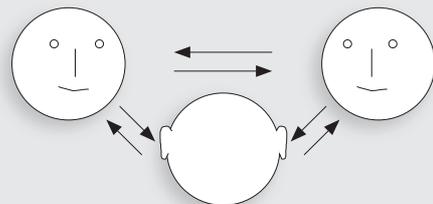
#### Konflikthintergründe erfragen und vertiefen

Der Lehrlingswart fragt bei wesentlichen Punkten nach. Er versucht, bisher ungenannte Interessen, Hintergründe und Gefühle aufzudecken. Er versucht, die direkte Kommunikation zwischen den Beteiligten herzustellen. Das funktioniert vor allem bei positiven Aussagen (»Sagen sie Ihrem Auszubildenden doch hier, dass Sie seine Art schätzen.« »Bitte sagen Sie Ihrem Ausbilder, dass Sie sich grundsätzlich im Betrieb wohl fühlen.«)



#### Verständnis für die andere Seite erhalten

Der Lehrlingswart fragt nach den Hintergründen des Problems. Die Beteiligten schildern sich gegenseitig ihre Sichtweise und Interessen. Dadurch erhalten sie gegenseitig ein besseres Verständnis für die Situation des/der anderen.

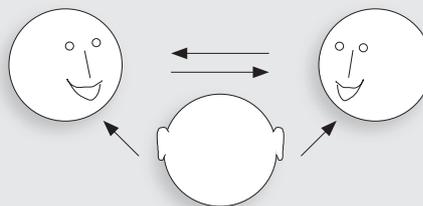


3. Falls es mit einem Telefonat nicht getan ist

### Problem lösen – Vorschläge machen

Der Lehrlingswart sammelt die Vorschläge der einzelnen Personen, bei Bedarf kann er eigene Vorschläge mit einbringen und diskutieren lassen.

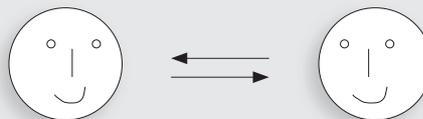
Nachdem der Kommunikationsfluss zwischen den Beteiligten wieder in Gang gekommen ist, bedarf es schließlich nur noch seiner Hilfestellung bei der Gesprächsführung.



### Sich einigen

Die Beteiligten einigen sich auf die beste Lösung und halten diese schriftlich fest. Beide unterschreiben ihre Übereinkunft.

Der Lehrlingswart kann anbieten, die Vereinbarung zu einem späteren Zeitpunkt zu überprüfen.



## 3.5 Die Rolle des Lehrlingswarts in der Konfliktvermittlung

In dem oben beschriebenen Ablauf ist der Lehrlingswart der Konfliktvermittler. Er ist für die Gesprächsmoderation verantwortlich und leistet aktive Klärungshilfe, um zu einer Lösung des Problems zu kommen. Der Lehrlingswart

- ▶ verhält sich gegenüber den Gesprächsteilnehmern »wohlwollend neutral« und nimmt im Gespräch eine »allparteiliche« Haltung an.
- ▶ vermeidet Bewertungen und Schuldzuweisungen. Er nimmt Gefühle und Gedanken als gegeben hin, akzeptiert sie ohne zu bewerten.
- ▶ schenkt den Aussagen der Gesprächsteilnehmer/in grundsätzlich erst einmal glauben und versucht »ihre Wahrheit« zu verstehen.
- ▶ nimmt die Gefühle der am Konflikt beteiligten Personen ernst. In Konflikten gibt es immer einen sachlichen und einen emotionalen Aspekt. Gefühle dürfen und sollen von den Betroffenen gezeigt werden, nicht jedoch vom Lehrlingswart.

- ▶ wahrt die Vertraulichkeit und macht dies den Gesprächspartnern/innen deutlich.
- ▶ ist für die Art und Weise des Gesprächs verantwortlich. Er führt von einer Gesprächsphase zur anderen (siehe oben).
- ▶ sorgt für einen geordneten Gesprächsverlauf. Manchmal kann es notwendig sein, ein Gespräch zu unterbrechen und abzubremesen.
- ▶ nimmt eine positive Grundhaltung ein und ist optimistisch eingestellt.

Sollte ein gemeinsames Gespräch zwischen den Beteiligten scheitern oder nicht zustande kommen, so wäre den Beteiligten zu raten, die Ausbildungsberatung der Handwerkskammer einzuschalten. In einem weiteren Schritt könnte der »Ausschuss zur Schlichtung von Lehrlingsstreitigkeiten« angerufen werden. Dieser Ausschuss besteht bei der Kreishandwerkerschaft, eventuell auch für Ihre Innung. Eine Klage vor einem Arbeitsgericht darf erst erhoben werden, wenn zuvor der genannte Ausschuss als vorgerichtliche Instanz angerufen wurde. Dieser Fall aber soll durch gute und rechtzeitige Reaktion und Beratung vermieden werden.

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

Die vorangegangenen Kapitel haben gezeigt, dass sich hinter den rein rechtlichen Fragestellungen häufig andere, ernst zu nehmende Probleme verstecken.

Um diese als Lehrlingswart aufzudecken und rechtzeitig wertvolle Tipps zur Lösung geben zu können, werden nachfolgend die häufigsten Fragen aufgelistet. Zu jeder Frage wird

zunächst in knapper Form der rechtliche Hintergrund aufgezeigt.

Eine Auswahl an möglichen Fragestellungen liefert Anregungen, den Konflikthintergrund zu beleuchten. Die möglichen Handlungsempfehlungen sind exemplarisch für die weitere Argumentation des Lehrlingswarts.

### 4.1 Thema: Überstunden

#### Ausgangssituation:

Alina ist Auszubildende.

Sie klagt am Telefon über »die vielen unbezahlten Überstunden«, die ihr Chef ihr seit einem halben Jahr aufgibt.

#### Gesetzlicher Hintergrund:

Eine Pflicht zur Leistung von Überstunden besteht grundsätzlich nur dann, wenn dies einzelvertraglich, im Tarifvertrag oder in einer Betriebsvereinbarung geregelt ist. Ansonsten hat der Betriebsinhaber grundsätzlich keine Berechtigung zur Anordnung von Überstunden. Sind die Überstunden unberechtigt, kann der Auszubildende, ohne arbeitsrechtliche Folgen, diese zurückweisen.

Überstunden dürfen zudem nicht über die gesetzliche Höchst Arbeitszeit hinaus angeordnet werden. Volljährige

Auszubildende dürfen also inklusive Überstunden maximal 48 Stunden pro Woche ausgebildet werden. Bei minderjährigen Auszubildenden (unter 18 Jahren), darf insgesamt eine wöchentliche Ausbildungszeit von 40 Stunden nicht überschritten werden.

Eine über die vereinbarte regelmäßige Ausbildungszeit hinausgehende Beschäftigung ist nach § 17 Abs. 3 Berufsbildungsgesetz besonders zu vergüten oder durch Freizeit auszugleichen.

#### Kommentar:

Aus Angst um ihren Ausbildungsplatz, sprechen Auszubildende nur in den seltensten Fällen ihren Unmut wegen un-

bezahlter Überstunden gegenüber dem Betrieb an. Oft wird der Rat von Außenstehenden gesucht.

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Mögliche Fragestellungen:**

Um einige Hintergrundinformationen zu erhalten stellt der Lehrlingswart zunächst folgende Fragen:

1. Sind Sie volljährig?
2. Um wie viele Überstunden handelt es sich genau? Bitte nennen Sie die genauen Uhrzeiten, zu denen eine Mehrarbeit verlangt wird! Handelt es sich um eine »phasenweise« Mehrarbeit oder finden die Überstunden regelmäßig statt (z. B. mehrmals im Monat)?
3. In welchen konkreten Situationen kam es zu den Überstunden? (z. B. Krankheit eines Mitarbeiters, saisonale Hintergründe etc.)
4. Wer ist von dem Problem noch betroffen? Gibt es andere Auszubildende/Gesellen/innen etc., die ebenfalls unbezahlte Überstunden leisten müssen?
5. Welche Absprachen gibt es bzgl. Überstunden bei Ihnen im Betrieb? Werden die Überstunden finanziell oder durch Freizeit ausgeglichen?
6. Haben Sie mit Ihrem Ausbilder/Ihrer Ausbilderin bereits über das Problem gesprochen?

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Der Lehrlingswart rät der Auszubildenden zu einem Gespräch mit dem Ausbilder/der Ausbilderin. In diesem Gespräch sollte sie erklären,

- dass sie gerne in dem Betrieb arbeitet,
- aufgrund der Überstunden jedoch keine Zeit für theoretische Übungen und Aufgaben hat, die Bestandteil der Ausbildung in der Berufsschule oder in der überbetrieblichen Unterweisung sind.

Für den Fall, dass ein Gespräch zwischen der Auszubildenden und Ausbilder/in keine Besserung herbeiführt, kann der Lehrlingswart ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten anbieten. Hier könnte auch die Hilfe der Ausbildungsberatung in Anspruch genommen werden.

**4.2 Thema: Ausbleibende Vergütung****Ausgangssituation:**

Der Auszubildende Sven beklagt sich, weil er schon zweimal von seinem Ausbildungsbetrieb nur einen Teil seiner

Ausbildungsvergütung erhalten hat. »Letzten Monat blieb sie sogar ganz aus«, berichtet Sven am Telefon.



### Gesetzlicher Hintergrund:

Die Ausbildungsvergütung ist dem Auszubildenden grundsätzlich in voller Höhe spätestens am letzten Arbeitstag des Monats zu zahlen (§ 18 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz). Die Vergütung ist auch zu zahlen für Zeiten der Freistellung (Berufsschulbesuch, Überbetriebliche Lehrlingsunterweisung und andere betriebliche Veranstaltungen, § 19 Abs. 1 Nr. 1 Berufsbildungsgesetz).

Bei unentschuldigten Fehlzeiten haben Auszubildende keinen Anspruch auf eine entsprechende Vergütung. Der Betrieb kann insoweit also die anteilige Vergütung einbehalten.

Unzulässig ist es dagegen, für unentschuldigte Fehlzeiten Urlaubstage abzuziehen, da der Urlaubsanspruch der Erholung dient und daher nicht gekürzt werden darf.

### Kommentar:

Der Lehrlingswart weiß: Der Betrieb muss die Ausbildungsvergütung zahlen. Wird die Zahlung – wie im vorliegenden Fall – ausgesetzt oder gekürzt, liegt offensichtlich ein

großes Problem vor. Um einen erfolgreichen Ausbildungsverlauf zu garantieren, ist es wichtig, die Ursachen hierfür aufzudecken.

### Mögliche Fragestellungen:

1. In welchem Lehrjahr befinden Sie sich zur Zeit?
2. Seit wann bekommen Sie nur noch einen Teil bzw. gar keine Vergütung mehr?
3. Sind, ihres Wissens nach, andere Mitarbeiter, ehemalige oder andere Auszubildende ebenfalls von ausstehenden Zahlungen betroffen?
4. Liegen grundsätzlich wirtschaftliche Probleme im Betrieb vor, z. B. zu erkennen an der Auftragslage?
5. Gibt es ein Lohnsteuerbüro, das für die Auszahlungen zuständig ist? (Hier kann es sein, dass sich die Auszahlungen aus verwaltungstechnischen Gründen verzögern.)
6. Haben Sie den Betriebsinhaber auf die ausstehenden Zahlungen angesprochen? Hat der Betriebsinhaber das Ausbleiben der Vergütung begründet? Wenn ja, wie? Wenn nein: Haben Sie eine Vermutung, warum die Zahlungen ausbleiben?
7. Sind bereits Dritte (z. B. Gewerkschaft, Rechtsanwalt etc.) eingeschaltet worden?

### Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

In jedem Fall empfiehlt der Lehrlingswart dem Auszubildenden ein offizielles Gespräch mit dem Chef zu führen. Der Jugendliche sollte auf seine finanzielle Notlage aufmerksam machen, in die er zunehmend gerät, so lange der Betrieb die Ausbildungsvergütung nicht oder nur teilweise zahlt. Schließlich muss er Miete, Fahrtkosten etc. bezahlen.

Der Lehrlingswart kann auch anbieten, ein gemeinsames Gespräch mit dem Ausbilder zu arrangieren, falls der Jugendliche dies wünscht.

Eine schriftliche Anforderung der ausbleibenden Vergütung ist ebenfalls ein wirksames Instrument, dem Betrieb die eigene Notlage zu verdeutlichen und auf sein Recht zu bestehen.

Der Lehrlingswart hinterfragt auch immer die Gesamtsituation, mit der sich der Auszubildende in dem Betrieb konfrontiert sieht. Die Ursachen für ein Ausbleiben der Ausbildungsvergütung können auf verschiedenen Ebenen zu finden sein:

#### **Fall 1: Ausbleibende Vergütung aufgrund unentschuldigter Fehlzeiten**

Zahlt der Ausbildungsbetrieb nicht, weil der Jugendliche unentschuldig gefehlt hat, weist der Lehrlingswart den Auszubildenden darauf hin, dass er in einem solchen Fall keinen Anspruch auf eine Vergütung der Fehlzeiten hat. Der Ausbildungsbetrieb ist lediglich verpflichtet, die Ausbildungsvergütung für die geleistete Ausbildungszeit zu zahlen.

Der Lehrlingswart erklärt dem Auszubildenden aber auch, dass unentschuldigte Fehlzeiten auch Grund für eine Abmahnung und in letzter Konsequenz Anlass für eine Kündigung sein können.

Unentschuldigte Fehlzeiten weisen oft auf tiefere Probleme des Jugendlichen in der Ausbildung hin. Deshalb stellt der Lehrlingswart dem Jugendlichen folgende Fragen:

- Welche Gründe gibt es für Ihr Fehlen?
- Wie gefällt Ihnen die Ausbildung?
- Gibt es Gründe für Ihr Fernbleiben, die nichts mit dem Ausbildungsbetrieb zu tun haben? Wenn ja, welche?
- Was müsste sich ändern, damit Sie Ihrer Arbeit wieder regelmäßig nachgehen?

#### **Fall 2: Ausbleibende Vergütung aufgrund ungenügender Arbeitsqualität**

Es gibt Fälle, in denen der Betrieb der Ansicht ist, dass eine ungenügende Arbeitsqualität des Auszubildenden Grund für die Kürzung der Ausbildungsvergütung ist. Rechtlich gesehen ist dies jedoch nicht möglich.

Trotzdem muss der Sache auf den Grund gegangen werden: Eine ungenügende Arbeitsqualität von Auszubildenden kann unterschiedliche Ursachen haben. So ist es z. B. möglich, dass der Jugendliche bei der Arbeit überfordert ist. Ausbildungsbegleitende Hilfen wären hier eine Möglichkeit zur Lösung des Problems. Zudem könnte über eine Verlängerung der Ausbildungszeit nachgedacht werden. Hier hilft die Ausbildungsberatung der Handwerkskammern weiter.

Ebenso kann eine ungenügende Arbeitsqualität daher rühren, dass der Jugendliche unterfordert ist. Dann macht er seine Sache halbherzig und sollte durch den Ausbilder stärker gefördert werden. Allerdings gibt der Lehrlingswart dem Auszubildenden auch zu verstehen, dass – genauso, wie der Betrieb dazu verpflichtet ist, die Ausbildungsvergütung zu zahlen – der Auszubildende dazu verpflichtet



#### Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

ist, eine entsprechende Leistung zu erbringen; auch dann, wenn er manchmal unmotiviert ist. In jedem Fall rät der Lehrlingswart dem Auszubildenden zu einem Gespräch mit den Vorgesetzten.

#### Fall 3: Ausbleibende Vergütung aufgrund finanzieller Probleme im Betrieb

In einigen Fällen liegen finanzielle Probleme im Betrieb vor, die sich z. B. aufgrund einer schlechten Auftragslage erge-

ben und die dazu führen, dass der Betrieb die Ausbildungsvergütung nicht zahlt.

Führt ein Gespräch mit dem Betriebsinhaber zu keiner Lösung des Problems, rät der Lehrlingswart dem Auszubildenden, auf jeden Fall die Ausbildungsberatung der Handwerkskammer mit einzubeziehen.

### 4.3 Thema: Unentschuldigtes Fehlen im Berufsschulunterricht

#### Ausgangssituation:

Frau Schramme weiß nicht, was sie machen soll! »Laut Aussagen eines Berufsschullehrers besucht Marcel seit einem

halben Jahr nur noch unregelmäßig den Berufsschulunterricht«, beklagt sie sich bei dem Lehrlingswart am Telefon.

#### Gesetzlicher Hintergrund:

Wer bei Beginn der Ausbildung noch keine 21 Jahre alt ist, ist bis zum Ende der Ausbildungszeit berufsschulpflichtig (§ 38 Abs. 2 Schulgesetz Nordrhein-Westfalen).

#### Kommentar:

Fehlen im Berufsschulunterricht kann ein Anzeichen für persönliche Probleme oder Lern- bzw. Leistungsschwierigkeiten der Auszubildenden und damit auch ein Voranzeichen

für einen eventuellen Ausbildungsabbruch sein. Eine Reaktion ist deshalb äußerst wichtig.

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Mögliche Fragestellungen:**

Um den Sachverhalt genauer zu verstehen, kann der Lehrlingswart folgende Fragen stellen:

1. Wie alt ist der Jugendliche? Was hat er bislang für einen Eindruck auf Sie gemacht? Wie verhält er sich im Betrieb? Wie bewerten Sie seine Arbeitsleistungen?
2. Zu welchem Zeitpunkt blieb Ihr Azubi zum ersten Mal der Berufsschule fern? Kann dies an einem bestimmten Geschehnis festgemacht werden?
3. Wie sehen die Leistungen Ihres Azubis in der Berufsschule aus? Kann es sein, dass er im Unterricht über- oder unterfordert ist? Stehen Prüfungen bevor? Was sagt der Berufsschullehrer/die Berufsschullehrerin?
4. Liegen eventuell Kontaktprobleme mit anderen Auszubildenden in der Berufsschule vor oder hat der Jugendliche Prüfungsängste? Gab es kürzlich einen Lehrerwechsel?
5. Wie sieht das private Umfeld des Jugendlichen aus?
6. Wurden sonstige Veränderungen im Ausbildungsverhalten des Jugendlichen beobachtet?
7. Wie haben Sie reagiert, als Sie von dem Fernbleiben Ihres Azubis erfahren haben? Wie haben Sie ihn zur Rede gestellt und was hat er geantwortet?
8. Wissen die Eltern über das Problem Bescheid?

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Zunächst einmal sollte die Ausbilderin Kontakt zu den zuständigen Berufsschullehrer/innen aufnehmen, um eventuell ausschlaggebende Hintergründe für das anschließende Gespräch mit dem Auszubildenden zu sammeln. Im Gespräch mit dem Auszubildenden kann der Lehrlingswart dann unter Umständen als neutrale dritte Person anwesend sein und gegebenenfalls einlenken oder Gesprächsanstöße liefern.

Führt dies zu keinem befriedigenden Ergebnis, sollte anschließend das Gespräch mit den Eltern gesucht werden – auch wenn der Auszubildende über 18 Jahre alt ist. Ein solches Gespräch kann Aufschluss darüber geben, ob eventuell private Probleme den Jugendlichen daran hindern zur Berufsschule zu gehen. Ist dies nicht der Fall, können die Eltern dennoch an einer möglichen Lösung mitwirken, indem sie einen positiven Einfluss auf den Jugendlichen ausüben. Grundsätzlich sind in diesem Fall Gespräche mit allen an der Ausbildung Beteiligten sinnvoll.

Auch über eine schriftliche Abmahnung sollte nachgedacht werden. Dies sollte allerdings erst dann der Fall sein, wenn ausführliche Gespräche mit dem Jugendlichen keine Wirkung gezeigt haben.

**Das persönliche Gespräch mit der »anderen Konfliktseite«**

Unter Umständen wird der Lehrlingswart von der Ausbilderin gefragt, selbst »unter vier Augen« mit dem Auszubildenden zu sprechen. In einem solchen Fall helfen eine Reihe möglicher Fragen, um die Motive des Auszubildenden für das Fernbleiben von der Berufsschule zu ergründen:

- Welche Gründe gibt es für Ihr Fehlen am Berufsschulunterricht?
- Wie kommen Sie mit Ihren Lehrern zurecht? Fühlen Sie sich im Unterricht unter- oder überfordert? Liegen die



#### Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Gründe dafür, warum Sie nicht zur Berufsschule gehen, am Unterricht selbst?

- Was müsste sich am Berufsschulunterricht ändern, damit Sie wieder regelmäßig die Berufsschule besuchen?
- Was glauben Sie, kann eine mögliche Konsequenz sein, wenn Sie weiterhin den Unterricht versäumen?

Der Lehrlingswart weist den Auszubildenden darauf hin, dass er dazu verpflichtet ist, die Berufsschule zu besuchen

– schließlich sind die Berufsschulinhalte später Teil der Abschlussprüfung!

Bei auftretenden Lernschwierigkeiten können z. B. ausbildungsbegleitende Hilfen in Anspruch genommen werden.

Ein Gespräch mit dem Ausbilder/der Ausbilderin kann Aufschluss darüber geben, ob eventuell auch eine Art betriebsinterner Nachhilfeunterricht möglich wäre. Eine weitere Möglichkeit, Lernproblemen zu begegnen, bietet der Zusammenschluss mehrerer Auszubildender zu einem Lernverbund.

#### 4.4 Thema: Berichtsheft

##### Ausgangssituation:

Herr Reiff hat vor ein paar Wochen festgestellt, dass sein Auszubildender Kevin bislang kein Berichtsheft geführt hat. Schon einige Male hat Herr Reiff seinen Azubi daraufhin angesprochen, der wiederum jedes Mal Besserung versprach. »Wirklich regelmäßig und vollständig führt er es

aber trotzdem nicht«, erklärt Herr Reiff dem Lehrlingswart am Telefon.

##### Gesetzlicher Hintergrund:

Der Auszubildende ist vertraglich verpflichtet, während der gesamten Ausbildungszeit regelmäßig ein Berichtsheft stichwortartig zu führen und dem Betrieb regelmäßig vorzulegen (§ 3 Nr. 7 des Ausbildungsvertrages). Führt der Auszubildende das Berichtsheft nicht ordnungsgemäß oder legt er es nicht regelmäßig vor, begeht er damit eine Vertragsverletzung, die den Ausbildungsbetrieb gegebenenfalls zur Abmahnung berechtigen kann oder – im Extremfall – den Auszubildenden zu kündigen.

Unvollständige bzw. fehlende Ausbildungsnachweise können nach § 36 Abs. 1 Nr. 2 Handwerksordnung, § 43 Abs. 1 Nr. 2 Berufsbildungsgesetz eine Nichtzulassung zur Gesellen- bzw. Abschlussprüfung zur Folge haben.

Der Ausbildungsbetrieb ist dazu verpflichtet, seinem Auszubildenden das Berichtsheft kostenlos zur Verfügung zu stellen und ihn zur Führung desselben anzuhalten (§ 14 Abs. 1 Nr.3 und 4 Berufsbildungsgesetz).

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Kommentar:**

Folgende Angaben über die Arbeit muss das Berichtsheft enthalten: ausgeübte Tätigkeit, eingesetzter Werkstoff und eingesetzte Maschinen und Hilfsmittel. Darüber hinaus muss vermerkt werden, ob der Jugendliche die Tätigkeit selbstständig ausgeübt hat oder nicht.

Der Ausbildungsbetrieb ist dazu verpflichtet, dem Auszubildenden während der Ausbildungszeit, die Möglichkeit zur Berichtsheftführung einzuräumen. Zudem obliegt dem Ausbildungsbetrieb die regelmäßige Kontrolle des Berichtshefts.

**Mögliche Fragestellungen:**

Um zum Thema Berichtsheftführung einen Ratschlag zu erteilen, möchte der Lehrlingswart zunächst einige weitere Details erfahren:

1. Wann genau ist Ihnen aufgefallen, dass Ihr Auszubildender bislang kein Berichtsheft geführt hat? Wie viele Wochen sind zu diesem Zeitpunkt nach Ausbildungsbeginn vergangen?
2. Wann bzw. in welchen Abständen legt der Auszubildende Ihnen das Berichtsheft normalerweise vor?

3. Welche Gründe hat Ihr Auszubildender dafür genannt, dass er kein Berichtsheft schreibt?
4. Wie viel Zeit geben Sie Ihrem Auszubildenden, um in Ruhe das Berichtsheft auszufüllen?
5. Wie alt ist Ihr Lehrling und wie sieht sein sonstiger Leistungsstand aus?
6. Wie ist sein Ausbildungsverhalten insgesamt?

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Der Lehrlingswart rät dem Ausbilder, den Jugendlichen darauf hinzuweisen, dass die Berichtsheftführung eine ernstzunehmende Pflicht des Azubis ist und den zeitlichen und sachlichen Ablauf der Berufsausbildung für alle Beteiligten nachvollziehbar machen soll.

Dass Auszubildende der Berichtsheftführung nicht regelmäßig nachkommen, kann verschiedene Gründe haben. So könnte es z. B. sein, dass der Auszubildende Probleme mit der Rechtschreibung oder der fachlichen Ausdrucksweise hat. Möglicherweise verfügt er über zu wenig Zeit oder schafft es nicht, sich selbst zu organisieren. Oft spielt auch die Motivation eine entscheidende Rolle.

Der Lehrlingswart gibt dem Ausbilder folgende Ratschläge:

- Den Auszubildenden schriftlich auffordern, der Berichtsheftführung in regelmäßigen Abständen nachzukommen. Dies muss nicht zwangsläufig eine Abmahnung sein. Die schriftliche Aufforderung sollte aber dennoch bestimmt formuliert und von dem Auszubildenden als Ermahnung anerkannt werden.
- Die Berichtsheftkontrolle in kürzeren Abständen (z. B. täglich/wöchentlich) vornehmen. Konkret festgelegte Abgabedaten, an die sich der Auszubildende halten muss, können dabei helfen.



#### Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

- Sich Zeit nehmen und die ersten Berichte bzw. Vorentwürfe gemeinsam mit seinem Azubi schreiben. Auf diese Weise kann der Ausbilder schneller herausfinden, wo das eigentliche Problem liegt.
- Dem Auszubildenden verdeutlichen, dass die Berichtsheftführung eine Voraussetzung dafür ist, um zur Gesellen- bzw. Abschlussprüfung zugelassen zu werden.

### 4.5 Thema: Arztbesuch/Krankheit

#### Ausgangssituation:

Frau Seidel ist ärgerlich, weil Ihre Auszubildende Susi »ständig Arzttermine hat und deswegen sehr häufig später kommt oder früher geht«. Sie möchte von dem Lehrlings-

wart wissen, ob das rechtlich o.k. ist und ob sie dazu berechtigt ist, die Ausbildungsvergütung für die nicht geleistete Arbeitszeit zu kürzen?

#### Gesetzlicher Hintergrund:

Grundsätzlich ist der Auszubildende verpflichtet, Arzttermine außerhalb der Ausbildungszeit zu legen.

Nur in Ausnahmefällen ist der Auszubildende berechtigt, den Arzt während der Ausbildungszeit aufzusuchen. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn eine Behandlung besonders dringlich ist oder der Auszubildende vergeblich versucht hat, den Arzttermin auf eine Zeit außerhalb der Ausbildungszeit zu verlegen.

In diesen Fällen darf der Betrieb den Auszubildenden nicht abmahnen oder ihn kündigen.

Grundsätzlich ist der Ausbildungsbetrieb dazu verpflichtet, die Ausbildungsvergütung für die Zeit des Arztbesuches fortzuzahlen (§ 616 Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch).

#### Kommentar:

Häufige Arztbesuche während der Ausbildungszeit können ein Anzeichen für persönliche Probleme oder Probleme in der Ausbildung sein.

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Mögliche Fragestellungen:**

Um die Ausbilderin bei dem Problem zielgerichtet zu beraten, stellt der Lehrlingswart zunächst einige Fragen:

1. Seit wann genau legt die Auszubildende ihre Arztbesuche vermehrt auf die Ausbildungszeit? War dies zu Beginn der Ausbildung auch so?
2. Liegen Bescheinigungen über die Arztbesuche vor? Handelt es sich jedes Mal um den gleichen Arzt?
3. Ist die Auszubildende immer zu den gleichen Tagen in der Woche krank? Oder regelmäßig zum Wochenende?
4. Welchen Eindruck haben Sie von Ihrer Auszubildenden? Wie hat sie sich integriert? Wie sehen Ihre Leistungen aus? Gibt es Motivationsprobleme?
5. Ist die Auszubildende jünger als 18 Jahre?
6. Haben Sie bereits mit den Eltern gesprochen?

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Der Lehrlingswart rät zu einem ausführlichen Gespräch mit der Auszubildenden. Die Ausbilderin kann erklären, dass es ihr schwer fällt, bestimmte Ausbildungsinhalte zu vermitteln, wenn die Auszubildende häufig fehlt. Sie sollte die Auszubildende deshalb darum bitten, die Arzttermine außerhalb der Arbeitszeit zu planen.

Anschließend sollte die Ausbilderin der Auszubildenden ausreichend Zeit geben, die Angelegenheit aus ihrer Sicht zu schildern.

Die Gelegenheit des Zusammensitzens kann auch dazu genutzt werden, einige grundsätzliche Punkte zu klären und die Auszubildende zu fragen, wie zufrieden sie bislang mit ihrer Ausbildung ist.

Besteht der Verdacht, dass die Auszubildende die Arztbesuche lediglich nutzt, um nicht zur Arbeit erscheinen zu müssen, sollte der medizinische Dienst der Krankenkasse eingeschaltet werden. Dies wird insbesondere dann empfohlen, wenn es sich immer um den gleichen Arzt handelt, der krank schreibt.

Unter Umständen kann darüber nachgedacht werden, die durch die Arzttermine fehlende Arbeitszeit in Absprache mit der Auszubildenden nacharbeiten zu lassen. Der Lehrlingswart kann auch als neutrale dritte Person ein gemeinsames Gespräch anbieten. Eventuell lassen sich an einem »runden Tisch« die eigentlichen Hintergründe für die vielen Arzttermine während der Ausbildungszeit aufdecken.

**4.6 Thema: Ausbildungszeugnis****Ausgangssituation:**

Katharina ärgert sich sehr. Sie hat soeben ihre Ausbildung als Bürokauffrau abgebrochen und ein ihrer Meinung nach nicht zufriedenstellendes Zeugnis erhalten. »Mein Chef hat

mir ein Ausbildungszeugnis ausgestellt, das ich so nicht akzeptieren kann«, klagt sie am Telefon.



### Gesetzlicher Hintergrund:

Nach § 16 Berufsbildungsgesetz hat der Auszubildende bei Beendigung des Ausbildungsverhältnisses Anspruch auf Ausstellung eines Zeugnisses. Dabei ist es unerheblich, in welcher Form das Ausbildungsverhältnis beendet wurde (z. B. auch durch Kündigung oder Abbruch).

Das Zeugnis muss Angaben enthalten über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse des Auszubildenden (einfaches Zeugnis). Auf Verlangen des Auszubildenden sind

auch Angaben über Verhalten und Leistung aufzunehmen (qualifiziertes Zeugnis) (§ 16 Berufsbildungsgesetz).

Einmalige Vorfälle, die für den Auszubildenden, seine Führung und Leistung nicht typisch sind, dürfen nicht in das Zeugnis aufgenommen werden. Krankheiten (auch längerfristige) des Auszubildenden dürfen im Ausbildungszeugnis ebenso wenig erwähnt werden wie außerdienstliches Verhalten.

### Kommentar:

Es ist Sache des Ausbildungsbetriebes, das Zeugnis im einzelnen zu formulieren. Die Auszubildende hat keinen Anspruch auf bestimmte Formulierungen. Rechtlich gesehen muss das Zeugnis vollständig, wahr und wohlwollend sein. Es ist die Pflicht der Auszubildenden, die Tätigkeiten und die Persönlichkeit der Auszubildenden umfassend und vollständig sowie der Wahrheit entsprechend zu beschreiben.

Der Lehrlingswart weiß: Das Ausbildungszeugnis begleitet die Auszubildende ihr Leben lang. Bei der Zeugniserstellung sollte der Ausbilder bedenken, dass ein gutes

Ausbildungszeugnis für die Fortsetzung bzw. Ausbildung in einem anderen Betrieb sehr wichtig ist. Allerdings ist dem Lehrlingswart auch klar, dass eine wohlwollende Zeugniserteilung auch immer der Wahrheit entsprechen muss.

Nähere Informationen hierzu gibt es in der vom Westdeutschen Handwerkskammertag (WHKT) herausgegebenen Broschüre »Ausbildungszeugnisse richtig schreiben«. Zeugnisse können zudem schnell und rechtssicher mit dem digitalen Zeugnisassistenten der Handwerkskammer zu Köln geschrieben werden: [www.ausbildungszeugnis.de](http://www.ausbildungszeugnis.de)

### Mögliche Fragestellungen:

Der Lehrlingswart weiß, dass trotz des Ausbildungsabbruchs die Auszubildende einen Anspruch auf ein Zeugnis hat. Um der Auszubildenden Tipps für das weitere Vorgehen zu geben, stellt der Lehrlingswart zunächst folgende Fragen:

1. Wann haben Sie Ihre Ausbildung angefangen?
2. Gab es Probleme in der Ausbildung? Was waren die Gründe für den Ausbildungsabbruch?

3. Handelt es sich um ein einfaches oder qualifiziertes Ausbildungszeugnis?
4. Welche Aussagen werden im Zeugnis getroffen? Sind sie vielleicht teilweise berechtigt?
5. Wurde ein Beurteilungsbogen erstellt? Fand ein Beurteilungsgespräch statt?
6. Wie sehen Ihre Pläne für Ihre berufliche Zukunft aus?

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Der Lehrlingswart bestärkt die Auszubildende darin, das Gespräch mit dem Ausbilder zu suchen und offen um die Ausstellung eines neuen Zeugnisses zu bitten. Manchmal kann es hilfreich sein, selbst ein paar Zeilen zu formulieren oder dem Ausbilder als Vorschlag einen Zeugnisentwurf vorzulegen.

Einige Tipps zum Gesprächseinstieg sollen der Auszubildenden helfen, das Gespräch zu meistern:

- Bei der Vereinbarung eines Gesprächstermins darauf achten, dass der Ausbilder über ausreichend Zeit verfügt und der Gesprächsort ruhig ist.
- Sachlich erklären, warum man mit dem ausgestellten Zeugnis nicht einverstanden ist. Ruhig offen die Beden-

ken äußern, die wegen der beruflichen Zukunft vorhanden sind.

- Aufzählen, welche Punkte im Zeugnis als besonders wichtig empfunden werden und deswegen verbessert werden sollen.
- Verbesserungsvorschläge vorbringen, Ergänzungen liefern.

Der Lehrlingswart weist zudem auf die oben erwähnte WHKT-Infobroschüre »Ausbildungszeugnisse richtig schreiben: Ein Leitfaden zur Erstellung von Ausbildungszeugnissen« hin, die über jede Handwerkskammer erhältlich ist.

**4.7 Thema: Abmahnung und Kündigung****Ausgangssituation:**

»Schon mehrfach habe ich meinen Auszubildenden Philipp dabei erwischt, wie er während der Ausbildungszeit private Einkäufe erledigt, raucht oder ausführliche Telefonate

führt«, schimpft Herr Buchwald am Telefon. »Jetzt reicht es mir! – Kann ich Philipp kündigen?«

**Gesetzlicher Hintergrund:**

Vor einer Kündigung wegen Fehlverhaltens des Auszubildenden (verhaltensbedingte Kündigung) ist grundsätzlich mindestens eine einschlägige Abmahnung notwendig. Nur bei massiven Vertrauensverstößen (z. B. Unterschlagung eines größeren Geldbetrages im Betrieb) kann ausnahmsweise direkt gekündigt werden. Eine Abmahnung muss folgende Punkte enthalten:

1. Eine präzise, umfassende und konkrete Darstellung der vertraglichen Pflichtverletzung (was, wann, wo, wie lange, Zeugen).
2. Die unmissverständliche Aufforderung, dieses Verhalten zukünftig zu unterlassen.
3. Die Androhung der Kündigung für den Wiederholungsfall.



## Fortsetzung: Gesetzlicher Hintergrund:

Die Kündigung muss nach § 22 Abs. 3 Berufsbildungsgesetz schriftlich erfolgen. Die Kündigungsgründe müssen klar benannt werden. Ein wichtiger Grund ist gegeben, wenn nach Ausschöpfung aller pädagogischen und erzieherischen Möglichkeiten und nach Abwägung aller Interessen die Fortsetzung des Ausbildungsverhältnisses nicht länger zuzumuten ist (z. B. wiederholte unentschuldigte Fehlzeiten trotz vorangegangener Abmahnungen). Die

Kündigung muss spätestens 2 Wochen nach Bekanntwerden des zur Kündigung berechtigenden Vorfalls erfolgen (§ 22 Abs. 4 Berufsbildungsgesetz).

Je weiter fortgeschritten die Ausbildung ist, um so massiver müssen die Kündigungsgründe sein, wenn die Kündigung auch vor Gericht Bestand haben soll. Gegen Ende der Ausbildung ist der Auszubildende so gut wie unkündbar.

## Kommentar:

Eine Abmahnung innerhalb der Ausbildung gilt als die letzte erzieherische Maßnahme zur Behebung von Fehlverhalten und Pflichtverletzungen. Schwere Pflichtverletzungen können nach einem ausführlichen Gespräch und nach einer Ermahnung letztendlich zu einer Abmahnung führen.

Eine Kündigung, die Folge einer Abmahnung sein kann, hat stets schwerwiegende Folgen sowohl für den Jugendlichen als auch den Betrieb. Es ist daher wichtig, genau zu prüfen, welche Ursachen dazu geführt haben, dass schließlich ein Grund für eine Abmahnung bzw. im späteren Fall für eine Kündigung vorliegt.

## Mögliche Fragestellungen:

Wenn es um das Thema Abmahnung oder Kündigung geht, wird der Lehrlingswart besonders aufmerksam. Er stellt deshalb zunächst folgende Fragen:

1. Seit wann gibt es die Probleme mit dem Auszubildenden?
2. Fanden bereits Gespräche mit dem Auszubildenden statt? Wie hat er auf die Aussagen reagiert?
3. Wie sehen die Leistungen des Auszubildenden im Betrieb und in der Berufsschule aus?
4. Könnten Über- bzw. Unterforderung oder mangelnde Motivation Ursache des Problems sein?
5. Ist der Auszubildende volljährig? – Ist dies nicht der Fall, müssen im Falle einer Abmahnung die Eltern benachrichtigt werden.

## Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Der Lehrlingswart rät dem Ausbilder den Auszubildenden im Rahmen eines offiziellen Gesprächstermins zunächst münd-

lich auf die Mängel und Vorkommnisse hinzuweisen und zu fragen, weshalb er private Dinge nicht in seiner Freizeit

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

## Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

erledigt. Er sollte ihm erklären, dass er einen Anlass sieht, die fehlende Zeit, die z. B. aufgrund von privaten Einkäufen entstanden ist, durch Nacharbeit aufholen zu lassen.

Zudem sollte er den Auszubildenden auf seine konkrete Lernpflicht hinweisen, die auch Inhalt des Ausbildungsvertrags ist.

Der Ausbilder kann seinem Lehrling erst dann eine Abmahnung erteilen, wenn das offizielle Gespräch und die damit verbundene Ermahnung keine Früchte getragen haben.

Manchmal ist es hilfreich, wenn der Lehrlingswart gemeinsam mit Auszubildendem und Ausbilder ein Gespräch

führt, um gezielt Fragen zu stellen und eventuelle Missverständnisse aufzudecken. Allerdings klappt dies nur dann, wenn von allen Beteiligten die Anwesenheit einer neutralen dritten Person im Gespräch akzeptiert ist.

Führt letztendlich kein Weg an einer Abmahnung vorbei, erörtert der Lehrlingswart die Vorgehensweise und bietet dem Betrieb an, den dafür vorgesehenen Vordruck der Handwerkskammer bzw. Kreishandwerkerschaft zuzusenden.

#### 4.8 Thema: Verkürzung der Ausbildungszeit

##### Ausgangssituation:

Melanie möchte ihre Ausbildung zur Friseurin verkürzen. Ihre Chefin habe bei Ihrer Einstellung der Option auf Verkürzung einer Ausbildung offen gegenüber gestanden. Melanie fragt den Lehrlingswart am Telefon, an wen sie sich wen-

den muss und was es dabei zu bedenken gibt. »Bekomme ich dann automatisch eine höhere Ausbildungsvergütung?« möchte sie wissen.

##### Gesetzlicher Hintergrund:

Die Ausbildungszeit kann verkürzt werden, wenn zu erwarten ist, dass der Auszubildende das Ausbildungsziel auch in der verkürzten Zeit erreicht (§§ 27 a Handwerksordnung, 8 Berufsbildungsgesetz). Wann dies der Fall ist, ergibt sich aus den Verkürzungsrichtlinien der jeweiligen Handwerkskammer. Eine verpflichtende Anrechnung des Berufsgrundschuljahres oder eines Berufsfachschulbesuches besteht ab dem 01.08.2006 nicht mehr.

Um die Ausbildungszeit zu verkürzen ist ein gemeinsamer, schriftlicher Antrag von Betrieb und Lehrling bei der zuständigen Handwerkskammer einzureichen. Die Ausbildungszeit wird – bei entsprechender Zustimmung – dann von Amts wegen geändert. Ausbildungsbetrieb und Auszubildender können selbst die Ausbildungszeit nicht dadurch abändern, indem sie dies im Ausbildungsvertrag regeln.



#### Fortsetzung: Gesetzlicher Hintergrund:

Hinsichtlich der Vergütung ist zu unterscheiden:

- Werden der erfolgreiche Besuch eines Berufsgrundschuljahres oder einer Berufsfachschule oder Vorausbildungszeiten in einem anderen Betrieb auf die Ausbildungszeit angerechnet und diese dadurch entsprechend verkürzt, so ist auch entsprechend früher die Vergütung des nächsten Ausbildungsjahres zu zahlen.
- Erfolgt die Verkürzung dagegen wegen eines bestimmten Schulabschlusses oder wegen guter Leistungen, kann der Auszubildende nicht entsprechend früher die Vergütung des nächsten Ausbildungsjahres verlangen.

#### Kommentar:

Die Antragsformulare für eine Verkürzung der Ausbildungszeit sind bei der zuständigen Handwerkskammer erhältlich. Hier bekommen Fragende auch Auskunft darüber, was

darüber hinaus dem Antrag beigelegt werden muss (z. B. Kopie des letzten Berufsschulzeugnisses etc.).

#### Mögliche Fragestellungen:

Der Lehrlingswart kann die Auszubildende an die Handwerkskammer verweisen und die Vorgehensweise schildern, die bei einer Verkürzung der Ausbildungszeit vorgesehen ist. Mögliche Fragen vorab könnten sein:

1. Was bringt Sie dazu, die Ausbildung zu verkürzen?
2. Wie sieht Ihre schulische Vorbildung aus?
3. Wie sehen Ihre Leistungen im theoretischen und praktischen Teil der Ausbildung aus?
4. Stimmt der Betrieb einer Verkürzung der Ausbildungszeit zu? Wie ist die Einstellung der Ausbilderin hierzu?
5. Wie fänden Sie den Vorschlag, wenn eine Verkürzung während der Ausbildung bzw. nach der Zwischenprüfung besprochen wird? Dann könnten Sie auch selbst Ihre Leistung im Betrieb und in der Schule besser einschätzen.

#### Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Nachdem der Lehrlingswart die Verkürzungsmodalitäten erläutert hat, sollte er zu bedenken geben, dass eine Verkürzung der Ausbildungszeit nicht nur bedeutet, dass die Auszubildende über einen guten Notendurchschnitt verfügen muss.

Die Auszubildende sollte sich auch darüber im Klaren sein, dass sie sich sämtliche Ausbildungsziele, die andere Auszubildende in der normalen Zeit erlernen, in einer kürzeren Zeit aneignen muss.



#### 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

##### Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Eine Verkürzung der Ausbildungszeit hat eine Änderung des betrieblichen Ausbildungsplans zur Folge, was in jedem Fall

mit dem Betrieb abgestimmt werden muss. Ein vorheriges Gespräch mit der Ausbilderin ist unbedingt notwendig.

#### 4.9 Thema: Verlängerung der Ausbildungszeit

##### Ausgangssituation:

Herr Lampe hat das Gefühl, dass sein Auszubildender Niko mit den im Ausbildungsrahmenplan stehenden Aufgaben für Elektroniker überfordert ist. Er kann sich nicht vorstellen,

dass Niko die Abschlussprüfung besteht, nachdem er schon so schlecht bei der Zwischenprüfung abgeschnitten hat und immer wieder fachliche Probleme auftreten.

##### Gesetzlicher Hintergrund:

Eine Verlängerung der Ausbildungszeit kann in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag des Lehrlings erfolgen, wenn diese erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung ist der Betrieb von der Kammer anzuhören (§ 27 b Abs. 2 Handwerksordnung). Außerdem verlängert sich die Ausbildung, wenn der Auszubildende

die Gesellen-/Abschlussprüfung nicht besteht, auf sein Verlangen hin bis zum nächstmöglichen Prüfungstermin, längstens um ein Jahr (§ 21 Abs. 3 Berufsbildungsgesetz).

Auf die Höhe der Ausbildungsvergütung hat die Verlängerung der Ausbildungszeit keinen Einfluss.

##### Kommentar:

Für eine Verlängerung der Ausbildungszeit sprechen z.B. Gründe wie längere krankheitsbedingte Ausfallzeiten oder erkennbare schwere Ausbildungsmängel, die ungenügende

fachtheoretische und fachpraktische Kenntnisse sichtbar werden lassen.

##### Mögliche Fragestellungen:

Folgende Fragen können dem Lehrlingswart helfen, weitere Hintergründe zu erfahren:

1. Seit wann haben Sie das Gefühl, dass Ihr Auszubildender Lernprobleme hat?
2. Welche schulische Vorbildung hat der Jugendliche?

3. Auf welche Inhalte lassen sich die Lernschwierigkeiten eingrenzen? Wo tauchen Probleme auf?
4. Wie sah das Zwischenprüfungsergebnis aus und wie schätzt der Auszubildende seine Leistungen selbst ein?



#### Fortsetzung: Mögliche Fragestellungen:

- |  |  |
|--|--|
| <p>5. Wie sind die Leistungen Ihres Auszubildenden in der Berufsschule? Haben Sie bereits mit einer Lehrkraft über die Situation gesprochen? Was sagt diese dazu?</p> <p>6. Bestehen Prüfungsängste?</p> | <p>7. Welche Maßnahmen haben Sie bislang getroffen, um dem Problem zu begegnen? Wie gehen Sie mit den Lernschwierigkeiten Ihres Auszubildenden um?</p> |
|--|--|

#### Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Der Lehrlingswart rät dem Ausbilder, ein ausführliches Gespräch mit dem Auszubildenden zu führen, um zu erfahren, ob eine Verlängerung des Ausbildungsverhältnisses eine für alle akzeptable Lösung wäre? Wenn ja, erklärt der Lehrlingswart die entsprechenden Modalitäten hierzu.

Der Lehrlingswart empfiehlt, ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) in Anspruch zu nehmen. Sie können dem Auszubildenden helfen, sich auf die Gesellen-/Abschlussprüfung vorzubereiten. Zudem sollte der Ausbilder überlegen,

betriebliche Hilfen anzubieten. Er könnte sich gemeinsam mit dem Auszubildenden einen Tag in der Woche hinsetzen, um sich den Ausbildungsinhalten zu widmen. Eventuell entdeckt der Ausbilder dabei, dass die eigentlichen Probleme nicht im Betrieb oder in der Berufsschule zu finden sind, sondern unter Umständen im privaten Umfeld. Darüber hinaus bieten Fachverbände, Kreishandwerkerschaften und Innungen Hilfestellungen für Auszubildende in Form von Seminaren und Kursen. Eine Anfrage kann sich lohnen.

### 4.10 Thema: Vorgezogene Prüfung

#### Ausgangssituation:

Manuela macht eine Ausbildung zur Zahntechnikerin und ist ihrer Meinung nach recht gut. Sie möchte die Abschluss-

prüfung gerne vorziehen und fragt den Lehrlingswart am Telefon, wie sie dabei vorgehen muss.

#### Gesetzlicher Hintergrund:

Wenn die Leistungen des Auszubildenden gut sind (im Durchschnitt 2,49 sowohl in der betrieblichen Ausbildung als auch in den berufsbezogenen Fächern der Berufsschule), kann dieser bereits 6 Monate vor seinem normalen Prüfungstermin zur Prüfung zugelassen werden.

Die vorzeitige Zulassung zur Prüfung ist bei der Handwerkskammer bzw. Innung zu beantragen. Nach § 21 Abs. 2 Berufsbildungsgesetz endet mit dem Bestehen der vorgezogenen Prüfung das Ausbildungsverhältnis.



## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

**Kommentar:**

Während im Falle einer Verkürzung der Ausbildungszeit ein schriftlicher Antrag direkt bei der zuständigen Handwerkskammer einzureichen ist, wird bei einer vorgezogenen Prüfung in der Regel zunächst die entsprechende Innung kontaktiert. Dort werden alle notwendigen Unter-

lagen gesammelt und an die zuständige Kammer weitergeleitet.

Die Kammer gibt anschließend eine Empfehlung darüber, ob die Zulassung zur vorgezogenen Abschlussprüfung erteilt werden kann.

**Mögliche Fragestellungen:**

Der Lehrlingswart stellt folgende Fragen:

1. Haben Sie mit Ihrem Ausbildungsbetrieb über die vorgezogene Prüfung gesprochen? Liegt das Einverständnis vor?

2. Wie sehen ihre Leistungen in der Theorie und in der Praxis aus? Wie war die Zwischenprüfung?

**Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:**

Der Lehrlingswart gibt zu verstehen, dass zwischen der vorgezogenen Prüfung und der Verkürzung der Ausbildung unterschieden werden muss und bespricht mit der Auszubildenden das jeweilige Antragsverfahren.

Es ist wichtig, dass sich die Auszubildende in jedem Fall mit ihrem Ausbildungsbetrieb abstimmt. Ist der Betrieb

einverstanden und liegt ein entsprechend guter Notendurchschnitt der Auszubildenden vor, können alle weiteren Schritte eingeleitet werden.

**4.11 Thema: Zwischenprüfung****Ausgangssituation:**

Ina ist gerade dabei, sich auf die Zwischenprüfung im Ausbildungsberuf zur Augenoptikerin vorzubereiten. Sie hat Angst, bei der Prüfung schlecht abzuschneiden.

In einigen Dingen, die sie laut Ausbildungsrahmenplan können müsste, ist sie unsicher. »Außerdem habe ich das

Gefühl, dass Herr Glasbrink immer zu wenig Zeit hat und mich deshalb nicht gut ausbildet«, klagt Ina.



### Gesetzlicher Hintergrund:

Die Zwischenprüfung soll dem Auszubildenden und dem Ausbildungsbetrieb eine Orientierung über den bislang erreichten Ausbildungsstand geben. Zeitpunkt und Prüfungsinhalte regelt die Ausbildungsordnung.

Für die Zulassung an der Gesellenprüfung bzw. Abschlussprüfung ist die Teilnahme an der Zwischenprüfung laut § 36 Handwerksordnung, § 43 Berufsbildungsgesetz grundsätzlich erforderlich.

### Kommentar:

Die Zwischenprüfung gibt Auskunft darüber, inwiefern die Auszubildende in der Lage ist, das bisher Gelernte anzuwenden. Aus den Punktezahlen und aus den Anmer-

kungen geht der Leistungsstand eindeutig hervor, und fließt abhängig vom Beruf anteilig in das Ergebnis der Abschlussprüfung/Gesellenprüfung ein.

### Mögliche Fragestellungen:

Um nähere Informationen zum Hintergrund zu erfahren, kann der Lehrlingswart folgende Fragen stellen:

1. Gibt es einen betrieblichen Ausbildungsplan?
2. Finden regelmäßige Gespräche zu den Ausbildungsinhalten statt? Wenn ja, wie oft und unter welchen Bedingungen?
3. Woran liegt es konkret, dass Sie das Gefühl haben, nicht richtig ausgebildet zu werden?
4. Wie sah der bisherige Ausbildungsverlauf aus?
5. Wie sehen Ihre sonstigen Leistungen aus?
6. Haben Sie Ihren Ausbilder auf das Problem bereits angesprochen und Ihr Interesse an »mehr Ausbildung« deutlich gemacht?
7. Gibt es andere Mitarbeiter/innen, die Sie zusätzlich um Rat bitten könnten?

### Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Der Lehrlingswart rät der Auszubildenden zu einem direkten, ausführlichen Gespräch mit Ihrem Ausbilder, um dieser ihr ungutes Gefühl bzgl. der Zwischenprüfung zu schildern. Dabei sollte die Auszubildende einige Dinge beachten und kann dabei wie folgt vorgehen:

1. Terminvereinbarung: Das Gespräch sollte in einer ruhigen Minute, an einem angenehmen Ort geführt werden.
2. Vor dem Gespräch sollte Ina klären, welche konkreten Punkte sie im Gesprächsverlauf vorbringen möchte – also: in welchen Lernbereichen sie konkret das Gefühl hat, Defizite zu haben.
3. Gesprächseinstieg: Bevor die Auszubildende auf Ihr Anliegen eingeht, sollte sie zunächst Punkte hervorheben,

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

## Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

die ihr an der Ausbildung gut gefallen. Das erleichtert den Gesprächseinstieg und trägt zu einer freundlichen Atmosphäre bei.

4. Bedenken äußern: Sachlich kann die Auszubildende anschließend ihre Bedenken bzgl. der Zwischenprüfung vortragen. Inhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan, von der die Auszubildende glaubt, dass diese bislang nicht ausreichend vermittelt wurden, sollte sie herausstellen. Unter Umständen hilft an dieser Stelle ein Vergleich gegenüber anderen Lehrlingen zu ziehen, die bislang bessere Leistungen nachweisen können.
5. Anwenden von Gesprächsregeln: Die Auszubildende sollte immer in der Ich-Form reden, wenn sie ihre Bedenken äußert. Anstatt: »Sie haben es bislang versäumt, mir im Bereich der Werkstoffkunde ausreichend Anleitung zu geben...«, besser: »Ich habe das Gefühl, noch nicht genug über den unterschiedlichen Einsatz der verschiedenen Werkstoffe zu wissen. Können Sie mir noch einmal

konkrete Hinweise geben, wann ich welches Material verwende?« Anstatt allgemeine Aussagen zu treffen, sollte die Auszubildende auf die konkreten Mängel im Hinblick auf ihre Person hinweisen und diese aufzählen.

6. Eine Lösung finden: Um eine Lösung des Problems zu finden, kann die Auszubildende fragen, wie der Ausbilder die von ihr geschilderte Situation beurteilt und ob er eine Lösung wüsste?

Der Lehrlingswart rät der Auszubildenden zu einem regelmäßigen Gespräch mit Ihrem Ausbilder. Alle drei bis vier Monate sollte besprochen werden, welche Inhalte des Ausbildungsrahmenplans bereits vermittelt wurden und welche noch ausstehen.

Zudem könnte der Lehrlingswart anbieten, bei einem ersten Gespräch mit dem Ausbilder dabei zu sein, um Anregungen und Hilfestellungen für die zukünftige Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans zu geben.

#### 4.12 Thema: Gesellen-/Abschlussprüfung

##### Ausgangssituation:

Herr Selters ist besorgt. Seine Auszubildende Nadine steht am Ende ihrer Ausbildung zur Hörgeräteakustikerin. Laut Aussage von Herrn Selters hat Nadine während der Ausbil-

dung aufgrund von Krankheit oft gefehlt. »Ich glaube nicht, dass Nadine die Prüfung besteht«, erklärt er dem Lehrlingswart.

##### Gesetzlicher Hintergrund:

Der Ausbildungsbetrieb ist, ebenso wie bei der Zwischenprüfung, vertraglich verpflichtet, den Auszubildenden schriftlich

zur Gesellen-/Abschlussprüfung anzumelden. Die Handwerkskammer hält entsprechende Formulare hierfür bereit.



## Fortsetzung: Gesetzlicher Hintergrund:

Die Anmeldefrist endet für die Winterprüfung am 30.09., für die Sommerprüfung am 31.03. eines jeden Jahres. In der Gesellenprüfungsordnung der jeweiligen Handwerkskammer sind die allgemeinen Vorschriften über das Prüfungsverfahren nachzulesen. Die Prüfungsinhalte und Bestehensregelungen ergeben sich aus der Ausbildungsordnung.

Der Auszubildende hat einen Anspruch auf Zulassung zur Prüfung (§ 36 Handwerksordnung, 43 Berufsbildungsgesetz), wenn er

1. die Ausbildungszeit zurückgelegt hat oder seine Ausbildung nicht später als zwei Monate nach dem Prüfungstermin endet.
2. an der vorgeschriebenen Zwischenprüfung teilgenommen sowie die vorgeschriebenen Berichtshefte geführt hat und

3. sein Ausbildungsverhältnis in die Lehrlingsrolle eingetragen ist oder aus einem Grund nicht eingetragen ist, den weder er noch sein gesetzlicher Vertreter zu vertreten hat.

Eine nichtbestandene Gesellen-/Abschlussprüfung kann zweimal wiederholt werden (§ 31 Abs. 1 S. 2 Handwerksordnung; § 37 Abs. 1 S. 2 Berufsbildungsgesetz). Eine dritte Wiederholungsprüfung ist nicht möglich.

Für die Zulassung an der Gesellenprüfung bzw. Abschlussprüfung ist die Teilnahme an der Zwischenprüfung laut § 36 Handwerksordnung, § 43 Berufsbildungsgesetz grundsätzlich erforderlich.

## Kommentar:

Beträgt die Fehlzeit mindestens 10 % bis 15 % der Ausbildungszeit gilt die Ausbildungszeit als noch nicht zurückgelegt. In diesem Fall ist eine Zulassung nur dann möglich,

wenn das Ausbildungsziel trotzdem erreicht ist oder die Leistungen der Auszubildenden dies rechtfertigen.

## Mögliche Fragestellungen:

Um die Situation besser beurteilen zu können, kann der Lehrlingswart folgende Fragen stellen:

1. Wie oft hat Ihre Auszubildende während der Ausbildung genau gefehlt? Handelt es sich um längere Zeiträume am Stück?
2. Welchen Eindruck haben Sie von Ihrer Auszubildenden bislang erhalten? Wie motiviert ist sie? Wie sehen ihre Leistungen aus? Kann sie die Fehlzeiten kompensieren?
3. Wie sieht das Zwischenprüfungsergebnis aus? Gibt es praktische oder theoretische Leistungsdefizite?
4. Wie sind die Leistungen in der Berufsschule? Haben Sie bereits mit den Berufsschullehrern/innen und Auszubildern/innen aus der überbetrieblichen Unterweisung gesprochen? Was sagen diese?
5. Wie schätzt die Auszubildende selbst ihre Leistungen ein?

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

## Fortsetzung: Mögliche Fragestellungen:

6. Haben Sie Maßnahmen getroffen, um den Lerndefiziten zu begegnen? Wenn ja, welche? Werden ausbildungsbegleitende Hilfen in Anspruch genommen?
7. Wurde eine Verlängerung der Ausbildung bereits in Erwägung gezogen?
8. Warum haben Sie sich bzgl. des Problems nicht früher gemeldet?

## Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Der Lehrlingswart informiert den Ausbilder über die Möglichkeit der Verlängerung der Ausbildungszeit, wenn das Ausbildungsziel nicht erreicht wurde.

Er weist auch auf die ausbildungsbegleitenden Hilfen der Arbeitsagentur hin, falls diese nicht bereits in Anspruch genommen werden.

Bei einer Verlängerung der Ausbildungszeit stellt sich die Frage, ob auch die Jugendliche damit einverstanden ist. Ist sie zuversichtlich, die Prüfung zu bestehen? Vielleicht fühlt sie sich den Prüfungsinhalten auch nach den häufigen Fehlzeiten gewachsen.

Es sollte auch darüber nachgedacht werden, privaten Nachhilfeunterricht in Anspruch zu nehmen, der über die

ausbildungsbegleitenden Hilfen hinaus geht. Hier können Bekannte, Kollegen/innen aus der Ausbildung bzw. Berufsschule etc. weiterhelfen.

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, der Jugendlichen z. B. samstags im Betrieb Nachhilfeunterricht zu erteilen, um einige Ausbildungsinhalte nachzuholen.

Der Lehrlingswart rät zudem, die Meinung der Berufsschullehrer/innen und der Ausbilder/innen aus der überbetrieblichen Unterweisung einzuholen. Gemeinsam mit der Auszubildenden kann dann überlegt werden, was die beste Lösung für das Problem sein könnte.

## 4.13 Thema: Schwangerschaft

## Ausgangssituation:

Frau Milewski, Inhaberin eines Kosmetikstudios, hat soeben von der Schwangerschaft ihrer Auszubildenden Jessica erfahren.

Nun fragt sie den Lehrlingswart am Telefon, was als nächstes zu tun ist: »Muss die Schwangerschaft gemeldet

werden? Wen muss ich über die Umstände unterrichten? Und was hat das für Konsequenzen für meinen Betrieb?«, fragt sie am Telefon.



### Gesetzlicher Hintergrund:

Sobald die Auszubildende die Schwangerschaft angezeigt hat, muss der Ausbildungsbetrieb die Aufsichtsbehörde unverzüglich benachrichtigen (§ 5 Abs. 1 Mutterschutzgesetz).

Dritte darf der Ausbildungsbetrieb über die Schwangerschaft nicht unterrichten (Krankenkassen, Angehörige, Kollegen usw.), es sei denn, es handelt sich um betriebsangehörige Personen, die in Anbetracht ihrer Aufgaben im Unternehmen betroffen sind (Vorgesetzte, Personalsachbearbeiter/innen, Fachkräfte für Arbeitssicherheit). Ein Beschäftigungsverbot für Schwangere besteht dann, wenn

die Gesundheit von Mutter und Kind bei Weiterbeschäftigung gefährdet ist (§ 3 Mutterschutzgesetz).

Eine Beschäftigung der schwangeren Auszubildenden in den letzten 6 Wochen vor der Entbindung ist nur dann zulässig, wenn die Auszubildende ihre Ausbildungsbereitschaft ausdrücklich erklärt. Nach der Entbindung ist die Beschäftigung mindestens 8 Wochen absolut unzulässig, egal ob die Auszubildende ihre Ausbildungsbereitschaft erklärt hat oder nicht.

Eine Kündigung der Schwangeren ist grundsätzlich nicht möglich (§ 9 Mutterschutzgesetz).

### Kommentar:

Beantragt die Auszubildende während der Ausbildung Erziehungsurlaub, so wird das Berufsausbildungsverhältnis um diese Zeit unterbrochen. Dies kann bis zu drei Jahren

der Fall sein. Anschließend nimmt die Auszubildende wieder an dem Punkt die Ausbildung auf, an dem sie zuvor unterbrochen wurde.

### Mögliche Fragestellungen:

Um die Ausbilderin zielgerichtet zu beraten, stellt der Lehrlingswart folgende Fragen:

1. Wie alt und in welchem Lehrjahr ist die Auszubildende?
2. Haben Sie mit der Auszubildenden bereits über die Situation gesprochen, nachdem Sie informiert wurden?
3. Wie sehen die Vorstellungen und Pläne der Auszubildenden aus? Möchte sie die Ausbildung unterbrechen?

Möchte die Auszubildende die Ausbildung vielleicht ganz beenden?

4. Wie sieht der Leistungsstand und die Gesamtmotivation der Auszubildenden aus?
5. Wie sehen die Gesamtumstände aus (z. B. Elternhaus, Lebenspartner)?

### Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

Der Lehrlingswart erklärt, dass die Betriebsinhaberin in jedem Fall Kontakt zur Ausbildungsberatung der zuständigen

Handwerkskammer aufnehmen muss. Diese erklärt das weitere Vorgehen. Im Anschluss daran sollte die Betriebs-

## 4. Die häufigsten Fragen und Lösungsvorschläge

## Fortsetzung: Mögliche Handlungsempfehlungen des Lehrlingswarts:

inhaberin die gesetzlichen Beschäftigungsverbote überprüfen und die Auszubildende ermutigen, die Ausbildung nicht aufzugeben.

Anschließend weist er u. a. darauf hin, dass das Ausbildungsverhältnis auf Antrag der Auszubildenden verlängert werden kann. Eine automatische Verlängerung des Ausbildungsverhältnisses um die schwangerschaftsbedingten Beschäftigungsverbote findet nicht statt.

Zudem weist der Lehrlingswart darauf hin, dass die Ausbildung auf Wunsch der Auszubildenden auch in Teilzeitform

fortgesetzt werden kann. Auskunft erteilt die zuständige Handwerkskammer.

Bei guten schulischen und praktischen Leistungen der Auszubildenden kann darüber hinaus das Vorziehen der Abschlussprüfung in Betracht gezogen werden. Dies setzt allerdings voraus, dass dies aufgrund der bisherigen Ausbildungszeit möglich ist.

Unter [www.arbeitsschutz.nrw.de](http://www.arbeitsschutz.nrw.de) hat die Arbeitsschutzverwaltung des Landes NRW zahlreiche Informationen und Merkblätter zum Thema »Mutterschutz« bereitgestellt.

**Wenn sich Fragen und Beschwerden der Ausbilder/innen oder Auszubildenden als zu schwierig oder heikel erweisen, so stehen die Ausbildungsberater/innen der Handwerkskammern gerne zur Verfügung. (Adressen siehe S. 47)**

## 5. Literaturtipps – Schnelle und verbindliche Infos aus dem Internet – Adressen

---

### Literaturtipps und Quellen der Broschüre:

---

**Besemer, Christoph (2003):** Mediation – Vermittlung in Konflikten, Stiftung Gewaltfreies Leben, Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Baden/Königsfeld, 10. Auflage

**Euler, Dieter/Franke, Jutta (1994):** Aufgaben des Lehrlingswartes und Möglichkeiten der Aufgabenbewältigung – Ein Überblick mit praktischen Anregungen, Deutsches Handwerksinstitut München(Hrsg.), Köln, 2. Auflage

**Franke, Jutta/Retzmann, Thomas (1990):** Beraten und Schlichten bei Ausbildungskonflikten – Probleme, Gefahren und Lösungen, Eine Handreichung für Lehrlingswarte und andere Berater, Deutsches Handwerksinstitut München (Hrsg.), Köln

**Funk, Tobias; Malarski, Roswitha (2003):** Mediation im Ausbildungsalltag – Konstruktiv streiten lernen, Reihe hiba Weiterbildung, Band 10/54, Heidelberg, 2. Auflage

**Haeske, Udo (2003):** Konflikte im Arbeitsleben – Mit Mediation und Coaching zur Lösungsfindung, Kösel-Verlag, München

### Rechtsinformationen zum Thema Berufliche Ausbildung:

---

**Urbanek, Clemens (2005):** Handbuch Ausbildung – Christiani-Verlag, Konstanz, 2. Auflage

**Handwerkskammer Düsseldorf (Hrsg.) (2003):** Tipps für Ausbildungsbetriebe – 59 Fragen und Antworten rund um die Ausbildung, Düsseldorf

Handwerkskammer zu Köln: [www.hwk-koeln.de/Ausbildung](http://www.hwk-koeln.de/Ausbildung)

### Gesetze für die Berufliche Ausbildung:

---

**Handwerksordnung (HWO):** z. B. auf der Internetseite des Westdeutschen Handwerkskammertags:  
[www.handwerk-nrw.de](http://www.handwerk-nrw.de) > Themen > Recht

**Berufsbildungsgesetz (BBiG):** z. B. auf der Internetseite des Bundesministeriums für Bildung und Forschung:  
[www.bmbf.de](http://www.bmbf.de) > Publikationen > Berufliche Bildung

**Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG):** ebenfalls auf der Internetseite des Bundesministeriums für Bildung und Forschung:  
[www.bmbf.de/de/2297.php](http://www.bmbf.de/de/2297.php)

### Ausbildungsvergütungen und spätere Gehälter:

---

[www.tarifregister.nrw.de](http://www.tarifregister.nrw.de): Vergütungen für Auszubildende allgemein

[www.handfest-online.de](http://www.handfest-online.de): Ausbildungsvergütungen im Handwerk

### Links zum Thema Berufswahlorientierung im Handwerk:

---

[www.handfest-online.de](http://www.handfest-online.de): Die Seite zum Jugendmagazin des Handwerks liefert Jugendlichen eine Fülle von Berufsinformationen, Kontaktadressen und Ansprechpartner/innen. Hier sind Beschreibungen zu allen Handwerksberufen zu finden.

**www.handwerk-nrw.de/praktikumsboerse:** Die Datenbank des Westdeutschen Handwerkskammertages ermöglicht es Jugendlichen und Betrieben, sich schnell und umfangreich über Praktikumsplätze im Handwerk auszutauschen. Jungen und Mädchen können Praktikumsstellen suchen oder Gesuche aufgeben, Unternehmen Praktikumsplätze anbieten oder Praktikant/innen suchen.

**www.zdh.de:** Der Zentralverband des Deutschen Handwerks informiert bundesweit über Aktuelles aus dem Handwerk sowie über Ausbildungsberufe und Karrieremöglichkeiten im Handwerk.

**www.dein-job-im-handwerk.de:** Die Internetseite »Dein Job im Handwerk« bietet Informationen von und für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Handwerk. Es gibt Tipps für Berufsanfänger sowie Informationen zur Aus- und Weiterbildung.

**www.berufsinfo.org:** Die Internetseite der Handwerkskammer zu Köln liefert ausführliche Informationen zu den Berufen, die derzeit in Handwerksbetrieben der Region ausgebildet werden.

**http://www.hwk-stuttgart.de/ausbildung/azubivideo\_8417.shtml:** »azubi:tv« ist ein Internetservice der Handwerkskammer Region Stuttgart. Präsentiert werden Videoclips, Interviews mit Auszubildenden und jede Menge Informationen rund um die Ausbildungsberufe im Handwerk.

### Links zu allgemeinen Informationen zur Berufswahlorientierung:

**www.arbeitsagentur.de:** Die Internetseite der Bundesagentur für Arbeit bietet folgende Untertitel zum Thema Berufswahl:

- der Ausbildungs-Stellen-Informationen-Service »ASIS«,
- das interaktive Berufswahlprogramm »Mach's Richtig«,
- die Online-Magazine »Was werden« und »Abi-Magazin«,
- die ausführliche Berufsinformations-Datenbank »BERUFEnet«,
- die Datenbank für Aus- und Weiterbildung »KURS«,

**www.berufsbildung.de:** Die Seite »Berufsbildung« bietet eine Linksammlung rund um das Thema Berufswahl, Ausbildungsplatzsuche und Studium. Ausbildungs- und Stellenbörsen, Informationen zu Ausbildung, BaföG u. v. m..

**www.berufswahl-nrw.de:** Hier erhalten insbesondere Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler Informationen zur Berufswahlorientierung. Zudem gibt es Links zu diversen Programmen und Medien der Arbeitsagentur, z. B. »ASIS« und »Berufskundliche Kurzinformationen«.

**www.bildungsserver.de:** Der Deutsche Bildungsserver hält Angebote und Links für Schüler/innen, Lehrer/innen, Auszubildende, Studierende und Eltern zu diversen Datenbanken, Projektberichten, Materialien für den Unterricht, pädagogische Verlage u. v. m. bereit. Es ist ein Gemeinschaftsservice von Bund und Ländern.

**www.neue-ausbildungsberufe.de:** Hier werden neue und neu geordnete Ausbildungsberufe vorgestellt.

### Links zur Berufswahlorientierung speziell für Mädchen:

**www.girlsday.de:** Informationen und Tipps zur Berufswahl für Mädchen und noch mehr.

**www.joblab.de:** Interaktives Planspiel zur Berufswahl für Mädchen.



[www.maedchenmerker.de](http://www.maedchenmerker.de): Informationen, Anregungen und Tipps zur Berufswahl und zum Bewerbungsschreiben.

[www.girls-go-job.de](http://www.girls-go-job.de): Informationen zu Berufen und Verdienst – hilft bei der Orientierung.

[www.idee-it.de](http://www.idee-it.de): Informationen für Mädchen, die sich für IT-Berufe interessieren, mit zahlreichen Links zu weiteren Projekten.

[www.frau-und-beruf-nrw.de](http://www.frau-und-beruf-nrw.de): Weitere Mädchenspezifische Informationsmöglichkeiten bieten die Regionalstellen Frau und Beruf/Frau und Wirtschaft in Nordrhein-Westfalen.

### Literatur/Materialien zum Thema Berufswahlorientierung:

**CD-Rom »handwerk: das passt!«**, Hrsg.: Westdeutscher Handwerkskammertag. Die CD-Rom bietet praktische Tipps für den Einstieg in die Berufswelt.

**»handfest« – Jugendmagazin des Handwerks** (erscheint alle 2 Monate), Hrsg.: Westdeutscher Handwerkskammertag. Das Magazin bietet anschauliche Informationen zum Thema Berufswahl und Ausbildung im Handwerk.

**JOBLAB – Ein Multimedialabor zur Berufsfindung (CD-ROM)**, Hrsg.: Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e.V., Forschungsstelle, Bestelladresse: Bildungswerk der Hessischen Wirtschaft e.V. – Forschungsstelle, Emil-von-Behring-Straße 4, 60439 Frankfurt am Main

**Wegweiser zur Berufswahl** – Ein Arbeitsbuch für Jugendliche bei ihrer ersten Berufswahl, Autoren: Schmid, Reinhard und Claire Barmettler, Bielefeld 2002

### Adressen für Informationen rund um den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt

#### Landes-Gewerbeförderungsstelle des nordrhein-westfälischen Handwerks e.V. (LGH)

Auf´m Tetelberg 7 | 40221 Düsseldorf

Tel.: (02 11) 30 108-0 | Fax: (02 11) 30 108-500

E-Mail: [info@lgh.de](mailto:info@lgh.de) | Internet: [www.lgh.de](http://www.lgh.de)

#### Landesvereinigung der Arbeitgeberverbände NRW e.V.

Uerdinger Straße 58–62 | 40474 Düsseldorf

Postfach 30 06 43 | 40406 Düsseldorf

Telefon: (02 11) 45 73-0 | Fax: (02 11) 45 73-231

E-Mail: [info@arbeitgeber nrw.de](mailto:info@arbeitgeber nrw.de) | Internet: [www.arbeitgeber nrw.de](http://www.arbeitgeber nrw.de)

#### Landesbezirk NRW des Deutschen Gewerkschaftsbunds

Hans-Böckler-Str. 39 | 40476 Düsseldorf

Telefon (Zentrale): (02 11) 43 01-208 | Fax (Zentrale): (02 11) 43 01-250

E-Mail: [nrw.info@dgb.de](mailto:nrw.info@dgb.de) | Internet: [www.nrw.dgb.de](http://www.nrw.dgb.de)

#### Bundesagentur für Arbeit

Die Adressen der einzelnen Regionaldirektionen der Bundesagentur für Arbeit sind zu finden im Internet unter:

[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)



## Weitere Netzwerke und Projekte

---

### Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken

»Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken« ist ein Programm des Bundesministeriums für Bildung und Forschung mit Beteiligung aller Länder und der EU. Es handelt sich dabei um regionale Bildungsnetzwerke, die u. a. das Thema Übergang Schule-Beruf aufgreifen. Weitere Informationen bietet die Internetseite: [www.lernende-regionen.info/](http://www.lernende-regionen.info/)

Es gibt insgesamt zehn lernende Regionen in NRW:

- LerNDO- Initiative leben, lernen und arbeiten in Dortmund: [www.lerndo.de](http://www.lerndo.de)
- Lernende Region Netzwerk Köln: [www.bildung-in-koeln.de](http://www.bildung-in-koeln.de)
- Lernen ohne Grenzen – Vernetztes und grenzüberschreitendes Lernen in der Region Aachen: [www.lernen-ohne-grenzen.de](http://www.lernen-ohne-grenzen.de)
- Lernende EU-Region Niederrhein: [www.lernender-niederrhein.de](http://www.lernender-niederrhein.de)
- Lernwelt Essen im Essener Konsens: [www.lernwelt-essen.de](http://www.lernwelt-essen.de)
- Netzwerk AMPEL im Kreis Borken – leben lernen vernetzen: [www.netzwerk-ampel.de](http://www.netzwerk-ampel.de)
- ZIB-Netzwerk – Lernen und Lernkultur in Unna: [www.zib-netzwerk-unna.de](http://www.zib-netzwerk-unna.de)
- TIP – Transparenz-Innovation-Passgenauigkeit in der Lernenden Region Münster/Münsterland: [www.lernende-region-muenster.de](http://www.lernende-region-muenster.de)
- RegioNet OWL: [www.regionet-owl.de](http://www.regionet-owl.de)

### Stiftung Partner für Schule NRW

Die Stiftung der Wirtschaft und der Landesregierung Nordrhein-Westfalen wurde gegründet, um die dauerhafte und systematische Zusammenarbeit von Schule und Wirtschaft zu fördern. Internet: [www.partner-fuer-schule.nrw.de](http://www.partner-fuer-schule.nrw.de)

### Ausbildungspaten

»Ausbildungspaten« ist ein Projekt des Referates Kirche und Arbeitswelt im Kreisdekanat Recklinghausen, um Jugendliche in der Ausbildung zu betreuen und Ausbildungsabbrüche zu vermeiden. Internet: [www.ausbildungspaten.de](http://www.ausbildungspaten.de)

### Informationen über geförderte Projekte ...

... zur Berufswahlorientierung und zur Unterstützung des Übergangs von der Schule in den Beruf (Übergangsmangement) sowie zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen in NRW bietet das ehemalige Landesinstitut für Qualifizierung NRW eine Übersicht über geförderte Projekte unter: [www.lfq.nrw.de](http://www.lfq.nrw.de) > Projektkompass



## Ausbildungsberatungen und Angebote der Handwerkskammern in NRW:

[www.ausbildungsberatung-nrw.de](http://www.ausbildungsberatung-nrw.de): Im gemeinsamen Forum der Ausbildungsberatung der Handwerkskammern in Nordrhein-Westfalen werden Fragen rund um das Thema »Ausbildung« gestellt und beantwortet.

[www.lehrstellen.org](http://www.lehrstellen.org): Die gemeinsame Lehrstellenbörse der Handwerkskammern in Nordrhein-Westfalen gibt Aufschluss über noch freie Ausbildungsplätze.

### Handwerkskammer Aachen

Sandkaulbach 21 | 52060 Aachen | Tel.: (02 41) 471-167/168  
[www.hwk-aachen.de](http://www.hwk-aachen.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-aachen.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-aachen.de)

### Handwerkskammer Arnsberg

Brückenplatz 1 | 59821 Arnsberg | Tel.: (0 29 31) 877-146  
[www.hwk-arnsberg.de](http://www.hwk-arnsberg.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-arnsberg.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-arnsberg.de)

### Handwerkskammer OWL zu Bielefeld

Fasanenstraße 24 | 33607 Bielefeld | Tel.: (05 21) 56 08-311  
[www.handwerk-owl.de](http://www.handwerk-owl.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-owl.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-owl.de)

### Handwerkskammer Dortmund

Reinoldstraße 7–9 | 44135 Dortmund | Tel.: (02 31) 54 93-333  
[www.hwk-do.de](http://www.hwk-do.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-do.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-do.de)

### Handwerkskammer Düsseldorf

Georg-Schulhoff-Platz 1 | 40221 Düsseldorf | Tel.: (02 11) 87 95-632  
[www.hwk-duesseldorf.de](http://www.hwk-duesseldorf.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-duesseldorf.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-duesseldorf.de)

### Handwerkskammer zu Köln

Heumarkt 12 | 50667 Köln | Tel.: (02 21) 20 22-251/-344  
[www.hwk-koeln.de](http://www.hwk-koeln.de) | E-Mail: [aubira@hwk-koeln.de](mailto:aubira@hwk-koeln.de)

### Handwerkskammer Münster

Echelmeyerstraße 1 | 48163 Münster | Tel.: (02 51) 7 05-1757/58  
[www.hwk-muenster.de](http://www.hwk-muenster.de) | E-Mail: [ausbildungsberatung@hwk-muenster.de](mailto:ausbildungsberatung@hwk-muenster.de)



### **Projekt »Ziellauf – Förderung der Konfliktfähigkeit und Coaching der Ausbildung«:**

---

#### **Handwerkskammer Dortmund**

Klaus Engelhardt | Telefon: (0231) 5493-172, Telefax: (0231) 5493-247 | E-Mail: klaus.engelhardt@hwk-do.de

#### **Handwerkskammer Düsseldorf**

Peter Maaser | Telefon: (0211) 8795-625, Telefax: (0211) 8795-634 | E-Mail: maaser@hwk-duesseldorf.de

#### **Handwerkskammer Münster**

Gisela Oster | Telefon: (0251) 705-1753, Telefax: (0251) 705-1770 | E-Mail: gisela.oster@hwk-muenster.de

### **Koordinator des Projekts »Ziellauf – Förderung der Konfliktfähigkeit und Coaching der Ausbildung«:**

---

Westdeutscher Handwerkskammertag

Ansprechpartnerin: Sylvia Hüls M.A.

Sternwartstraße 27–29, 40223 Düsseldorf

Telefon: (0211) 3007-717/-712, Telefax: (0211) 3007-900

E-Mail: sylvia.huels@handwerk-nrw.de

Internet: www.handwerk-nrw.de



## Checkliste 1: Der erste Kontakt – Hilfreiche Fragen für die Gesprächsführung

Kontaktdaten zur Person: Name, Anschrift, Telefon	
Was ist passiert? Worum geht es? Welchen Anlass haben Sie, diese Frage zu stellen?	
Seit wann besteht das Problem?	
Wer ist zusätzlich beteiligt? Sind andere Lehrlinge/Mitarbeiter/innen eingebunden/auch von dem Problem betroffen?	
Was wurde schon getan, um das Problem zu lösen? Mit wem wurden Gespräche geführt? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie hat sich die Situation nach dem Gespräch verändert? (verbessert/verschlimmert/hat sich nichts geändert?)</li> <li>• Wie hat sich ihr eigenes Verhalten verändert, seitdem es dieses Problem gibt?</li> </ul>	
Was könnten Sie nun dagegen tun?, Wie sieht ihr Lösungsvorschlag aus?, Was würden Sie nun vorschlagen?	
Was können Sie sich vorstellen, wie ich Ihnen helfen kann? (Gespräch mit dem/der Vorgesetzten vorbereiten und üben/den Betrieb/den Auszubildenden auf das Problem ansprechen/Ratschlag geben/Auskunft erteilen?)	
Kleiner Hinweis: Volljährigkeit prüfen – Wenn sich Eltern beschweren, dürfen Sie nicht ohne Einwilligung des/der Auszubildenden an den Ausbildungsbetrieb herantreten.	
Notizen zum Gesprächsergebnis: Ihre Antwort – Ihr Ratschlag	
Was haben Sie vereinbart? Wie haben sich die Parteien geeinigt?	
Wie geht es weiter? – Was ist der nächste Schritt?	



## Checkliste 2: Problemanalyse – Mögliche Probleme der Auszubildenden

### Probleme im Betrieb:

- Lernschwierigkeiten
- Leistungsschwierigkeiten
- Mangelnde Motivation
- Unpünktlichkeit
- Mangelnde Teamfähigkeit
- Einordnung in betriebliche Hierarchie
- Schlechtes Sozialverhalten
- Fehlende Primärtugenden
- Berichtsheftführung
- Unterforderung
- Überforderung
- Unzufriedenheit mit der betrieblichen Situation
- Passivität des Auszubildenden
- Mangelnde Vorbereitung auf Prüfung

### Persönliche Probleme:

- Unsicherheit zur Berufswahl
- Allgemeines Desinteresse/keine Motivation
- Fehlende Ausbildungsfähigkeit
- Familie (Eltern/Geschwister)
- Schwangerschaft/Kind
- Krankheit/Allergien
- Psychische Probleme
- Schulden
- Regelung der eigenen Lebensführung
- Kriminalität/Drogen

### Probleme im Berufskolleg/ÜBA:

- »Null Bock auf Schule«
- Fehlende Motivation durch Lehrkräfte
- Probleme mit der Fachtheorie
- Konflikte mit Lehrkräften
- Schwierigkeiten mit Unterrichtsgestaltung
- Organisation von BS-Unterricht/ÜBA
- Mangelnde pädagogische Qualifizierung der Lehrkräfte
- Prüfungsängste
- Mobbing durch Klassenkameraden

### Sonstiges:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### Checkliste 3: Problemanalyse – Mögliche Probleme der Ausbildungsbetriebe

#### Probleme mit rechtlichen Angelegenheiten:

- Ausbildungsordnung/Rahmenpläne
- BAV, zu späte Einreichung
- Unbezahlte Überstunden
- Mangelnde Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Kein betrieblicher Ausbildungsplan
- Nichteinhaltung des Jugendschutzgesetzes
- Keine Zahlung der Vergütung/Ratenzahlung
- Verlängerung der Ausbildungszeit
- Verkürzung der Ausbildungszeit
- Ende der Probezeit
- Verlängerung der Probezeit
- Pausenregeln
- Ausbildungsfremde Tätigkeiten
- BAV, fehlende Unterlagen
- Problem, Ausbildungsplan in die richtige Sprache zu übersetzen
- Tarife, Rahmenbedingungen

#### Probleme mit der Grundeinstellung zur Ausbildung:

- Mangelnde Akzeptanz der Berufsschule
- Fehlender/mangelnder Kontakt mit der ÜBL
- Ausbildung trotz fehlender Motivation des Betriebs
- Kosten der Ausbildung
- Verkennen der Notwendigkeit der Berufsschule/ Abwertung durch den Betrieb

#### Probleme mit der Planung/ Durchführung der Ausbildung:

- Fehlende Ausbildereignung
- Keine klaren Zuständigkeiten
- Strukturierung der betrieblichen Ausbildung
- Betriebsordnung
- Zu wenig Zeit für Ausbildung
- Regeln werden nicht klar definiert
- Mangelnde Zeit für Kommunikation
- Unklare Kompetenzregelung
- Zwischenprüfung, Ignorierung d. Ergebnisses

#### Probleme, die in der Person des Ausbilders/ der Ausbilderin begründet sind:

- Mangelnde pädagogische Qualifizierung
- Umgangston
- Ungeduld
- Informationsprobleme
- Nicht-Wahrnehmung des Azubis als Azubi
- Sie- und Du-Regelung
- Überforderung des Lehrlings
- Unterforderung des Lehrlings

#### Sonstiges:

- Mobbing

.....

.....

.....



## I M P R E S S U M

Herausgeber: Westdeutscher Handwerkskammertag  
Sternwartstraße 27-29  
40223 Düsseldorf

Telefax: (0211) 3007-900  
E-Mail: [whkt@handwerk-nrw.de](mailto:whkt@handwerk-nrw.de)  
Internet: [www.handwerk-nrw.de](http://www.handwerk-nrw.de)

Mit finanzieller Unterstützung der Europäischen Union und des Landes Nordrhein-Westfalen



Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes  
Nordrhein-Westfalen

**NRW.**