

# Ein Leitfaden für **Azubi-Patinnen und Azubi-Paten**

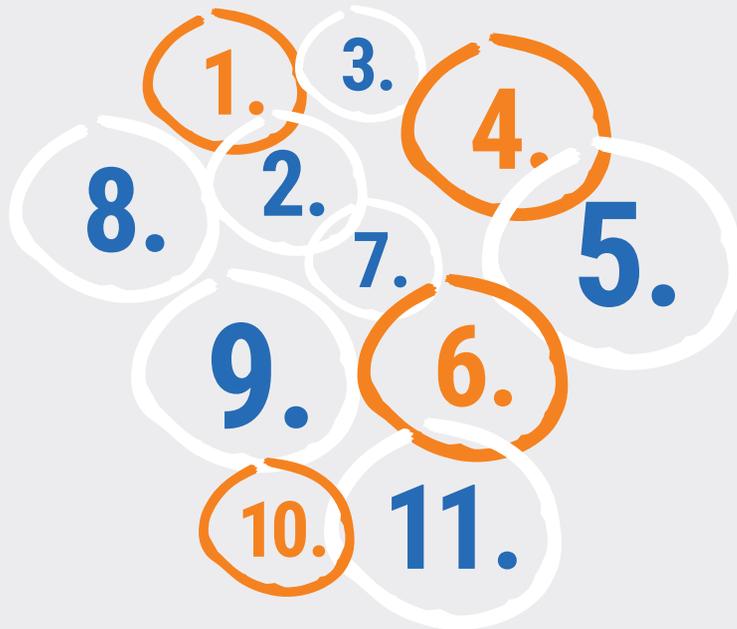
Gesund und zufrieden ins Berufsleben starten



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



# INHALTSVERZEICHNIS

1. Was ist VorteilJena?.....	6	9.2. Ursachen von Kommunikations- problemen .....	24
2. Verwendete Begriffe .....	7	9.3. Kommunikationstechniken .....	24
3. Worum geht es bei einer Azubi- Patenschaft? .....	8	9.3.1. Gezielte Fragetechniken .....	25
3.1. Vorteile einer Azubi-Patenschaft aus Sicht der Patin oder des Paten.....	8	9.3.2. Aktives Zuhören .....	26
3.2. Vorteile einer Azubi-Patenschaft aus Sicht des Patenkindes .....	8	9.3.3. Ich-Botschaften .....	26
4. Was macht eine gute Patin oder einen guten Paten aus?.....	9	9.4. Tipps für eine gute Kommunikation .....	27
5. Wie läuft eine Patenschaft ab?.....	11	<b>10. Umgang mit Konfliktsituationen .....</b>	<b>28</b>
6. Deine Aufgaben als Patin oder Pate .....	14	10.1. Was sind die typischen Ursachen für Konflikte in einer Patenschaft? .....	28
7. Zusammenarbeit zwischen Patin oder Pate und Patenkind .....	18	10.2. Wie kann man einem Konflikt vorbeugen? .....	28
8. Motivation .....	20	10.3. Wie erkennt man Konflikte frühzeitig? .....	29
8.1. Wie kannst du dein Patenkind motivieren? .....	20	10.4. Durchführung eines guten Konfliktgespräches .....	29
8.2. Motivation zur Teilnahme an gesundheitsförderlichen Maßnahmen.....	21	<b>11. Weitere Tipps für Azubis .....</b>	<b>32</b>
9. Wie funktioniert Kommunikation?.....	22	11.1. Was erwarten Vorgesetzte von ihren Auszubildenden? .....	32
9.1. Die 4 Seiten einer Nachricht .....	22	11.2. Angemessenes Verhalten gegen- über Vorgesetzten, Kollegen und Kunden .....	33



# ANHANG

---

Ideen zum gegenseitigen Kennenlernen .....	35
Quellenverzeichnis .....	38
Partner & Impressum .....	39

# ABBILDUNGSVERZEICHNIS

---

Abb. 1: Drei Phasen der Patenschaft .....	13
Abb. 2: Aufgabenbereiche für Patinnen und Paten .....	15
Abb. 3: Deine Aufgaben am ersten Tag .....	16
Abb. 4: Leitsätze für Patenschaften .....	19
Abb. 5: 4-Seiten-Modell der Kommunikation von Schulz von Thun .....	22
Abb. 6: Der „vierohrige Empfänger“ .....	23
Abb. 7: Verbale und non-verbale Kommunikation .....	23
Abb. 8: Ursachen von Kommunikationsproblemen .....	24
Abb. 9: Aktives Zuhören durch Körpersprache .....	26
Abb. 10: Tipps für eine gute Kommunikation .....	27
Abb. 11: Tipps für ein erfolgreiches Konfliktgespräch .....	30



# WAS IST VORTEILJENA

VorteilJena ist ein vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördertes Projekt (Laufzeit: September 2014 – September 2018) mit dem Ziel, in Jena eine Gesundheitsregion zu entwickeln. Wir möchten für die Menschen in Jena in den Bereichen „Lernen“, „Arbeiten“ und „Altern“ die soziale Teilhabe (d. h. das Dazugehören) und damit die Gesundheit und das Wohlbefinden verbessern.

Gesund und zufrieden kann nur sein oder werden, wer dazugehört, wer nicht an den Rand gedrängt, gemobbt, diskriminiert oder ignoriert wird, sondern positiv über sich selbst denkt, mitbestimmen darf und ein „Wir-Gefühl“ empfindet.

Denn wer sich körperlich und seelisch stark fühlt, kann besser mit stressigen Situationen fertigwerden, ist leistungsfähiger, zweifelt weniger an seinen Kompetenzen und schreckt vor herausfordernden Aufgaben nicht zurück.

Insgesamt gibt es im VorteilJena-Projekt acht Teilprojekte, die sich mit unterschiedlichen Themen des Lernens, Arbeitens und Alterns beschäftigen. Das Patenprogramm für Auszubildende gehört zum Bereich „Arbeiten“ und nennt sich „Gesund am Start“:

Wir haben ein Patenprogramm für Auszubildende und junge Beschäftigte entwickelt, um sie beim Start ins Berufsleben dabei zu unterstützen, die beruflichen und privaten Veränderungen zu bewältigen und hierbei gesund zu bleiben.

Wir möchten dabei helfen, dass sich alle Auszubildenden und jungen Beschäftigten als Teil des Betriebes sehen und hier Anerkennung und Wertschätzung erfahren.

**Weitere Informationen zu VorteilJena findest du unter [www.vorteiljena.de](http://www.vorteiljena.de).**

## 2.

# VERWENDETE BEGRIFFE

### Patin und Pate

Den Begriff „Patin“ und „Pate“ verwenden wir, wenn wir von Auszubildenden höheren Lehrjahres oder jungen Berufstätigen sprechen, die sich im Rahmen des Patenprogramms bereiterklären, die Patenschaft für ein „Patenkind“ für einen begrenzten Zeitraum zu übernehmen.

### Patenkind

Den Begriff „Patenkind“ verwenden wir, wenn wir von Auszubildenden des ersten Lehrjahres sprechen, die im Rahmen einer Patenschaft für einen begrenzten Zeitraum von einem Azubi höheren Lehrjahres oder einem jungen Berufstätigen begleitet werden.



# 3.

## WORUM GEHT ES BEI EINER AZUBI-PATENSCHAFT?

Kannst du dich noch daran erinnern, wie du dich am ersten Tag deiner Ausbildung gefühlt hast? Sicherlich warst du etwas aufgeregt und nervös. Viele neue Eindrücke kamen auf dich zu, Personen, die du den einzelnen Abteilungen und Positionen noch nicht zuordnen konntest, Räumlichkeiten, die du nicht kanntest, Abläufe die ganz anders waren als bisher.

Damit sich die neuen Auszubildenden, die nun in deinem Unternehmen mit ihrer Ausbildung beginnen, möglichst schnell zurechtfinden, haben wir das Patenprogramm entwickelt.

Und hierfür brauchen wir dich mit deiner Expertise. Denn du kannst einer neuen Auszubildenden oder einem neuen Auszubildenden am besten unterstützend zur Seite stehen und die Erfahrungen teilen.

### 3.1. Vorteile einer Azubi-Patenschaft aus Sicht der Patin oder des Paten

Für dich als Patin oder als Pate kann die Unterstützung eines jungen Menschen eine persönliche Bestätigung bedeuten. Du bist selbst noch relativ frisch im Unternehmen und kannst die Situation der neuen Azubis gut nachempfinden und sie verstehen. Du kannst dich durch diese Patenschaft weiterentwickeln und viel über Kommunikation, Verantwortung und den respektvollen Umgang miteinander am Arbeitsplatz und im Privaten lernen. Du wirst für deine Patenschaft Anerkennung erfahren, im beruflichen und familiären Umfeld sowie im Freundeskreis.

### 3.2. Vorteile einer Azubi-Patenschaft aus Sicht des Patenkindes

Für das Patenkind bedeutet die Patenschaft vor allem Hilfe bei der Orientierung und Eingewöhnung im Betrieb, bei Problemen und Konflikten, bei allen beruflichen und schulischen Fragen. Von Anfang an gibt es für die neuen Auszubildenden Ansprechpartnerinnen oder Ansprechpartner, vertraute Gesichter im Unternehmen, Personen, die sie verstehen und ihre Situation nachempfinden können.

# 4.

## WAS MACHT EINE GUTE PATIN ODER EINEN GUTEN PATEN AUS?

Für ein Patenamts gibt es keine besondere Ausbildung oder berufliche Qualifikation. Mit unserem Leitfaden möchten wir dir aber einige praktische Tipps und Hinweise geben, was die Aufgaben einer Patin oder eines Paten sind, welche Situationen auf dich zukommen können und wie du mit Konfliktsituationen umgehen kannst.

Wichtig ist, dass du bereit bist, für etwa **ein Jahr** einen Teil deiner Zeit und deines Wissens zu investieren, um deinem Patenkind als **Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner** verlässlich und vertrauensvoll zur Seite zu stehen.

Hier findest Du eine Reihe von Fragen aus unterschiedlichen Bereichen, die du dir stellen kannst, wenn du herausfinden möchtest, ob ein solches Engagement das Richtige für dich ist.<sup>1</sup>

### Begeisterung und Einsatz:

- › Interessierst du dich für Menschen und bist bereit, andere Personen zu unterstützen, ihnen etwas zu geben und dabei dein eigenes Wissen und persönliche Erfahrung weiterzugeben?
- › Bist du selbstbewusst und motiviert?
- › Bist du bereit, regelmäßig Zeit aufzuwenden, um einen anderen Menschen zu unterstützen?
- › Bist du in der Lage, auch bei Konflikten ruhig zu bleiben und nicht gleich aufzugeben?

### Akzeptanz und Respekt:

- › Kannst du gut mit anderen Menschen umgehen, auch wenn diese einen anderen kulturellen Hintergrund oder eine andere schulische Ausbildung haben?
- › Kannst du gut zuhören?
- › Bist du in der Lage, dich in andere Menschen hineinzusetzen?
- › Bist du bereit, dich auf neue Ansichten einzulassen, auch wenn diese auf den ersten Blick deinen eigenen Vorstellungen und Ideen widersprechen?



4.

## WAS MACHT EINE GUTE PATIN ODER EINEN GUTEN PATEN AUS?

---

### Zuverlässigkeit:

- > Kannst du vertrauliche Informationen bewahren?
- > Hältst du dich grundsätzlich an Termine, die du vereinbarst, und an Absprachen, die du getroffen hast?
- > Verfügst du über ausreichend Geduld, falls dein Patenkind diese Zuverlässigkeit anfangs nicht besitzt?

### Menschliche Reife:

- > Bist du bereit, einem Patenkind die endgültige Entscheidung über sein Handeln allein zu überlassen?
- > Bist du bereit, dein eigenes Verhalten kritisch zu hinterfragen und dich der Diskussion mit anderen Menschen über Verhaltensweisen und Erfahrungen zu stellen?

Wenn du die meisten oder sogar alle Fragen mit einem Ja beantworten konntest, bist du gut für ein Patenamnt gerüstet.

# 5.

## WIE LÄUFT EINE PATENSCHAFT AB?

Die Patenschaft läuft in drei Phasen ab, der Vorbereitungszeit, der eigentlichen Patenschaftszeit und der Beendigung der Patenschaft.

### 1. Die Vorbereitungszeit

In dieser Phase werden wichtige Grundlagen gelegt, um die Patenschaft erfolgreich zu gestalten. Dein Betrieb wird für dich ein passendes Patenkind auswählen und ihr werdet euch kennenlernen. Ihr solltet eine schriftliche Patenschaftsvereinbarung abschließen, die ihr auch beide unterschreibt. Ihr könnt Erwartungen besprechen und gemeinsame Ziele vereinbaren.

Wir empfehlen dir, dass du als Patin oder Pate das Logbuch für die Azubi-Patenschaft nutzt, um nach jedem Treffen mit deinem Patenkind die folgenden Punkte festzuhalten:

- > Was habt ihr bei dem Treffen gemacht, worüber habt ihr euch unterhalten?
- > Welche Themen bzw. Aufgaben des letzten Treffens sind erledigt?
- > Welche Ergebnisse habt ihr beim Treffen erreicht? Auf welche Weise?
- > Was hast du als Patin oder Pate aus diesem Treffen gelernt?

Und genauso kannst du auch das nächste Treffen vorbereiten und in das Azubi-Paten Logbuch eintragen, was es zum Beispiel an offenen Themen gibt und welche Themen du beim nächsten Treffen ansprechen möchtest.

### 2. Die Patenschaftszeit

Nachdem nun die Rahmenbedingungen für die Patenschaft geklärt sind, wird sich diese entwickeln und festigen. Sprich offen mit deinem Patenkind darüber, wie ihr beide die Zusammenarbeit empfindet und ob Veränderungen in der Zusammenarbeit gewünscht sind. Mit solchen Gesprächen vermittelst du deinem Patenkind das Gefühl, den Prozess mitgestalten zu können. Das bereits erwähnte Logbuch für die Azubi-Patenschaft wird euch bei der Gestaltung der Patenschaftszeit helfen. Die Patenschaft wird in Absprache mit der Ausbildungsleiterin oder dem Ausbildungsleiter ca. ein Jahr dauern. Danach wird es deinem Patenkind sicher nicht mehr schwerfallen, sich im Unternehmen zurechtzufinden und mit den neuen Herausforderungen des Berufslebens umzugehen.

Ein fester monatlicher Termin, an dem du dich mit deinem Patenkind triffst, ist sinnvoll, damit ihr euch nicht aus den Augen verliert, besonders wenn ihr aufgrund der Berufsschulzeiten nicht immer zur gleichen Zeit im Unternehmen seid.





## WIE LÄUFT EINE PATENSCHAFT AB?

---

Natürlich könnt ihr euch auch zu weiteren Gesprächen nach Bedarf treffen. Kleine Fragen können vielleicht auch über andere Kommunikationswege, wie E-Mail, SMS oder WhatsApp, geklärt werden.

Besonders in der Anfangszeit ist ein intensiver Kontakt zwischen deinem Patenkind und dir als Patin oder Pate wichtig, damit erste Fragen und Informationen zum Ausbildungsplatz, zu den Arbeitsabläufen und Ansprechpartnern, zu Gesundheitsförderungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten ausgetauscht werden können. Auch hinsichtlich der Themen rund um die Berufsschule werden sich sicher Fragen ergeben, z. B. zu den Unterrichtsfächern und der Atmosphäre in den Berufsschulklassen.

### 3. Beendigung der Patenschaft

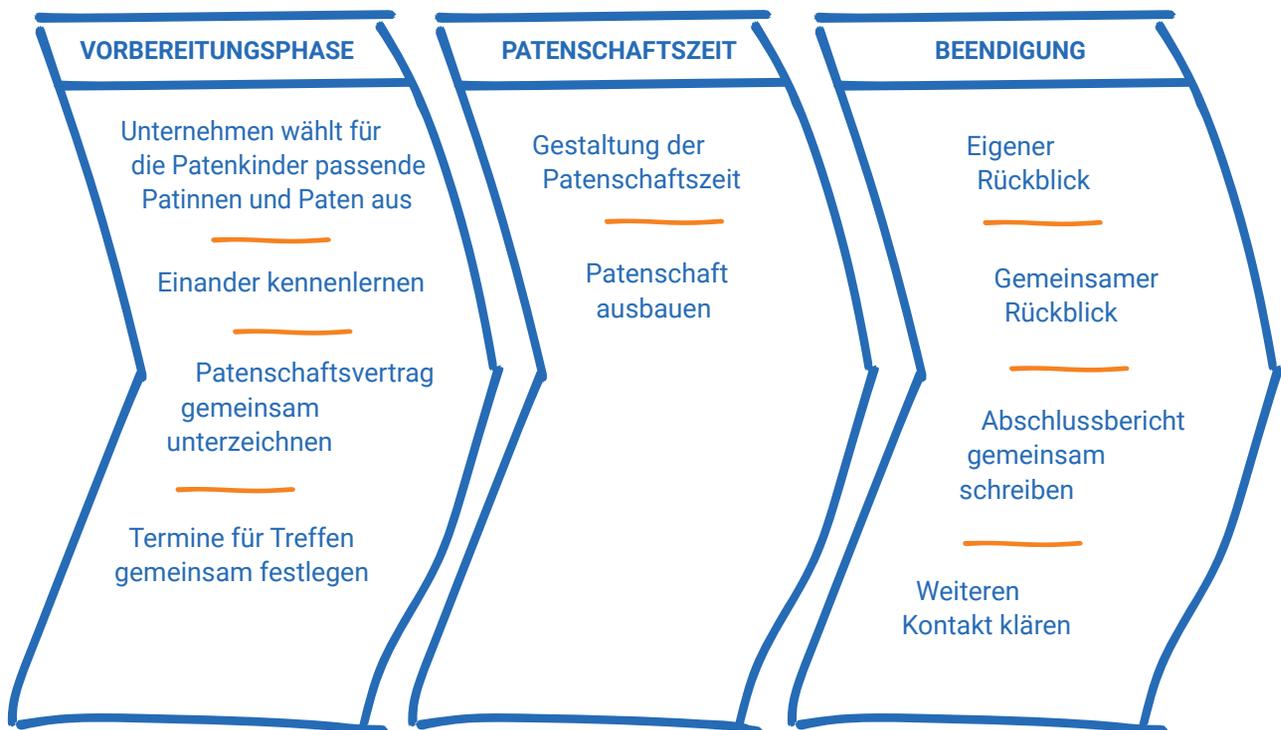
Wenn das vereinbarte Ende der Patenschaft näher rückt, ist es wichtig, nicht einfach so auseinanderzugehen. In der abschließenden Sitzung solltet ihr über Erfolge und Misserfolge in der Patenschaft sprechen. Überlegt, was ihr gemeinsam in dieser Zeit erlebt und gelernt habt.

Wenn der Kontakt während der Patenschaft als sehr positiv empfunden wurde und ihr beide wünscht, ihn aufrechtzuerhalten, ist dies selbstverständlich möglich. In diesem Fall ist es aber wichtig, die Beziehung neu zu definieren – Soll daraus zum Beispiel eine Freundschaft werden?

5.

# WIE LÄUFT EINE PATENSCHAFT AB?

## 4. Die drei Phasen einer Patenschaft



**MONITORING:** Fortschritte und Herausforderungen im Logbuch für die Azubi-Patenschaft festhalten

Abb. 1: Drei Phasen der Patenschaft<sup>2</sup>



# 6.

## DEINE AUFGABEN ALS PATIN ODER ALS PATE

Für Auszubildende sind ihre Ausbilderinnen und Ausbilder wichtige Ansprech- und Vertrauenspersonen. Aber nicht immer möchte man sich mit allen Fragen und Problemen, die gerade zu Beginn der Ausbildung auftreten können, an sie wenden. Bei Gleichaltrigen traut man sich eher nachzufragen, wenn man unsicher ist.

Hier können Ausbildungspatinnen und Ausbildungspaten wie du eine wichtige Rolle übernehmen und neuen Auszubildenden helfen, sich im Betrieb besser zurechtzufinden und zu integrieren. Du als Patin oder Pate stehst der neuen Kollegin oder dem neuen Kollegen für das erste Lehrjahr beratend und unterstützend zur Seite.

Als Patin oder Pate hast du ganz bestimmte Aufgaben. Diese Aufgaben müssen klar für dich definiert sein. Du, dein Patenkind und auch eure Vorgesetzten müssen deinen Zuständigkeitsbereich kennen, denn du sollst an diesem Auftrag Spaß und Freude haben. Das Ganze soll nicht zu einer zusätzlichen Last für dich werden. Außerdem sollst du nicht die Aufgaben einer Ausbilderin oder eines Ausbilders übernehmen. Gewisse Aufgaben und Probleme müssen von anderen Personen im Unternehmen übernommen und geklärt werden. Hier kannst du nur als Mittelsperson dienen.

**Deine Hauptaufgabe als Patin oder Pate wird sein, dein Patenkind bei der Orientierung und Eingewöhnung im Betrieb zu unterstützen.**

**Patinnen und Paten sind Ratgeber auf Augenhöhe.**

### Zur Orientierung und Eingewöhnung im Betrieb kann gehören:

- › Kennenlernen der Räumlichkeiten (z. B. Arbeitsräume, Kantine, Aufenthaltsraum, Sanitäranlagen)
- › Kennenlernen der wichtigen Personen (z. B. Vorgesetzte, Personalverantwortliche, Ausbilderinnen und Ausbilder, Kolleginnen und Kollegen)
- › Angebote im Unternehmen vorstellen (z. B. Gesundheitsangebote, Seminare, Aktionstage)

### Weitere Aufgaben können sein:

- › berufliche und schulische Fragen klären
- › Unterstützung bei Problemen deines Patenkindes
- › bei Konflikten mit Vorgesetzten, Berufsschullehrerinnen und -lehrern oder Kolleginnen und Kollegen helfen

## 6. DEINE AUFGABEN ALS PATIN ODER ALS PATE

### Patinnen und Paten sollen

- > Vorbild sein
- > auf das Patenkind zugehen
- > bei der Orientierung im Betrieb helfen
- > offen sein für Probleme (Betrieb, Schule, privat)
- > bei Konflikten beratend zur Seite stehen
- > Kontakte herstellen

### Patinnen und Paten sollen nicht

- > Vorgesetzte, Ausbilderin oder Ausbilder ersetzen
- > Kindermädchen für alles sein
- > Geschenke machen
- > das Vertrauen missbrauchen

Abb. 2: Aufgabenbereiche für Patinnen und Paten<sup>2,3</sup>

Du bist also in erster Linie Ansprechperson für die neue Auszubildende bzw. den neuen Auszubildenden,

um ihr oder ihm den Einstieg in das Berufsleben zu erleichtern. Als Bindeglied wirkst du zwischen Ausbilderin oder Ausbilder und der neuen Auszubildenden bzw. dem neuen Auszubildenden.

Natürlich sollt ihr euch nicht nur über Probleme unterhalten. Bestimmt findet ihr auch Gemeinsamkeiten, über die ihr euch einfach mal so austauschen möchtet.

Der **erste Tag** im Betrieb ist für dein Patenkind und dich ein wichtiger Tag.

Am ersten Ausbildungstag der neuen Abzubildenden wird diesen in der Regel durch die Ausbilderin oder

den Ausbilder das Patenprogramm vorgestellt und du wirst mit deinem Patenkind bekanntgemacht. Manche Betriebe laden die neuen Auszubildenden auch schon vor der Ausbildung zu einem ersten Kennenlernetreffen ein, bei dem ihr etwas Zeit miteinander verbringen könnt. Zur Gestaltung des Kennenlernens haben wir viele Tipps. Diese findest du im Anhang.



## 6. DEINE AUFGABEN ALS PATIN ODER ALS PATE

### Mögliche Aufgaben für dich am ersten Tag können sein:

- › Bekanntmachung mit anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- › Zeigen des Arbeitsplatzes, der Aufenthaltsräume, Toiletten usw.
- › Hinweis auf Arbeitszeit und Ruhepausen
- › Zeigen des Schwarzen Bretts für betriebliche Bekanntmachungen u. ä.
- › Information über Sicherheitsbestimmungen (Schutzkleidung usw.)
- › Wenn einige Zeit verstrichen ist: Aufsuchen am Arbeitsplatz und Gespräch über erste Eindrücke; vielleicht bleibt noch Zeit für das eine oder andere Kennenlernspiel?

Abb. 3: Deine Aufgaben am ersten Tag

## 6. DEINE **AUFGABEN** ALS PATIN ODER ALS PATE



# 7.

## ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN PATIN ODER PATE UND PATENKIND

Ein **vertrauensvolles und belastbares** Verhältnis ist die **Grundlage** für eine gute Zusammenarbeit in der Patenschaft.

Ein solches Verhältnis entsteht im Laufe der Patenschaft, wenn beide Seiten bereit sind, daran zu arbeiten und bestimmte Regeln einzuhalten.

In der Patenschaftsbeziehung hast du als erfahrenerer Teil eine Vorbildfunktion und trägst eine gewisse Verantwortung.

Du stehst deinem Patenkind beratend zur Seite – auch in schwierigen Situationen. Du vermittelst fachliche Fähigkeiten und/oder unterstützt durch Tipps und Anregungen. Besonders wichtig ist es, dass du dich stets als Ratgeberin oder Ratgeber an der Seite deines Patenkindes siehst, also keine überlegene Position einnimmst. Vorschriften und Bevormundung werden nicht helfen. Klare Grenzen helfen dagegen, dass die Patenschaft nicht zu einer Überforderung führt.

Das Patenkind muss sich ernst genommen fühlen und sicher sein, dass vertrauliche Informationen bei dir sicher aufgehoben sind.

Für dich als Patin oder Pate sollten die folgenden Leitsätze gelten:

### Verantwortung

Ich stehe meinem Patenkind beratend zur Seite und übernehme Verantwortung. Dabei möchte ich Eltern und Vorgesetzte nicht ersetzen, sondern ergänzen.

### Grenzen

Ich lege gemeinsam mit meinem Patenkind die Grenzen unserer Zusammenarbeit fest. Bei schwierigen Konflikten in der Patenschaft wende ich mich an meine Vorgesetzte oder meinen Vorgesetzten.



## ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN PATIN ODER PATE UND PATENKIND

### **Vertrauen**

Ich gebe meinem Patenkind Zeit, Vertrauen aufzubauen und setze mich dafür ein, dieses Vertrauen zu fördern und zu stärken. Das, was wir besprechen, erzählen wir Dritten nicht – es sei denn, beide sind damit einverstanden.

### **Respekt**

Ich akzeptiere mein Patenkind als Persönlichkeit, begegne ihr oder ihm auf Augenhöhe und zeige ihm meine Wertschätzung. Die Probleme und Anliegen meines Patenkindes nehme ich ernst.

### **Verbindlichkeit**

Ich Sorge dafür, dass Ziele, Termine und Aktivitäten eingehalten werden. Das, was wir uns vornehmen, ist für mein Patenkind und mich verbindlich.

### **Eigenständigkeit**

Ich berate mein Patenkind, nehme ihr oder ihm Entscheidungen aber nicht ab. Ich sensibilisiere mein Patenkind dafür, Entscheidungen selbstständig zu treffen und für die Konsequenzen verantwortlich zu sein.

Abb. 4: Leitsätze für Patenschaften<sup>1</sup>

Jeder dieser Bereiche ist wichtig, damit die Patenschaft ihr Ziel, die erfolgreiche Eingewöhnung deines Patenkindes im Unternehmen, erreicht.



## 8.

# MOTIVATION

Junge Auszubildende sind in der Regel zu Beginn der Ausbildung hoch motiviert – doch manchmal kann es dazu kommen, dass ihr Interesse erlischt. Sie kommen unpünktlich zur Arbeit, ihre Leistungen lassen nach oder sie melden sich häufig krank. Tatsächlich wird etwa die Hälfte aller Ausbildungsverträge bereits nach dem ersten Jahr gelöst. Dies kann viele Ursachen haben, z. B. die falsche Gestaltung der Anfangszeit, die Unterforderung von Auszubildenden, wenn Vorgesetzte ihnen nicht genug zutraut oder die Eintönigkeit des Arbeitsalltages. Du als Patin oder Pate kannst deinem Patenkind natürlich keine Arbeitsaufgaben übertragen oder über Lernziele entscheiden.

Du kannst aber **motivierend** auf dein Patenkind einwirken.

### 8.1. Wie kannst du dein Patenkind motivieren?

Da gibt es viele Möglichkeiten für dich. Du kannst z. B.<sup>1</sup>

- > deinem Patenkind Tipps für selbstständiges Arbeiten geben
- > über Zuständigkeiten und Verantwortung von bestimmten Aufgaben sprechen; dabei wird deinem Patenkind bewusst, gebraucht zu werden und dass ihr oder ihm Verantwortung zugetraut wird
- > deinem Patenkind Ziele, Chancen, Perspektiven aufzeigen (Gespräche darüber führen, was ihr beide über die Ausbildung hinaus plant)
- > Mut machen (Fehler/Schwächen sind dafür da, bewältigt zu werden; „Wir schaffen das!“)
- > Durchhaltewillen stärken (Perspektiven/Ziele aufzeigen)
- > Selbstbewusstsein stärken (Wertschätzung: Wo liegen die Stärken und Talente deines Patenkindes?)
- > Interesse an der Person und den Problemen deines Patenkindes ausdrücken durch gezielte Nachfragen nach Wünschen, Zielen, Vorstellungen, Schwierigkeiten (und dabei versichern, dass alle Informationen streng vertraulich behandelt werden)
- > Akzeptanz zeigen (Akzeptanz bedeutet nicht, auf berechnete Kritik zu verzichten; denn eine differenzierte Rückmeldung, also was lief gut, was lief weniger gut, erhöht die Glaubwürdigkeit und wertet jedes Lob auf)
- > Empathie zeigen (sich in die Lage deines Patenkindes versetzen)
- > teilnehmen an Problemen, und auch mal über das Berufliche hinaus „ein Ohr leihen“

## 8.

# MOTIVATION

Und grundsätzlich gilt:

**Wer motivieren will, muss Vorbild sein.**

Die Kunst der Motivation besteht darin, das Patenkind so zu begeistern, dass sie oder er sich gerne engagiert, sich in den Berufsalltag integrieren möchte und gute Leistungen erbringen will, sozusagen von innen heraus.

**Motivation kommt von innen.**

### 8.2. Motivation zur Teilnahme an gesundheitsförderlichen Maßnahmen

Viele Unternehmen bieten ihren Beschäftigten Maßnahmen zur Verminderung der Belastungen durch die Arbeit und zur Verbesserung der ganz persönlichen Gesundheit an.

Dies können zum Beispiel Kurse für Rückenschule, Yoga oder zur Stressbewältigung sein. Es kann sich auch um den ermäßigten Eintritt in Fitnessstudios oder Schwimmbädern handeln. Manches Unternehmen hat einen eigenen Fitnessraum für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingerichtet oder bietet Informationsveranstaltungen rund um die gesunde Ernährung oder Gesundheitschecks an.

Es gibt spezielle Angebote für Azubis, andere Aktivitäten werden für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeboten.

**Die Gesundheit ist für jeden von uns sehr wichtig.**

Unternehmen profitieren vor allem von gesunden und fitten Beschäftigten. Denn wer gesund und zufrieden ist, leistet mehr.

Für dich und dein Patenkind bedeuten gesundheitsfördernde Maßnahmen z. B.

- > die Verbesserung des Gesundheitszustandes
- > weniger Arztbesuche
- > Verringerung von Belastung
- > Verbesserung der Zufriedenheit
- > Steigerung der Leistungsfähigkeit
- > Verbesserung des Betriebsklimas

Es lohnt sich also, an diesen Angeboten teilzunehmen. Du als Patin oder Pate solltest auch hier Vorbild sein. Nur so kannst du dein Patenkind zur Teilnahme motivieren. Und gemeinsam macht die Teilnahme noch mehr Spaß.



9.

# WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

Damit eure Gespräche sinnvoll verlaufen und es möglichst wenig Missverständnisse zwischen dir und deinem Patenkind gibt, möchten wir dir einige Hinweise und Tipps geben, wie wir kommunizieren und wie du ein gutes Gespräch aufbauen kannst.

## 9.1. Die 4 Seiten einer Nachricht

Wir kommunizieren ständig, durch einen Blick, eine Körperhaltung, ein Wort. Leicht kann es zu einem **Aneinander-vorbei-Reden** kommen, weil die sprechende Person und die zuhörende Person die Botschaften unterschiedlich verstehen.

Warum es so schwer ist, sich gegenseitig richtig zu verstehen, versucht das Modell „Vier Seiten einer Nachricht“ von Schulz von Thun zu erklären.

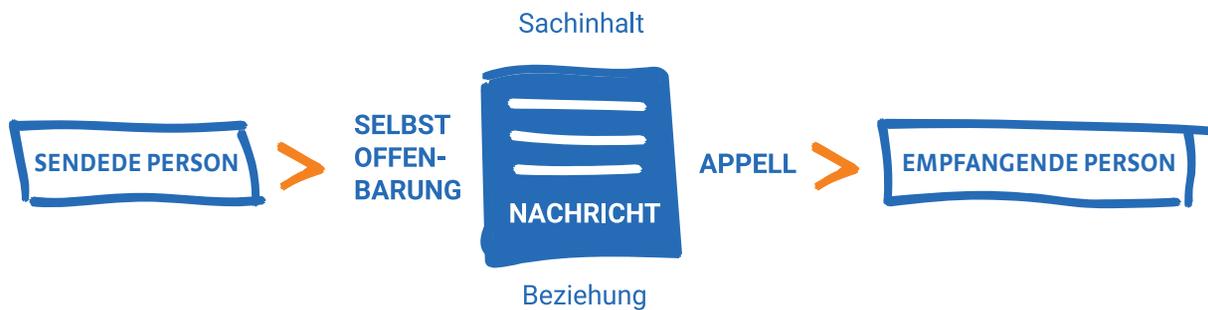


Abb. 5: 4-Seiten-Modell der Kommunikation von Schulz von Thun<sup>4,21</sup>

Wenn wir kommunizieren, schicken wir als sprechende Person eine Nachricht an die zuhörende Person – egal, ob wir eine E-Mail schreiben, zur Begrüßung nicken oder einen Satz zum anderen sagen. Dabei übermitteln wir immer vier Informationen: über die Sache selbst (Sachinhalt), über uns als Sprecherin oder Sprecher (Selbstoffenbarung), über unsere Beziehung zur Hörerin oder Hörer (Beziehung) und über die Reaktion, die wir uns von der Hörerin oder dem Hörer wünschen (Appell). Das Problem: Je nachdem, wie die andere Person die vier Seiten interpretiert und wie wichtig die einzelnen Aspekte für sie oder ihn sind, kann die Nachricht anders verstanden werden als wir sie gemeint haben.<sup>31</sup>

9.

## WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?



Abb. 6: Der „vierohrige Empfänger“<sup>44, 21</sup>

Diese Abbildung zeigt, wie unterschiedlich eine Nachricht bei der empfangenden Person ankommen kann.

Zur Kommunikation gehört nicht nur das gesprochene Wort, sondern auch Körpersprache, Gestik und Mimik. Die ZuhörerIn nimmt die Körpersprache der GesprächspartnerIn oder des Gesprächspartners wahr und bezieht sie bei der Auslegung des Gesagten mit ein.

### Verbale/sprachliche Anteile

- > **Wort**
- > **Stimme:**  
Lautstärke, Stimmlage, Sprechgeschwindigkeit, Betonung

### Non-verbale/nicht-sprachliche Anteile

- > **Blickkontakt**  
(offener/zugewandter oder fehlender Blickkontakt)
- > **Körperhaltung**  
(aufrecht/zugewandt oder gebeugt/abgewandt)
- > **Mimik**  
(freundlich/lächelnd oder stur/unzufrieden)
- > **Gestik**

Abb. 7: Verbale und non-verbale Kommunikation<sup>41</sup>



9.

## WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

### 9.2. Ursachen von Kommunikationsproblemen

Häufige Ursachen von Unstimmigkeiten liegen in einer mangelnden Kommunikation. So kann es z. B. sein, dass Arbeitsaufträge unklar formuliert werden und die Auszubildenden nicht genau wissen, wie sie diese zu verstehen haben. Beispielsweise kann der Satz der Chefin oder des Chefs „Hier sind die Auftragszettel.“ bedeuten „Bitte erledigen Sie die Bestellungen.“

Ursachen von Kommunikationsproblemen sind vielfältig, z. B.:

- > unklare Ausdrucksweise oder Anweisung
- > Weglassen (bewusst oder unbewusst) von Informationen
- > Nicht-verstehen der Aussage (akustisch)
- > falsches Verstehen der Aussage (inhaltlich)
- > falsche Interpretation der Aussage

Zudem kann Sprache Konflikte verstärken, kann anheizen und zur Eskalation beitragen.

Durch **Anschuldigungen, Vorwürfe, Beschimpfungen oder Beleidigungen** werden nicht nur die Missbilligung einer bestimmten Verhaltensweise transportiert, sondern auch die persönliche Geringschätzung einer Person.

Ein Beispiel ist die mögliche Reaktion von Vorgesetzten oder einer Kollegin bzw. eines Kollegen auf das Zuspätkommen einer Auszubildenden oder eines Auszubildenden. Der mögliche Vorwurf „Ah, auch schon da?“ oder die mögliche Beleidigung „Sie Schlafmütze, so wird das ja nie was mit Ihnen!“ drücken zwar den Ärger der sprechenden Person aus, das Kernproblem, nämlich dass die Auszubildende oder der Auszubildende zu spät kommt und dies künftig unterlassen soll, wird weder bearbeitet noch gelöst.

Wichtig ist, sich immer wieder die folgenden Aussagen in Erinnerung zu rufen, damit es zu möglichst wenigen Missverständnissen unter Kolleginnen bzw. Kollegen und zwischen Kollegen und Vorgesetzten kommt.

Gedacht	bedeutet nicht	gesagt.
Gesagt	bedeutet nicht	gehört.
Gehört	bedeutet nicht	verstanden.
Verstanden	bedeutet nicht	einverstanden.
Einverstanden	bedeutet nicht	getan.
Getan	bedeutet noch lange nicht	beibehalten.

Abb. 8: Ursachen von Kommunikationsproblemen<sup>4i,5</sup>

### 9.3. Kommunikationstechniken

Zu den wichtigsten Grundlagen guter Kommunikation gehören die richtige **Fragetechnik**, das **aktive Zuhören** sowie das Formulieren von **Ich-Botschaften**.<sup>4i</sup>

## 9.

WIE FUNKTIONIERT  
KOMMUNIKATION?

## 9.3.1. Gezielte Fragetechniken

Mit **offenen Fragen** bringst du deine Gesprächspartnerin oder deinen Gesprächspartner zum **Reden**.

Die offene Frage beginnt mit einem Fragewort (wer, wie, was, wo, warum, wieso, weshalb, woher, wodurch, womit etc.). Damit gibst du der anderen Person die Möglichkeit, umfassend und in vollständigen Sätzen zu antworten.

**Beispiele für offene Fragestellungen:**

Frage: „Womit kann ich dir helfen?“



Antwort: „Ich interessiere mich für ... und ... und ...“



Frage: „Wie hast du das Problem gelöst?“



Antwort: „Zuerst habe ich ... dann ... und jetzt ...“



Mit der offenen Frage leitest du ein ausführliches Gespräch ein. Oft gelingt es gut, zurückhaltende oder unsichere Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner zu öffnen und an zusätzliche Informationen zu gelangen. Für Konfliktsituationen sind offene Fragen daher sehr gut geeignet.

Die **geschlossene Frage** hingegen bringt dir **Entscheidungen und knappe Antworten**.

Die geschlossene Frage beginnt mit einem Verb oder Hilfsverb. Mit dieser Frageform bringst du die andere Person dazu, mit wenigen Worten, zumeist nur mit ja oder nein, zu antworten.

**Beispiele für geschlossene Fragestellungen:**

Frage: „Kann ich dir helfen?“



Antwort: „Nein, danke.“



Frage: „Hast du das Problem gelöst?“



Antwort: „Ja.“



Die geschlossene Frage hilft dir, das Gespräch straff zu führen und schnell zu einer Entscheidung zu gelangen. Aber Achtung: Schüchterne Menschen fühlen sich durch diese Frageform schnell unter Druck gesetzt und werden sich vermutlich noch weiter aus dem Gespräch zurückziehen.

9.

## WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

### 9.3.2. Aktives Zuhören

Aktives Zuhören bedeutet nicht nur, deine Gesprächspartnerin oder deinen Gesprächspartner ausreden zu lassen. Es hat zum Ziel, die Sichtweise der anderen Person ganz zu verstehen. Du zeigst ihr oder ihm durch deine Körperhaltung, dass du zuhörst.

Um zu prüfen, ob du das Gesagte auch richtig verstanden hast, kannst du Zwischenfragen stellen oder das Gesagte spiegeln, also das Gesagte mit eigenen Worten zusammenfassen.

#### Körperhaltung

- > offene, zugewandte und gerade Körperhaltung haben
- > sich ruhig verhalten

#### Mimik/Gestik

- > Blickkontakt halten
- > Zunicken
- > Lächeln
- > freundliches Gesicht

Abb. 9: Aktives Zuhören durch Körpersprache<sup>4i</sup>

### 9.3.3. Ich-Botschaften

Mit **Ich-Botschaften** kannst du deine eigenen Erfahrungen und Gefühle ausdrücken.

In Konfliktsituationen kannst du durch die Verwendung von Ich-Botschaften klar formulieren, worum es geht und was du ausdrücken möchtest. So weichst du nicht auf Beschuldigungen aus und vermeidest persönliche Verletzungen und Angriffe.

Das folgende Beispiel verdeutlicht, wie ein Gespräch mit Ich-Botschaften funktionieren kann<sup>4i</sup>:

9.

## WIE FUNKTIONIERT KOMMUNIKATION?

Eine Auszubildende oder Auszubildender sagt bei der Arbeitseinteilung zur Führungskraft:

**FALSCH:** „Ich darf immer hier draußen stehen und die Autos sauber machen, in letzter Zeit krieg ich überhaupt keine ordentliche Aufgabe. Die ganze Woche schon haben Sie die anderen für die Werkstatt eingeteilt!“

**RICHTIG:** „Ich wurde wieder für das Reinigen der Autos eingeteilt (Auslöser). Das finde ich nicht gut (Gefühl), weil ich das schon seit zwei Tagen mache (Begründung). Ich würde gerne wieder in der Werkstatt arbeiten (Wunsch).“

### 9.4. Tipps für eine gute Kommunikation

Mit den folgenden zehn Regeln lässt sich jede Kommunikationssituation verbessern und eine gute Verständigung erreichen:

#### Tipps für eine gute Kommunikation

- > Gesprächspartner ernst nehmen.
- > Das Selbstwertgefühl des anderen Menschen beachten.
- > Berücksichtigen, dass jede Kommunikation sowohl Sach- als auch Beziehungssaspekte beinhaltet (siehe „Die 4 Seiten einer Nachricht“).
- > Zuhören und verstehen wollen.
- > Die Kommunikation nicht einseitig, sondern wechselseitig gestalten.
- > Beachten, dass Kommunikation auch nonverbal (durch Körpersprache) erfolgt.
- > Sich verständlich machen und ausdrücken, wie man etwas empfindet und wahrnimmt. Dabei „macht der Ton die Musik“.
- > Bei Unklarheiten Fragen stellen und nicht etwas hineininterpretieren oder Dinge unterstellen.
- > Kritik als Ich-Botschaft und nicht als Du-/Sie-Botschaft formulieren.
- > Sich auf wichtige Gespräche vorbereiten (unüberlegte Kommunikation erhöht das Risiko für Konflikte).

Abb. 10: Tipps für eine gute Kommunikation<sup>51</sup>



# 10.

## UMGANG MIT KONFLIKTSITUATIONEN

Eine Patenschaft ist eine Beziehung zwischen zwei Menschen, deshalb ist es nicht ungewöhnlich, dass es auch einmal zu **Konflikten** kommen kann.

### 10.1. Was sind die typischen Ursachen für Konflikte in einer Patenschaft?

Es gibt viele Ursachen, die im Rahmen von Patenschaften zu Schwierigkeiten führen können.

Vor allem sind dies:

- > falsche oder zu hohe Erwartungen
- > mangelnde Zuverlässigkeit der Patin bzw. des Paten oder des Patenkindes. Termine werden nicht eingehalten, eine oder einer von beiden arbeitet nicht mehr genug mit
- > unterschiedliche gesellschaftliche und/oder kulturelle Hintergründe zwischen Patin oder Paten und Patenkind, verschiedene Wertvorstellungen
- > Uneinigkeit über die Ziele und Prioritäten
- > zeitliche oder inhaltliche Überforderung der Patin, des Paten oder des Patenkindes
- > Rollenkonflikte: Die Patin oder der Pate überschreitet Grenzen und bevormundet oder bewertet das Patenkind
- > unfaire Behandlung, Diskriminierung etc.
- > mangelnde Kommunikation

In dieser Situation besteht die Gefahr, dass die Bereitschaft zur Zusammenarbeit sinkt. Im Extremfall kann die Unzufriedenheit dazu führen, dass die Patenschaft beendet werden muss.

Auf der anderen Seite bietet ein Konflikt auch immer die große Chance, klare Verhältnisse zu schaffen, eigene Fehler zu erkennen, neue Ideen zu entwickeln und Veränderungen möglich zu machen. Wenn es euch gelingt, den Konflikt gemeinsam zu bewältigen, wird dies eure Beziehung deutlich stärken.<sup>2</sup>

### 10.2. Wie kann man einem Konflikt vorbeugen?

Ein **respektvoller Umgang** ist die Basis für jede gute Patenschaft.

Das bedeutet nicht nur, dass dein Patenkind respektvoll mit dir umgeht, sondern auch, dass du respektvoll mit deinem Patenkind umgehst.

Versucht am besten beide, euch in die andere Person hineinzusetzen und Probleme zu akzeptieren. Sprecht Unstimmigkeiten frühzeitig und offen an und bleibt dabei sachlich.

Jede Person sollte die Konsequenzen des eigenen Handelns und der eigenen Kommunikation überdenken. Was löst die eigene Art zu handeln oder zu kommunizieren beim anderen aus? Man kann versuchen, sich in die Situation einer neutralen Person hineinzusetzen, die eure Beziehung als Unbeteiligter betrachtet: Wie würde sie oder er euren Umgang miteinander beurteilen?

10.

## UMGANG MIT KONFLIKTSITUATIONEN

### 10.3. Wie erkennt man Konflikte frühzeitig?

Es gibt eine Reihe von Anzeichen, die dich schon früh erkennen lassen, dass sich ein Konflikt anbahnt, z. B. wenn dein Patenkind immer weniger Interesse zeigt, unzuverlässig wird oder vielleicht sogar Treffen verweigert, wenn sie oder er dir Vorwürfe macht oder dich beschimpft, oder wenn du eine verkrampfte, aggressive Körperhaltung beobachtest.

Und wenn es doch zum Konflikt kommt? Am besten versuchst du, die Situation zu entschärfen. Geht erst einmal auseinander, damit ihr euch beruhigen könnt. Mit etwas Abstand lassen sich viele Konflikte leichter klären.

### 10.4. Durchführung eines guten Konfliktgespräches

Auch wenn die Situation mal schwierig erscheint, empfiehlt es sich, ruhig zu bleiben und folgende Gesprächsregeln zu beachten, um einen Konflikt konstruktiv zu lösen.<sup>2i</sup>

#### Tipps für ein erfolgreiches Konfliktgespräch

##### Grundsätzlich gilt:

Alle Beteiligten

- > respektieren sich
- > hören sich gegenseitig zu
- > lassen jeden ausreden
- > reden nicht über andere, sondern mit ihnen
- > unterscheiden zwischen Person und Problem



10.

## UMGANG MIT KONFLIKTSITUATIONEN

### Während des Konfliktgesprächs:

#### Alle Beteiligten

- > sagen offen, was sie bewegt
- > sprechen die konkrete Situation an
- > schildern die eigene Sichtweise (Ich-Botschaft)
- > bleiben sachlich
- > beleidigen sich nicht
- > vermeiden Vorwürfe
- > beschreiben aus ihrer jeweiligen Sichtweise, was vorgefallen ist
- > legen ihre Interessen/Hintergründe/Motive offen
- > betrachten das eigene Verhalten selbstkritisch
- > fragen nach, wenn sie etwas nicht verstanden haben
- > versetzen sich in die Situation des/der anderen
- > machen Lösungsvorschläge
- > einigen sich
- > überprüfen zu einem späteren Zeitpunkt, ob die Vereinbarungen eingehalten wurden

Abb. 11: Tipps für ein erfolgreiches Konfliktgespräch<sup>41</sup>

Sucht gemeinsam nach den Ursachen für den Konflikt und arbeitet eure unterschiedlichen Standpunkte heraus. Sucht auch nach Lösungen und überlegt euch, wie ihr diese zusammen umsetzen könnt.

Wenn sich der Konflikt nicht lösen lässt, informierst du am besten die Vorgesetzte oder den Vorgesetzten. Eine Patenschaft kann in Ausnahmefällen vorzeitig beendet werden.

Manchmal ist es auch nötig, dass Auszubildende ein **klärendes Gespräch** mit der Ausbildungsleitung suchen.

Bei wirklich wichtigen Fragen oder Problemen ist es sinnvoll, frühzeitig auf die Ausbildungsleiterin oder den Ausbildungsleiter zuzugehen und nicht einfach abzuwarten, dass sich die Situation von alleine klärt.

10.

## UMGANG MIT KONFLIKTSITUATIONEN

Ein Gespräch mit der Ausbildungsleitung muss nicht schlimm sein. Solltest du oder dein Patenkind einmal ein solches Gespräch führen müssen, werden euch die folgenden Tipps helfen, sich auf das Gespräch vorzubereiten und dann gestärkt das Problem anzusprechen.<sup>4i</sup>

### 1. Das Gespräch vorbereiten

- › Termin für das Gespräch vereinbaren (nicht zwischen „Tür und Angel“)
- › sich vorbereiten, evtl. wichtige Punkte/Fragen aufschreiben
- › selbstkritisch das eigene Handeln hinterfragen
- › die Sichtweise der Ausbilderin oder des Ausbilders versuchen anzunehmen
- › sich ihre oder seine Reaktion auf die Kritik/Anregung/Frage vorstellen
- › das Gespräch üben, evtl. mit Freundinnen, Freunden oder Eltern

### 2. Den Gesprächseinstieg freundlich gestalten

- › erst einmal positive Punkte ansprechen (z. B. „Grundsätzlich gefällt mir die Ausbildung, aber...“)
- › den richtigen Ton anschlagen und sachlich sein

### 3. Auf den Punkt kommen

- › das Problem ansprechen
- › sich auf eine konkrete Situation beziehen
- › deutliche und klare Aussagen machen
- › eigene Sichtweise darstellen
- › nicht beleidigen

### 4. Den anderen Personen zuhören

- › nach der Sichtweise der anderen Beteiligten fragen
- › nicht emotional reagieren
- › Dinge, die nicht verstanden wurden, noch einmal hinterfragen
- › sich in die Situation von Vorgesetzten und anderen Beteiligten hineinversetzen

### 5. Eine Lösung finden und vereinbaren

- › fragen, wie das Problem gelöst werden kann
- › eventuell Lösung vorschlagen
- › eigene Bereitschaft für Problemlösung signalisieren
- › Vereinbarung über das weitere Vorgehen treffen, evtl. schriftlich festhalten
- › Termin vereinbaren, um Entwicklung/Einhaltung der Vereinbarungen zu besprechen

**Achtung!** In schweren Fällen Kontakt zur Personalabteilung, nächsthöheren Vorgesetzten oder den Ausbildungsberaterinnen und Ausbildungsberatern der zuständigen Kammer aufnehmen.



# 11.

## WEITERE TIPPS FÜR AZUBIS

Besonders zu Ausbildungsbeginn kann es Auszubildenden schwerfallen, den Erwartungshaltungen ihrer Vorgesetzten gerecht zu werden, denn sie wissen häufig nicht, was von ihnen erwartet wird, wie die „Etikette“ im Unternehmen ist und wie sie sich angemessen verhalten.<sup>4i</sup>

### 11.1. Was erwarten Vorgesetzte von Ihren Auszubildenden?

Neben **fachlichen** Kompetenzen werden von den Auszubildenden auch **persönliche und soziale Kompetenzen** erwartet.

Die folgende Auflistung soll dir und deinem Patenkind dienen, einen besseren Überblick zu bekommen, welche Erwartungshaltung beim Einstieg in die Berufswelt an euch gestellt werden.

#### Vorgesetzte erwarten, dass Auszubildende<sup>4i</sup>:

- > ihre Ausbildung ernst nehmen
- > motiviert ihre Ausbildung aufnehmen (schließlich investieren die Betriebe Zeit und Geld in die Ausbildung)
- > Lern- und Leistungsbereitschaft zeigen
- > pünktlich zur Arbeit erscheinen
- > konzentriert, sorgfältig und gewissenhaft arbeiten (Vorgesetzte müssen sich auf ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlassen können)
- > belastbar sind und ihre Aufgaben zu Ende bringen
- > Ausdauer beweisen und durchhalten, auch wenn sie frustriert sind, einen Misserfolg hatten oder unliebsame Aufgaben erfüllen müssen
- > mit Fortschreiten der Ausbildung selbstständig arbeiten und Verantwortung übernehmen
- > sich in das Team integrieren
- > höflich und freundlich sind
- > sich grüßen und verabschieden

## 11. WEITERE TIPPS FÜR AZUBIS

- > in Konflikten
  - > eigene Fehler eingestehen, ihr eigenes Verhalten/ihre eigene Arbeit kritisch beleuchten
  - > Kritik sachlich vorbringen, auf Kritik sachlich reagieren
  - > Konflikte konstruktiv austragen (keine Aggressionen, keine persönlichen Beleidigungen)
  - > tolerant sind und andere Meinungen und Einstellungen akzeptieren
  - > eingreifen, wenn menschliche Grundwerte verletzt oder der Betriebsfrieden gestört werden

Diese persönlichen, fachlichen und sozialen Kompetenzen sind **Grundlage für die Zusammenarbeit** im Betrieb und beeinflussen das Betriebsklima entscheidend.

### 11.2. Angemessenes Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kolleginnen, Kollegen, Kundinnen und Kunden

Kolleginnen, Kollegen, Vorgesetzte und Auszubildende gehen unterschiedlich miteinander um. Sie sprechen in unterschiedlicher Art und Weise miteinander. Der Grund sind unterschiedliche Einstellungen zur Gesprächspartnerin oder zum Gesprächspartner. Während Auszubildende mit ihren Mitauszubildenden auf einer Stufe stehen und einen lockeren Umgang pflegen, ist das Verhalten den Vorgesetzten gegenüber distanzierter.

Gute Umgangsformen sind in Ausbildungsbetrieben wichtig. Ein **respektvolles Verhalten** der Auszubildenden gegenüber ihren Vorgesetzten und Kundschaft ist wichtig.

#### Als Auszubildender verhältst du dich angemessen, wenn du<sup>41</sup>:

- > höflich auftrittst, aber nicht unterwürfig bist
- > auf deine äußere Haltung achtest (beim Gespräch dem Gegenüber in die Augen sehen, ruhig bleiben, sich aufrecht halten)
- > nicht überheblich, aber auch nicht zu bescheiden bist





# ANHANG

---

- Anhang 1 Ideen zum gegenseitigen Kennenlernen
- Anhang 2 Quellenverzeichnis
- Anhang 3 Partner und Impressum

## Anhang 1 Ideen zum gegenseitigen Kennenlernen

### Kennenlernspiele

Die Zahl solcher „Kennenlernspiele“ ist riesig. Hier stellen wir euch eine kleine Auswahl an Spielen vor, die mit möglichst wenig Vorbereitungsaufwand zur Auflockerung und für gute Laune beim gegenseitigen Kennenlernen sorgen können.<sup>3</sup>



## WER BIST DU?

Geht gemeinsam die unten stehenden Listen mit Aussagen durch. Bitte dein Patenkind einzuschätzen, wie stark die einzelnen Punkte auf ihn zutreffen. Auf diese Weise werdet ihr leicht ins Gespräch kommen und du gewinnst wichtige Anhaltspunkte für die Gestaltung eurer Patenschaft.

Einschätzung: 1 - stimmt genau / 2 - stimmt ein bisschen / 3 - stimmt überhaupt nicht

Aussage	Einschätzung
Ich habe viele Freundinnen und Freunde.	
Ich treffe mich gern mit meinen Freundinnen und Freunden.	
Ich treibe Sport.	
Ich spiele gern Spiele.	
Ich verstehe mich gut mit meinen Eltern.	
Meine Eltern haben viel Zeit für mich.	

Aussage: Ich möchte ...	Einschätzung
... eine eigene Familie haben.	
... einen interessanten Job ausüben.	
... immer besser werden.	
... genug Geld haben, um mir meine Wünsche zu erfüllen.	
... Zeit für mich allein haben.	
... anderen Menschen helfen.	
... mich um Kinder kümmern.	
... viele Freundinnen und Freunde haben.	
... ausgehen.	
... ein Hobby haben.	
... meinen Eltern helfen.	
... ein Ehrenamt übernehmen.	
... ein gemütliches Zuhause haben.	



## GEBRAUCHSANWEISUNG

### Ziele:

Einstieg, kennen lernen, kreatives Nachdenken über die eigene Person

### Ablauf:

Die Teilnehmenden werden aufgefordert, anhand eines Arbeitsblattes eine Gebrauchsanweisung über sich selbst anzufertigen. Themen können z. B. sein: Aktuelles Einsatzgebiet / Weitere Anwendungsmöglichkeiten / Seit wann auf dem Markt / Wartung und Pflege / Haltbarkeit / Risiken und Ne-

benwirkungen / Vergleich Konkurrenzprodukte / Verbraucher-Echo / Testberichte / Kosten-Nutzen-Relation / Produktslogan (je nach Personenzahl und Gesamtdauer der Einstiegsphase eventuell Stichworte weglassen oder ergänzen).

Danach erfolgt der Austausch der Gebrauchsanweisungen in Kleingruppen. Als Abschluss können die Teilnehmenden im Plenum vorstellen. Die Texte können aufgehängt werden und stehen dann zur späteren Einsicht zur Verfügung.



## UNTERNEHMENSQUIZ

### Ziele:

Vertiefendes Kennenlernen des Betriebes nach Betriebsrundgang der neuen Azubis.

### Ablauf:

Den Teilnehmenden soll spielerisch Wissen über Zusammenhänge im Unternehmen nahegebracht werden. Suche dir – je nach Größe des Unternehmens – einen oder mehrere Themenbereiche aus, die für die Auszubildenden relevant sind. Schritt 1: Du recherchierst schon vorhandene Fragen bzw. Aussagen und Wissenszusammenhänge. Schritt 2: Bitte Kolleginnen und Kollegen aus den jeweiligen Arbeitsbereichen um Mithilfe, Fragen oder State-

ments zu formulieren. Schritt 3: Bilde eine kleine Arbeitsgruppe – z. B. mit den Patinnen und Paten –, die diese Fragen durcharbeitet und Quiz-Kärtchen erstellt, z. B. auf der einen Seite der Karte die Frage: „Wo befindet sich die Notruf-Nummer?“ oder „Wie heißt die oder der Betriebsratsvorsitzende?“ etc. Die Antwort wird auf der Rückseite notiert. Die Kärtchen können an die Teilnehmenden ausgeteilt werden oder selbstständig gezogen werden. Die Teilnehmenden werden gebeten, die Karten so hinzulegen, dass sie nur die Fragen sehen. Die erste Spielerin oder der erste Spieler liest ihre oder seine Frage vor und beantwortet sie auch. Sollte die Person dazu nicht in der Lage sein, darf die Gruppe antworten.



## INFORMATIONSNETZ

### Ziele:

Zuhören üben, kennenlernen

### Ablauf:

Alle Teilnehmer stellen sich vor, in dem sie ein Wollknäuel weiterreichen (sich kreuz und quer zuwerfen), den Faden dabei aber in der Hand behalten. Es entsteht ein Spinnennetz, das alle Gruppenmitglieder miteinander verbindet. Wenn sich alle Mitglieder vorgestellt haben, wird das Spinnennetz wieder aufgelöst, indem das Knäuel in der gleichen Reihenfolge wieder zurückgereicht wird und jedes

Gruppenmitglied erzählt, was es von der Person in Erinnerung behalten hat, an die das Knäuel weitergegeben wird.

### Variationen:

Die einzelnen Gruppenmitglieder stellen der Person, der sie das Knäuel zu werfen jeweils eine konkrete Frage; es werden bestimmte Fragen vorgegeben (mein Name, meine Lieblingspeise, meine Hobbys, mein nächster Urlaub, was ich mir wünsche, meine größte Stärke, meine größte Schwäche, meine größte Angst, was beschäftigt mich zur Zeit besonders, ...).



## DER GORDISCHE KNOTEN

### Ziele:

Bringt Schwung, wirkt „entzerrend“

### Ablauf:

Die Teilnehmenden stellen sich im Kreis auf, schließen die Augen und gehen langsam in die Mitte, die Hände sind ausgestreckt. Jeder greift 2 Hände, möglichst gegenüber. Augen auf. Nun ist der gordische Knoten sichtbar (alle sind miteinander verbunden), der jetzt gelöst werden muss – ohne die Hände loszulassen. Ziel ist es, einen großen Kreis zu bilden.

### Hinweis:

Es sind mindestens 8 Personen erforderlich.



## Anhang 2 Quellenverzeichnis

### (1) Leitfaden für Bildungspaten

Juli, Christina; Winter, Silke; Breuninger, Claudia, Startblock-Rhein Main e.V., 2013

### (2) Leitfaden für Patenschaften

Hrsg. Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, 2009

### (3) Handlungshilfe „Ausbildungspatenschaften in der Textilindustrie“- Patenschaft Erfolg durch Begleitung

Hrsg. Qualifizierungsinitiative Textil NRW (QuiTex), 2005

### (4) Miteinander reden 1, Störungen und Klärungen

Schulz von Thun, Friedemann, Rowohlt Verlag, Reinbeck, 1998

### (5) Konflikt-Situationen im Alltag

Zuschlag, Thielke, Göttingen/Stuttgart: Psychologie, 1992

## Internetquellen:

### (1) Weiterbildungssequenz „Kompetenz fördern und fordern“, Leitfaden Modul 1 „Motivierende Gesprächsführung“

Kramer, Manuela; Mulik, Silvia, Hrsg. Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie  
[http://www.f-bb.de/fileadmin/projekte/gesamtdokument\\_modul\\_1](http://www.f-bb.de/fileadmin/projekte/gesamtdokument_modul_1).

### (2) Kommunikation & Information

[http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/arbeitsorganisation/kommunikation\\_und\\_kooperation/kommunikation\\_information.htm](http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/arbeitsorganisation/kommunikation_und_kooperation/kommunikation_information.htm)

### (3) Die vier Seiten einer Nachricht

[https://www.planet-schule.de/fileadmin/dam\\_media/wdr/entscheide-dich/img/respekt/AB5\\_Die\\_vier\\_Seiten\\_der\\_Nachricht.pdf](https://www.planet-schule.de/fileadmin/dam_media/wdr/entscheide-dich/img/respekt/AB5_Die_vier_Seiten_der_Nachricht.pdf)

### (4) Konfliktfähigkeit fördern - Ausbildungsabbrüche

### vermeiden: Anregung für BerufskolleglehrerInnen

Hrsg. Westdeutscher Handwerkskammertag  
<http://www.handwerk-nrw.de/service/publikationen/ausbildung.html>

### (5) 10 allgemeine Tipps für eine gute Kommunikation

[http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/wissensbausteine/kommunikation/kom\\_ah1.htm](http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/wissensbausteine/kommunikation/kom_ah1.htm)

## Anhang 3 Partner und Impressum



Friedrich-Schiller-Universität Jena



## Impressum

### Projekt

VorteilJena - Gesund am Start  
Projektleitung: Prof. Dr. Heike Kraußlach  
Projektkoordination: Steffi Burchert  
Autorinnen: Stephanie Bühren & Christina Nolte

Mit freundlicher Unterstützung von  
Dr. Thomas Hübner, PREVENTICUS GmbH

### Kontakt

Ernst-Abbe-Hochschule Jena  
Fachbereich Betriebswirtschaft  
Carl-Zeiss-Promenade 2  
07745 Jena



Layout & Satz:  
timespin Digital Communication GmbH,  
[www.timespin.de](http://www.timespin.de)

Gefördert durch das  
Bundesministerium für Bildung und  
Forschung





Gesundheitliche **Vorsorge** und  
soziale **Teilhabe** sind  
wichtige Themen unserer Zeit.

Nicht dazuzugehören wird als soziale  
Ausgrenzung erlebt. Fehlende Teilhabe  
spaltet somit die Gesellschaft und  
macht deren Mitglieder krank.

Ein **Miteinander** aller  
Gesellschaftsgruppen sichert eine  
**gesunde Zukunft** für die Einzelne,  
den Einzelnen und die Gemeinschaft.

---