

# Ausbilderhandbuch

Wissensbausteine für Ausbilder/-innen die „Geflüchtete Menschen in Ausbildung integrieren“



07.09.2018  
DIHK-Bildungs-GmbH  
Róża Jaroszevska

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Kulturelle Unterschiede überwinden.....</b>	<b>3</b>
Vielfalt konstruktiv nutzen .....	3
Willkommenskultur gestalten .....	7
Willkommenskultur im Betrieb.....	10
<b>Sensibilisierung für kulturelle Unterschiede.....</b>	<b>15</b>
Clique .....	15
Demokratie und Menschenrechte .....	19
„Generation Internet“.....	22
Geschlechterrollen / Gender .....	26
Interkulturelle Konflikte in der Ausbildungsgruppe.....	30
Konfliktgespräche .....	34
In neuer Lebenswelt zurechtfinden .....	39
Vorbilder .....	42
<b>Sprachbarrieren erkennen und damit umgehen .....</b>	<b>45</b>
Fachsprache lernen .....	45
Körpersprache .....	49
Sicherheitshinweise verständlich gestalten .....	53
Sprachförderung während der Ausbildung .....	57
Sprachkurse.....	65
Sprachniveaustufen .....	69
<b>Unterstützungsmöglichkeiten und Netzwerke .....</b>	<b>75</b>
Ausbildercoaching.....	75
Berufsorientierung für Geflüchtete .....	79
Familienangehörige, Vormund und Betreuer/-innen in die Ausbildung Geflüchteter einbeziehen .....	85
Vernetzung mit anderen Akteuren.....	88
Willkommenslotsen .....	91
Zusammenarbeit mit Berufsschulen.....	95
<b>Rechtliche Rahmenbedingungen .....</b>	<b>98</b>
Ehrenamtliche Unterstützung für Flüchtlinge.....	98

Einstiegsqualifizierung .....	101
Gesundheitliche Einschränkungen geflüchteter Jugendlicher erkennen und angemessen reagieren .....	104
Praktikum.....	107
Strukturelle Rahmenbedingungen bei der Ausbildung geflüchteter Menschen.....	113
Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge .....	116
Wohnen, Lebensstil und Ernährungsverhalten.....	119
<b>Didaktische und pädagogische Gestaltung der Ausbildung.....</b>	<b>122</b>
Ausbildungsabbruch (drohend) .....	122
Erlebnispädagogik .....	128
Feedbackgespräche .....	132
Fehlender Bezug zur Arbeitswelt .....	136
Geringe Lern- und Leistungsmotivation.....	139
Geringes schulisches Grundwissen .....	143
Lerntypen.....	148
Negative Gruppendynamik.....	152
Was kann ich im Vorfeld tun? .....	154
Potenziale erkennen .....	155
Prüfung nicht bestanden .....	159
Über- oder Unterforderung.....	162
Verunsicherung von geflüchteten Jugendlichen .....	167
<b>Gesundheit, Umwelt und Prävention.....</b>	<b>171</b>
Aggressives Verhalten .....	171
"Indirekte Traumatisierung" .....	175
Krankmeldung.....	177
Lügen.....	182
Mangelnde Körperhygiene/unpassende Kleidung .....	184
Mobbing.....	187
"Umgang mit Traumatisierungen bei Geflüchteten" .....	191
Versagensängste.....	194
Verschuldung.....	197
<b>IMPRESSUM .....</b>	<b>202</b>

# Kulturelle Unterschiede überwinden

---

## Vielfalt konstruktiv nutzen

### Was ist Vielfalt und wie kann sie in Ihrem Betrieb gestaltet werden?

Wussten Sie, dass Ihre Kollegen, Kolleginnen und Auszubildenden bereits ein vielfältiges Team sind? Bei Ihnen arbeiten bestimmt Männer und Frauen, Junge und Alte, große und kleine Menschen, gesunde und eventuell Beeinträchtigte, Mütter, Väter oder Singles. Dies sind nur einige Merkmale einer Belegschaft, die sich durch Vielfältigkeit auszeichnet. Es sind viele Persönlichkeiten, individuelle Lebensgeschichten und verschiedene Charaktere, die in vielfältiger Weise zusammenarbeiten. Mit der Integration von jungen Flüchtlingen wird Ihr Betrieb nur noch ein bisschen bunter.

"Vielfalt gestalten" meint das Wahrnehmen und Anerkennen von Vielfalt und Verschiedenheit sowie den Umgang miteinander und mit verschiedenen Lebenshintergründen und Lebensweisen - ohne dass es zu pauschalisierten Stereotypisierungen und Zuschreibungen kommt.

Vielfalt können Sie gestalten, indem Sie in Ihrem Betrieb Raum schaffen, in dem alle Beteiligten

- sich gegenseitig respektieren,
- sich wohl und sicher fühlen,
- ihre Potenziale einbringen können,
- sich mit dem Profil des Betriebs identifizieren können,
- Verantwortung für den (Ausbildungs-)Betrieb übernehmen wollen,
- zu einem Klima gelebter Gleichberechtigung beitragen und
- Konflikten ohne diskriminierendes Verhalten, Stereotypisierung und pauschale Zuschreibung begegnen.

### Welchen Nutzen bringt Vielfalt für mich und meinen Betrieb?

In Zeiten von Fachkräftemangel und einer älter werdenden Bevölkerung in Deutschland wird sich die Integration von Flüchtlingen positiv für die Unternehmen auswirken. Bei den Geflüchteten bestätigte eine repräsentativen Umfrage des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) eine hohe Motivation bezüglich Arbeiten und Lernen (BAMF-Kurzanalyse 01/2016). Mit der Ausbildung junger geflüchteter Menschen können Sie ganz grundlegend den **Fachkräftebedarf der Zukunft sichern** oder indirekte Entwicklungshilfe für die Heimatländer leisten. Sie übernehmen somit **gesellschaftliche Verantwortung**.

Kulturelle Vielfalt, häufig auch mit dem englischen Begriff **Diversity** beschrieben, kann die **Kreativität** und **Innovationskraft** im Betrieb steigern.

Auch im Bereich der Ausbildung sind kreative Köpfe eine Bereicherung der Belegschaft. [Potenziale](#) lassen sich so besser ausschöpfen und schließlich verringert ein positives Betriebsklima auch die **Fluktuation**.

Über die Einstellung und Ausbildung von Geflüchteten erfährt auch die Stammbesellschaft - sofern Sie in den Prozess mit eingebunden ist – etwas über **Offenheit für neue Kulturen oder Sprachen**. Diese Offenheit macht Sie zu einem **attraktiven Ausbildungsbetrieb** und ist somit besonders zukunftsfähig. Ein weiterer betrieblicher Nutzen durch (neue) Sprachen können Kontakte in den Herkunftsländern und so auch eine Chance für neue künftige Märkte sein.

Mitarbeiter/-innen der Stammbesellschaft können von Anfang an aktiv und im Dialog in den Integrationsprozess eingebunden werden, etwa durch Patenschaften oder Teamcoaching. Sie erfahren so eine **positive Personalentwicklung und Sozialkompetenz**.

## Willkommenskultur fördern

Damit Sie Vielfalt in Ihrem Betrieb konstruktiv nutzen können, bedarf es einiger unterstützender Rahmenbedingungen. An erster Stelle steht der Aufbau einer [Willkommenskultur](#). Dazu können Sie verschiedene Elemente miteinander verbinden und auf Ihre betriebsspezifischen Gegebenheiten ausrichten.

So können Sie **Stellenausschreibungen** interkulturell und offen für Geflüchtete gestalten. Junge Menschen, die erst kürzlich nach Deutschland gekommen sind, sprechen vielleicht noch nicht so gut Deutsch und wissen auch nicht, dass sie nicht die gleiche Schulbildung haben wie wir in Deutschland. Sie trauen sich oft nicht, sich direkt zu bewerben. Zeigen Sie offensiv, dass Sie auch geflüchteten Menschen eine Chance geben. Das fördert den Mut und die Motivation von Flüchtlingen, sich auf offene Stellen zu bewerben.

Bieten Sie für alle (neuen) Mitarbeitenden und Auszubildenden ein **"Willkommenspaket"** an, mit Informationen zu den betrieblichen, aber auch regionalen Angeboten - aber auch mit ihren spezifischen **Leitlinien** und **Umgangsregeln**, wie Toleranz im Miteinander, Gleichberechtigung von Mann und Frau, Respekt gegenüber Vorgesetzten, Pünktlichkeit und Regeln bei Krankheit usw.

Sie können auch ein **(interkulturelles) Mentoring** bzw. **Patenschaften** für das erste Ausbildungsjahr oder das erste Jahr der Einstiegsqualifizierung ermöglichen. Dies fördert in hohem Maß die Integration in den Betrieb aufseiten der Mentees, aber auch die Sozialkompetenz der Stammbesellschaft aufseiten der Mentoren.

Machen Sie Vielfalt in Ihrem Unternehmen sichtbar, zum Beispiel mit einer großen **Weltkarte**, wo jeder Mitarbeiter seine Herkunft markieren kann. Sie werden überrascht sein! Oder mit einem jährlichen **interkulturellen Buffet** für und von allen Mitarbeiter/-innen - auch hier werden Sie sicherlich über die Vielfalt in Ihrer Belegschaft staunen. Oder mit einem interkulturellen **Vielfaltskalender**, den Sie im Personalraum oder in der Werkstatt aufhängen können. Neben wichtigen christlichen, jüdischen, hinduistischen, islamischen, buddhistischen und bahá'istischen Feiertagen enthält der Kalender der Charta der Vielfalt

auch zahlreiche säkulare Tage und Termine, wie beispielsweise den Karneval der Kulturen in Berlin oder den Tag des Flüchtlings.

Durch Unterstützung zum Beispiel bei der Wohnungssuche oder bei spezifischem Förderbedarf ([Sprachkurse](#), ausbildungsbegleitende Hilfen, assistierte Ausbildung) erleichtern Sie den jungen Menschen, Fuß in unserer Gesellschaft zu fassen. Als Ausbilder/-in erhalten Sie von Ihrer Kammer Unterstützung etwa durch Willkommenslotsen oder Integrationsberater/-innen.

## **Interkulturelle Kompetenzen im Betrieb**

In einem weiteren Schritt können Sie sich und Ihre Kollegen und Kolleginnen mit interkulturellen Trainings auf die vielfältigen Besonderheiten gerade bei der Integration von geflüchteten Menschen vorbereiten. In solchen Trainings werden Themen wie Umgang mit kulturellen Unterschieden, Sprache, Kommunikation bei Konflikten, aber auch die eigene kulturelle Brille behandelt. Informieren Sie sich bei Ihrer Kammer oder zum Beispiel beim Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) über Schulungsangebote in Ihrer Nähe.

## **Raum für Kultur und Religion schaffen**

In gemeinsamen Gesprächen mit Ihren Kollegen und Kolleginnen, aber auch mit Ihren künftigen Auszubildenden können Sie Raum für kulturelle oder religiöse Bedürfnisse schaffen. Fragen Sie die Personen, was Sie brauchen, und entscheiden Sie dann, was Sie ermöglichen können. In einer offenen Atmosphäre lassen sich viele Unklarheiten ansprechen und gemeinsam Lösungen finden.

## **Zeit nehmen und Zeit geben**

Nehmen Sie sich Zeit für Gespräche und für Reflexion der eigenen Bedürfnisse. So werden Sie sich auch der eigenen kulturellen Brille bewusst (Wie sehe ich die anderen? Wie will ich gesehen werden? Was ist typisch deutsch? Was erwarte ich deshalb von einem Auszubildenden einer anderen Kultur?).

Geben Sie aber auch den jungen Menschen, die wahrscheinlich in ganz anderen kulturellen Gesetzmäßigkeiten aufgewachsen sind, die Zeit, unsere Kultur und Regeln kennenzulernen. Sprechen Sie über Ihre Erwartungen (zum Beispiel über Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit oder Verhalten bei Krankheit) und wiederholen Sie diese Erwartungen immer wieder aufs Neue. Nur so können sich diese neuen Muster und Regeln bei den Flüchtlingen verankern.

## **Bewusstsein für (leichte) Sprache schaffen**

Sie können die Integration in den Betrieb durch die Verwendung leichter Sprache erleichtern. Dazu gehört zum Beispiel, dass Sie Ihre betrieblichen Leitlinien, Regeln, aber auch Sicherheitsanweisungen in einfachen, verständlichen Sätzen formulieren und für jeden sichtbar aushängen.

Vieles lässt sich am Anfang mit Piktogrammen, also einfachen Symbolbildern erklären, die am jeweiligen Ort aufgehängt werden. Das gilt etwa für Sicherheitsanweisungen, aber auch für Hinweise zur Toilette, der Küche usw.

Auch den berufsspezifischen Spracherwerb können Sie unterstützen, indem Sie jungen Flüchtlingen zum Beispiel ein kleines **Notizheft** zur Verfügung stellen. Hier können sie sich bei den einzelnen Arbeitsschritten Notizen machen und neue Vokabeln notieren. Geben Sie ihnen die Zeit dafür. Sie können auch Gegenstände, Maschinen oder Werkzeuge mit ihrem Namen markieren (Haftzettel sind dabei sehr hilfreich).

Sprechen Sie langsam und deutlich. Auch wenn Flüchtlinge erste Deutschkurse absolviert haben, können sie nicht gleich jeden Dialekt verstehen. Geben Sie auch nicht mehrere Anweisungen in einem Satz. Häufig wird dann nur die letzte Anweisung verstanden und ausgeführt. Das kann ungewollt zu Unzufriedenheit Ihrerseits führen.

### **Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote:**

Die Charta der Vielfalt ist eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen. Auf der Website finden sich auch einige Best-Practice-Beispiele für Vielfalt und Diversity in Betrieben: [www.charta-der-vielfalt.de/unterzeichner/best-practice.html](http://www.charta-der-vielfalt.de/unterzeichner/best-practice.html). Den Vielfalt-Kalender für 2017 gibt es hier zum Download: [www.charta-der-vielfalt.de/service/publikationen.html](http://www.charta-der-vielfalt.de/service/publikationen.html).

Das **Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung (KOFA)** für kleine und mittlere Unternehmen informiert ausführlich über die Chancen, die Diversity Management bietet, und gibt Tipps zur Vorgehensweise: [www.kofa.de/handlungsempfehlungen/unternehmen-positionieren/diversity-management](http://www.kofa.de/handlungsempfehlungen/unternehmen-positionieren/diversity-management). In der Handlungsempfehlung Willkommenskultur im Unternehmen findet sich auch eine Checkliste: [www.kofa.de/handlungsempfehlungen/unternehmen-positionieren/willkommenskultur](http://www.kofa.de/handlungsempfehlungen/unternehmen-positionieren/willkommenskultur).

Das **Netzwerk "Integration durch Qualifizierung" (IQ)** bietet auf seiner Website Tipps für die Praxis und Publikationen zum Download: [www.netzwerk-iq.de/vielfalt-gestalten.html](http://www.netzwerk-iq.de/vielfalt-gestalten.html)

Die **BAMF-Kurzanalyse 01/2016** zur Qualifikationsstruktur, Arbeitsmarkteteiligung und Zukunftsorientierung von Flüchtlingen kann auf der BAMF-Website heruntergeladen werden: [http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Kurzanalysen/kurzanalyse1\\_qualifikationsstruktur\\_asylberechtigte.html](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Kurzanalysen/kurzanalyse1_qualifikationsstruktur_asylberechtigte.html)

Der YouTube-Kanal "IntercultureTV" informiert in einem Film über interkulturelles Mentoring:

[https://www.youtube.com/watch?v=fG\\_lm0lqqLM](https://www.youtube.com/watch?v=fG_lm0lqqLM)



© Spectral-Design / Fotolia

## Willkommenskultur gestalten

### Ich habe einen Geflüchteten Menschen angestellt. Wie kann ich ihn ins Team integrieren?

Sie haben einen geflüchteten Menschen im [Bewerbungsgespräch](#) kennengelernt. Im Idealfall hat er bereits ein [Praktikum](#) bei Ihnen absolviert.

Eine gewisse Vertrautheit ist dann bereits entstanden. Eventuell ist er im Betrieb bei den Kolleginnen und Kollegen also schon bekannt. Wenn ja, sollte diese Vertrautheit ausgebaut werden. Wenn nicht, ist es ganz wichtig, den Flüchtlingen in den Betrieb zu integrieren. Wie kann das gelingen?

Eine Integration ins Team und in den Betrieb kann durch einfache Mittel gefördert werden.



© Eisenhans / Fotolia

Beispielsweise kann ein Ausbildungspate als Ansprechpartner für den Geflüchteten zur Verfügung stehen. Ideal sind möglichst gleichaltrige, erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese können Geflüchteten im Betrieb die einfachen Fragen des Alltags beantworten. Lassen Sie sich zu Beginn Zeit bei der Einführung in den Betrieb. Die Zeit, die sie am Beginn investieren, sparen Sie sich am Ende, weil von Beginn an viele Fragen beantwortet wurden.

Auch eine gemeinsame Mittagspause im Team kann für die Integration sehr förderlich sein. Sie stärkt zudem den Zusammenhalt des gesamten Teams, was sich positiv auf das gesamte Betriebsklima auswirkt. Eine weitere Möglichkeit sind gemeinsame Betriebsausflüge o. Ä.

Wenn einzelne Mitarbeiter/-innen regelmäßig in einen Sportverein gehen, motivieren Sie sie dazu, dass sie die geflüchtete Auszubildende in den Verein mitnehmen. Dies ist ein sehr effizienter Weg, nicht nur Flüchtlinge ins Team zu integrieren, sondern den Zusammenhalt und den Teamgeist ihrer gesamten Belegschaft zu erhöhen.

Auch ein Gruß in der jeweiligen Landessprache kann zu einem starken Willkommensgefühl führen und bedeutet für Sie keinen hohen Aufwand. Wenn dann ein Guten-Morgen-Gruß von Geflüchteten zurückkommt, ist das bereits ein wichtiger Schritt der Integration, an den sich anknüpfen lässt.

### Was mache ich, wenn ein geflüchteter Azubi mich nicht versteht?

Viele der Geflüchteten, die eine Ausbildung beginnen, haben bereits [Sprachkurse](#) durchlaufen. Das heißt, sie befinden sich auf einem Sprachniveau von B1 bis C2 nach



europäischem Referenzrahmen (siehe dazu den Wissensbaustein [Sprachniveaustufen](#)). Trotzdem kann es passieren, dass Sie nicht verstanden werden. Wie gehen Sie am besten damit um?

Sprechen Sie bereits zu Beginn der Ausbildung offen darüber, dass es nicht schlimm ist, wenn Geflüchtete etwas nicht verstehen. Wiederholen Sie diese Aussage häufiger. Das senkt die Hemmschwelle, ein Missverständnis offen anzusprechen. Denn ist ein Missverständnis erst einmal entstanden und führt bei Ihnen zu Verärgerung, wird die geflüchtete Person in Zukunft noch gehemmter sein, nachzufragen, bevor er sie erneut verärgert. Es ist also besser, von Anfang an offen darüber zu reden - und nicht erst dann, wenn Missverständnisse zu Verärgerung führen.

Wenn Sie merken, dass Sie oft nicht verstanden werden, sollten Sie versuchen, Übersetzungen zu finden. Mithilfe von Wörterbüchern, Bildwörterbüchern oder Online-Übersetzungshilfen können geflüchtete Azubis ein Wörterbuch mit den wichtigsten Wörtern zusammenstellen und so wichtige Vokabeln des Alltags im Betrieb lernen. Oder Sie erstellen eine Liste mit den deutschen Begriffen, die Auszubildende kennen müssen. Diese suchen dann die passenden Übersetzungen und wissen beim nächsten Mal, was Sie meinen.



© pathdoc / Fotolia

Gute Hilfen im Internet sind hierbei:

- das Refugee Phrasebook: [www.refugeephasebook.de](http://www.refugeephasebook.de)
- der Google-Übersetzer: <https://translate.google.com>
- das Piktobuch : <https://piktobuch.kollektivdesign.com>

Vermeiden Sie, wechselnde Formulierungen und Schachtelsätze. Je vertrauter eine Formulierung ist, desto besser verstehen Auszubildende sie. Je konsequenter Sie ähnliche Formulierungen verwenden, desto eher werden Sie verstanden, wenn es darauf ankommt.

Haben Sie ein hohes Sprechtempo? Versuchen Sie es zu verringern, wenn Sie merken, dass Sie nicht verstanden werden. Viele Flüchtlinge sind gut im Deutschen, ein hohes Sprechtempo ist jedoch deutlich schwerer zu verstehen. Dies liegt vor allem daran, dass Deutsch eine sehr harte Sprache ist. Deswegen sind bei einem hohen Sprechtempo die Silben akustisch nur schwer auseinanderzuhalten.

Führt all das zu keinem Erfolg, wenden Sie sich an die Agentur für Arbeit oder das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Diese ermöglichen unter Umständen einen berufsbegleitenden Sprachkurs (siehe dazu den Wissensbaustein [Sprachkurse](#)).

Es ist ein langer Prozess, die Fachbegriffe aus Handwerk und Industrie zu lernen. Haben Sie dafür Verständnis. Aber machen Sie geflüchteten Azubis auch deutlich, wie wichtig es ist, die Fachbegriffe zu beherrschen. Motivieren Sie sie, dafür zu lernen. Vielleicht haben Sie die Möglichkeit, ihnen nach Feierabend ein Büro zur Verfügung zu stellen, um sie in Ruhe an einem PC lernen zu lassen. Viele Geflüchtete haben keinen PC und zu Hause wenig Ruhe - vor allem, wenn sie Familie haben, in einem Flüchtlingsheim wohnen oder sich keinen PC leisten können. Deswegen ist das Büro für sie unter Umständen ein guter Platz, um ihre Deutschkenntnisse zu verbessern. So ist es auch möglich, Fragen direkt an Sie zu richten, wenn Sie im Betrieb sind.

### Was mache ich, wenn kulturelle Unterschiede auftreten?

Andere Länder - andere Sitten. Doch was ist zu tun, wenn das im Betrieb offenbar wird? Bildet man geflüchtete Azubis aus, können kulturelle Unterschiede deutlich werden. Möglicherweise kommt jemand zu spät, weil er es aus der Heimat gewohnt ist, dass man das darf. Oder ein Azubi isst während des Ramadans tagsüber nicht.



© lassedesignen/ Fotolia

Wichtig ist, solche Themen frühzeitig offen anzusprechen. Beachten Sie dabei aber, dass in wenigen Kulturen Probleme so offen angesprochen werden wie in Deutschland. Fragen Sie deshalb nach, warum jemand etwas tut, was Ihnen auffällt. Erscheint ein Azubi zu spät zur Arbeit, muss das nicht daran liegen, dass er es nicht anders kennt. Eventuell gibt es organisatorische Gründe, die sich durch ein Gespräch lösen lassen.

Nur durch einen Austausch über die Gründe des Verhaltens lässt sich ein gegenseitiges Verständnis erreichen. Erklären Sie, wie wichtig es ist, sich auf Mitarbeiter/-innen verlassen zu können, und dass sie deswegen pünktlich sein müssen.

Manche Muslime legen ihren Glauben auch weniger streng aus, als wir das manchmal pauschal annehmen. Fragen Sie also beispielsweise nach, wer den Ramadan wie auslegt und wie sie einander entgegenkommen können.

Wichtig ist, Dinge offen anzusprechen, ohne verletzend oder übergriffig zu werden. Dann kann in den meisten Fällen ein Kompromiss gefunden werden, mit dem beide Seiten zufrieden sind.

## Willkommenskultur im Betrieb

### Warum ist eine Willkommenskultur heute besonders wichtig?



© yurrolaitsalbert/ Fotolia

Das Gefühl, willkommen zu sein, ist nicht nur im privaten Umfeld schön – auch in der Arbeitswelt bildet es die Basis für ein erfolgreiches Miteinander zwischen Unternehmen und Belegschaft.

Viele Unternehmen suchen schon jetzt händeringend Auszubildende. Besonders in Berufen, die nicht im Trend liegen, ist die Suche oftmals mühsam oder bleibt erfolglos. Aufgrund des demografischen

Wandels wird sich die Ausbildungssituation in den nächsten Jahren noch verschärfen. Umso mehr

Bedeutung gewinnen jegliche Möglichkeiten, mit Jugendlichen in Kontakt zu treten und sie für das eigene Unternehmen und einen bestimmten Ausbildungsberuf zu begeistern. Kooperationen mit Schulen, Ausbildungsmessen, „Speed-Datings“ bei Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und Arbeitsagenturen, Ausbildungsbotschafter/-innen, soziale Netzwerke und Schülerpraktika sind nur einige Beispiele.

Um mittel- und langfristig den Fachkräftebedarf in den Betrieben zu decken, wird es immer wichtiger, auch Zielgruppen anzusprechen, an die Sie früher bei der Rekrutierung vielleicht nicht gedacht haben, die aber durchaus geeignet für Ihren Ausbildungsberuf sein können. Dies können auch junge Menschen sein, die als Migranten und Migrantinnen nach Deutschland gekommen sind und die einen anderen kulturellen Hintergrund haben als Sie.

Viele geflüchtete Jugendliche und junge Erwachsene haben kein familiäres Netzwerk. Ein Ausbildungsplatz in einem Betrieb, in dem sie sich angenommen fühlen, bietet da eine große Chance für einen Neuanfang. Eine sinnvolle Arbeit mit Zukunftsperspektive ist für diese Zielgruppe eine wichtige gesellschaftliche Integrationsmaßnahme, fördert das Selbstwertgefühl und sichert langfristig den eigenen Lebensunterhalt.

Der Eintritt in die Arbeitswelt mit all den ungewohnten Abläufen und Anforderungen bedeutet für diese jungen Menschen zugleich aber auch eine große Veränderung, während der sie auf Ihre Unterstützung und Begleitung besonders angewiesen sind. Chance wie Herausforderung für Ausbildungs- und Praktikumsbetriebe ist es, einen solchen „Wohlfühlort“ und eine neue Art von Heimat zu bieten.

Allgemein ist das Gefühl des „Dazugehörens“ für die innere Bereitschaft, sich zu engagieren, von hoher Bedeutung. Es ist auch Voraussetzung für die Identifikation mit den Anforderungen, die durch die Ausbilder/-innen an die Auszubildenden herangetragen werden. Jugendliche brauchen das Gefühl, in Ihrem Betrieb willkommen zu sein und als Teammitglied ernst genommen zu werden.

Eine gelebte Willkommenskultur trägt dazu bei, dass

- sich Auszubildende und Belegschaft im Unternehmen wohlfühlen,

- die Integration von Auszubildenden und neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern leichter vonstattengeht,
- Auszubildende auch nach der Lehre gerne im Unternehmen bleiben,
- Auszubildende bessere Leistungen bringen,
- Auszubildende weniger krank sind und
- das öffentliche Ansehen des Betriebs erhöht wird.

## Wann beginnt die Willkommenskultur?

Schon mit dem ersten Kontakt zwischen dem Praktikums- oder Ausbildungsbetrieb und den Jugendlichen beginnt die Willkommenskultur.

Gerade für junge Menschen, die noch wenig Selbstvertrauen haben und ungeübt in der deutschen Sprache sind, ist es schon ein großer Schritt, in einem Betrieb anzurufen und nach einem Praktikums- oder Ausbildungsplatz zu fragen. Oft wird deshalb eine Betreuungsperson mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Werten Sie dies nicht als mangelndes Interesse des Bewerbers oder der Bewerberin. Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst müssten sich in einer fremden Sprache, die Sie noch nicht gut beherrschen, telefonisch um einen Arbeitsplatz kümmern. Die Vereinbarung eines persönlichen Vorstellungstermins ist für Geflüchtete die erste Geste des Willkommens.

Das gleiche gilt für eine schriftliche oder Online-Bewerbung, die für Geflüchtete eine große Hürde darstellt und daher meist mit Unterstützung einer Vertrauensperson formuliert wird.

Das erste persönliche Gespräch wird der/die Bewerber/-in selbst meistern können, wenn auch eine Betreuungsperson zur Sicherheit dabei ist. Schaffen Sie schon beim ersten Vorstellungsgespräch eine angenehme Atmosphäre.

Zeigen Sie Interesse an der Person und ihren besonderen Lebensumständen. Beginnen Sie vielleicht mit einem kurzen Rundgang durch den Betrieb, sodass sich der oder die Jugendliche erst einmal umschaun und eventuell schon ein paar Fragen stellen kann. Dies ermöglicht einen einfacheren Einstieg in ein folgendes Gespräch.

## Was sind wesentliche Elemente einer Willkommenskultur?

Schon einige wenige Vorbereitungen und Überlegungen helfen dabei, dass sich Auszubildende oder Praktikantinnen und Praktikanten von Anfang an in Ihrem Betrieb willkommen und akzeptiert fühlen können:

### 1. Ausbildungs- beziehungsweise Praktikumsleitfaden

Ein Ausbildungs- beziehungsweise Praktikumsleitfaden hilft sowohl Ihnen und Ihrem Ausbildungspersonal als auch den Jugendlichen, sich auf die bevorstehende Lehr- und Lernzeit vorzubereiten.

In einem solchen Leitfaden sollte genau beschrieben sein, welche schulischen und persönlichen Voraussetzungen notwendig sind. Das Wissen darum, diese Voraussetzungen zu erfüllen, stärkt das Selbstvertrauen und die Motivation. Legen Sie dabei die Messlatte jedoch nicht zu hoch an: Schließlich geht es um ein Praktikum oder einen Ausbildungsplatz - nicht um eine Fachkraftstelle.

Erforderliche Arbeitskleidung, Arbeitspapiere, die Erstuntersuchung nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz usw. sollten ebenfalls beschrieben werden, sodass Jugendliche sich optimal auf ihren ersten Tag im Betrieb vorbereiten können. Sind diese Dinge von Anfang an klar geregelt, gibt es keinen Frust, weil irgendetwas fehlt und man



© Daniel Ernst/ Fotolia

nicht gleich voll durchstarten kann.

Auch hier gilt: Bleiben Sie bitte realistisch.

Verlangen Sie beispielsweise keine Business-Kleidung für zwei Wochen Praktikum.

Die Ausbildungsabteilungen, die jeweils zu vermittelnden Inhalte gemäß Ausbildungsrahmenplan und die Ausbildungszeiten sollten ebenfalls im Leitfaden klar geregelt sein. So wissen alle Verantwortlichen in der Abteilung, was wann zu tun ist, und es wird sichergestellt, dass die Jugendlichen echte Lerninhalte mitbekommen, anstatt nur sinnlos „geparkt“ zu werden.

Achten Sie bei Bewerbern und Bewerberinnen mit Migrationshintergrund darauf, dass der Leitfaden klar und einfach geschrieben ist. Ausbildungsinhalte können an diesem Punkt auch in großen Überschriften definiert werden und müssen nicht ins Detail gehen. Machen Sie sich bewusst, dass viele Informationen für Sie selbstverständlich sind, jedoch für einen Menschen aus einem anderen Kulturkreis zunächst neu und schwer zu verstehen sind.

Nehmen Sie sich aus diesem Grund ausreichend Zeit und stellen Sie durch Rückfragen sicher, dass die Informationen bei der oder dem Bewerber angekommen sind.

## **2. Ausstattung**

Die vom Betrieb gestellte Arbeitskleidung, ein Namensschild, Arbeitsgeräte, ein Arbeitsplatz usw. sollten schon vom ersten Ausbildungs- oder Praktikumstag an vorhanden sein. So fühlen sich die Jugendlichen von Anfang an ernst genommen und sind ihrerseits motiviert, ihren Beitrag zum Ausbildungserfolg zu leisten.

## **3. Einführung in das Unternehmen**

Nehmen Sie sich Zeit, die Jugendlichen ausführlich ins Unternehmen einzuweisen. Gerade bei jungen Menschen mit Migrationshintergrund ist das, je nach Vorbildung und Sprachniveau, häufig etwas aufwendiger, weil Dinge gegebenenfalls öfter erklärt werden müssen. Aber auch für jeden anderen Neuankömmling sind viele Dinge in Ihrem

Betriebsalltag völlig fremd. Versuchen Sie, sich daran zu erinnern, wie es bei Ihnen zu Beginn Ihrer beruflichen Laufbahn war. Teilen Sie Informationen und Einführungen in kleinere „Pakete“ auf und verbinden Sie sie mit den betrieblichen Abläufen. So vermeiden Sie, dass zu viele Informationen auf einmal den/die Bewerber/-in überfordern.

#### **4. Gemeinsame Aktivitäten**

Planen Sie gemeinsame Aktivitäten zwischen Auszubildenden und Ihnen als Ausbilder/-in zu Beginn des Lehrjahrs, die auch Freizeitelemente umfassen und so Gelegenheit bieten, sich gegenseitig schon früh auch außerhalb des Arbeitskontexts zu erleben. Eine Möglichkeit sind z.B. Kennenlertage mit Team-Trainingselementen im Freien.

#### **5. Paten**

Stellen Sie den Jugendlichen einen Paten oder eine Patin zur Seite, damit gerade für die Anfangszeit eine feste, immer ansprechbare Vertrauensperson existiert. Ideal für diese Rolle sind Azubis aus dem gleichen Ausbildungsberuf, die sich schon in einem höheren Ausbildungsjahr befinden oder gleichaltrige erfahrene Mitarbeiter/-innen. Wenn Sie einen Paten oder eine Patin finden, der sich in der Muttersprache oder auf Englisch mit dem/der neuen Auszubildenden verständigen kann, umso besser.

#### **6. Anforderungen an die Möglichkeiten der Jugendlichen anpassen**

Jeder Mensch möchte Aufgaben bekommen, an denen er wachsen kann und für alle Auszubildenden gilt das Motto „fördern und fordern“. Die im Ausbildungsrahmenplan zu vermittelnden Inhalte sollten in angemessenen Lernschritten durchgeführt werden. Aufgaben, die den Auszubildenden übertragen werden, sollten so an deren Voraussetzungen angepasst werden, dass sie einen „mittleren“ Schwierigkeitsgrad haben.

#### **7. Regelmäßiges Feedback**

Nehmen Sie sich Zeit für regelmäßige Feedbackgespräche. Diese sollten vorher geplant werden und in einer ruhigen, entspannten Atmosphäre stattfinden. Auch die regelmäßige Abzeichnung des Berichtshefts kann hierfür eine gute Gelegenheit bieten. Besprechen Sie den Lernfortschritt, loben Sie ehrlich und bleiben Sie bei Kritik sachlich und konstruktiv. Die direkte Ansprache von Problemen ist in anderen Kulturen nicht immer üblich und kann für Flüchtlinge irritierend sein. Machen Sie deutlich, dass Kritik im Feedback nicht auf die Person abzielt und Sie den oder die Auszubildende per se unfähig halten, sondern nur eine bestimmte Arbeitssituation besprochen wird.

Nutzen Sie solche Gespräche auch, um klare, anspruchsvolle und erreichbare Ziele zu vereinbaren. Bei Erreichung sollte immer eine Anerkennung in Form von Lob oder Wertschätzung folgen.

Nutzen Sie das Gespräch aber auch, um sich nach dem Wohlergehen der Jugendlichen zu erkundigen, zeigen Sie echtes Interesse, nehmen Sie Sorgen und Nöte ernst und bieten Sie Unterstützung an, wenn dies möglich ist.

## 8. Hilfestellung

Wenn Sie im Feedbackgespräch feststellen, dass es Probleme im Praktikum oder in der Ausbildung gibt, bieten Sie Ihre Hilfe an. Besonders bei Schwierigkeiten mit dem Lernstoff in der Berufsschule können die Arbeitsagenturen oftmals mit sogenannten "ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH)" unterstützen. Der Senior Experten Service (SES) steht mit seiner Initiative zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen „VerA“ ebenfalls zur Betreuung von Geflüchteten zur Verfügung.

### Was sollte ich sonst noch beachten?

- Pflegen Sie einen freundlichen Umgangston und eine offene Kommunikation in Ihrem Unternehmen. Offene Kommunikation mit erfahrenen Kollegen, Kolleginnen und Vorgesetzten ist für viele Geflüchtete neu. Geben Sie jungen Flüchtlingen die Sicherheit, dass Offenheit kein Nachteil für sie ist.
- Behandeln Sie andere immer so, wie Sie selbst behandelt werden möchten.
- Motivieren Sie Ihre Auszubildenden.
- Begeisterung ist ansteckend – nur wenn Sie und Ihr Ausbildungspersonal voll hinter dem Unternehmen und Ihrem Beruf stehen, können Sie dies auch von den Jugendlichen erwarten.
- Betrachten Sie auch mal die Dinge aus der Sicht Ihrer Azubis – geflüchtete Jugendliche, die eine Ausbildung oder ein Praktikum beginnen können, stehen unter einem großen Druck, erfolgreich zu sein. Versuchen Sie durch positive Rückmeldung und Ermutigung, diesen Druck abzubauen. Sollte es Probleme geben, suchen Sie frühzeitig gemeinsam nach Lösungen. Ziel des Betriebs und der jungen Flüchtlinge ist, dass sie ihren Platz in Berufs- und Arbeitswelt finden.



© jro-grafik/ Fotolia

# Sensibilisierung für kulturelle Unterschiede

---

## Clique

### Die Clique als wichtiger Bestandteil in der Entwicklung junger Menschen

Die Gruppe der Gleichaltrigen ist für junge Menschen von 13 bis etwa 18 Jahren die wichtigste Bezugsgruppe. Waren es vorher die Eltern, Geschwister oder andere Familienmitglieder, die den Jugendlichen Orientierung gegeben haben, so übernimmt diese Aufgabe nun die Gruppe der Gleichaltrigen. In der Pubertät beginnen Jugendliche massiv, sich mit ihrer eigenen Persönlichkeit auseinanderzusetzen und vieles kritisch zu hinterfragen, sich selbst eingeschlossen. Dies geschieht mitunter in radikaler Abgrenzung zum Elternhaus. Für die Jugendlichen stellt die Gruppe der Gleichaltrigen – auch „Peergroup“ genannt – dann den zentralen Bezugspunkt dar, die als unmittelbare Freundesclique oftmals sehr wichtig in ihrem Leben ist.



© Christian Schwier/ Fotolia

In einer Clique gehen Jugendliche nicht nur gemeinsamen Interessen oder Hobbys nach. Sie ist auch ein wichtiger „Übungsraum“ für das soziale Miteinander im späteren Leben. Es werden gemeinsame Regeln vereinbart und deren Einhaltung überprüft, eine Hierarchie bildet sich aus.

Die Freundesclique stellt für den jungen Menschen auf dem Weg zum Erwachsenwerden also eine wichtige Station dar. Außerhalb des Elternhauses lernen sie, sich zu Themen wie Schule, Berufsplanung, aber auch Sexualität auszutauschen, die eigene Meinung zu vertreten, sich gegen andere zu behaupten oder im Team ein gemeinsames Ziel zu verfolgen.



## **Bedeutung der Clique für geflüchtete Jugendliche**

Für geflüchtete junge Menschen, die meist ohne Familienangehörige oder Freunde nach Deutschland gekommen sind, ist der Aufbau einer neuen Clique sehr wichtig. Die ersten Kontakte werden zunächst mit gleichaltrigen Landsleuten oder anderen Flüchtlingen mit ähnlichem kulturellem Hintergrund geknüpft. Je länger geflüchtete junge Menschen in Deutschland sind, ergeben sich auch Kontakte zu gleichaltrigen Deutschen. In diesem Fall ist die Clique ein wesentlicher Schritt zur Integration, weil kulturelle Gemeinsamkeiten und Interessen gefunden werden. Unterschiede werden oft überwunden oder einfach akzeptiert und treten hinter der persönlichen Beziehung zurück.

## **Wann kann eine Clique problematisch sein?**

Mitglied in einer Clique zu sein, kann aber auch negative Entwicklungen mit sich bringen. Leben die Jugendlichen beispielsweise in einem sozialen Brennpunkt mit wenigen altersgerechten Angeboten oder bestehen aufgrund der schlechten Infrastruktur keine Möglichkeiten, die Orte zu wechseln, so dominiert bei vielen Cliquen der Wunsch, einfach nur „abzuhängen“ und nichts zu tun. An den gemeinsamen Treffpunkten im Viertel wird Musik gehört und „gequatscht“, man lässt sich treiben und will den Stress des Alltags, zum Beispiel im Wohnheim oder in der Schule, einfach vergessen.

Wenn Jugendliche sich in der Clique mal danebenbenehmen, sollte das kein Anlass sein, den Teufel an die Wand zu malen: Schließlich suchen Jugendliche im Allgemeinen – gleich, ob damals oder heute, welcher Herkunft oder welchen Geschlechts – die Abgrenzung zur Erwachsenenwelt und legen sich deshalb gerne einmal mit dieser an.

Gerade bei geflüchteten Jugendlichen, die sich als sozial benachteiligt wahrnehmen, besteht jedoch die Gefahr, dass sie kritische Verhaltensweisen entwickeln, weil sie sich gegenüber anderen im Hintertreffen fühlen. Wer schon in der Schule oder der Ausbildung Probleme hat und versagt, möchte wenigstens in der Freizeit stark und erfolgreich sein. Auch wenn man dadurch vielleicht gegen Regeln und Normen, schlimmstenfalls auch gegen Gesetze verstößt. Die Fluchterfahrung, die damit verbundenen (körperlichen) Auseinandersetzungen mit anderen, die (zwangsweise) Umgehung von Recht und Gesetz in Transitländern können zudem zu erhöhter Gewaltbereitschaft und emotionalem Kontrollverlust führen. Treten dann Situationen auf, in denen Jugendliche mit ähnlichen Erfahrungen und Dispositionen zusammentreffen und sie sich in der neuen Umgebung angegriffen oder ausgegrenzt fühlen, ist der Funke zur „Randale“ schnell gelegt.

## **Worauf sollte mein Betrieb achten?**

Wenn jugendliche Flüchtlinge die Ausbildung in Ihrem Betrieb antreten, setzen Sie sich zu einem Gespräch zusammen und machen Sie sich ein Bild des Lebensumfelds der Azubis. Wo und wie wohnen sie? Mit wem verbringen sie die Freizeit? Haben sie Kontakte zur Familie in der Heimat? Gehen Sie dabei immer respektvoll mit Ihren Azubis um und

respektieren Sie ihre Privatsphäre. Wenn im Laufe der Ausbildung ein Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und Ihren Azubis entstanden ist, werden sie sich bei Problemen und Schwierigkeiten eher offen und gesprächsbereit zeigen.

Liegt Ihr Betrieb in einem ländlichen Gebiet, werden Sie zumeist vom lokalen Umfeld erfahren, falls Ihr Azubi und die Clique in Schwierigkeiten geraten. Grundsätzlich sollten Sie Ihrem Azubi viele Möglichkeiten bieten, sich positiv und erfolgreich in der Ausbildung zu erleben. Sprechen Sie auch bei kleinen Arbeiten, die gut ausgeführt wurden, ein Lob aus. Vermitteln Sie das Gefühl, für den Betrieb wichtig und nicht der „Stift“ zu sein, der mehr Last als Nutzen bringt. Durch die Anerkennung im Beruf wird das Selbstvertrauen gestärkt. Wichtig ist auch ein positiver zwischenmenschlicher Umgang im Betrieb: Wenn sich Ihre Mitarbeiter/-innen untereinander gut verstehen und auch gemeinsam etwas unternehmen, etwa nach Arbeitsende oder bei Ausflügen, können Sie Ihre Auszubildenden einbinden und ihnen so neue, bestärkende soziale Kontakte ermöglichen (siehe dazu die Wissensbausteine [„Willkommenskultur im Betrieb“](#), [„Verunsicherung geflüchteter Jugendlicher“](#) und [„Interkulturelle Konflikte bei geflüchteten Azubis“](#)).



© iQconcept/ Fotolia

## Was ist, wenn mein Azubi in einer kriminellen Clique ist?

Sollte Ihr Azubi durch die Clique bereits in ernsthafte Schwierigkeiten gekommen sein, kann es nicht allein Ihre Aufgabe sein, den oder die Jugendliche auf den rechten Pfad zurückzuführen. Als Ausbilder/-in repräsentieren Sie aber einen wichtigen Lebensbereich. Daher ist es wichtig, dass Sie sich in diesem Fall gesprächsbereit zeigen, beispielsweise im Austausch mit Behörden wie Jugendamt oder Polizei. Wichtig sind auch der Kontakt und die Abstimmung mit den Erziehungsberechtigten (Eltern, Familienangehörige oder Vormund) bzw. (ehrenamtlichen) Betreuern und Betreuerinnen.

In besonders extremen Fällen stehen Sie unter Umständen vor der Entscheidung, das Ausbildungsverhältnis auflösen zu müssen. Dies ist weder für Sie noch für Ihren Azubi eine

einfache Situation. Ein allgemeingültiger Rat kann hier natürlich nicht ausgesprochen werden. Bedenken Sie jedoch, dass Ihre Entscheidung weitreichende Konsequenzen für den weiteren Werdegang Ihres Azubis nach sich ziehen und bestehende Probleme verschärfen kann. Geflüchteten Azubis, die mit dem Gesetz in Konflikt kommen, können je nach Schwere der Strafe Haft, Nicht-Verlängerung der Aufenthaltsgestattung oder Abschiebung drohen.

Nutzen Sie deshalb alle zur Verfügung stehenden Möglichkeiten einer unterstützenden und produktiven Lösung. Achten Sie dabei auf eine konstruktive Zusammenarbeit mit Polizei, Betreuungspersonen, kommunaler Jugendhilfe und sozial-pädagogischen Unterstützern von Flüchtlingen in den Stadtverwaltungen und Gemeinden.

## Demokratie und Menschenrechte

### Was heißt Demokratie?

Gerade junge Menschen, die so alt sind wie Ihre Azubis, interessieren sich immer mehr dafür, was im Land und in der Welt passiert. Sie sehen oder hören Nachrichten und brauchen Orientierung, um sie einordnen zu können. Und weil einige deutsche Bundesländer vor allem für Kommunalwahlen das aktive Wahlrecht ab 16 Jahren eingeführt haben, dürfen sie häufig sogar schon wählen. An den Wahlen zur Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) in größeren Betrieben können sie ebenfalls schon ab 16 teilnehmen. Deshalb wollen oder sollten sie wissen, wie Demokratie funktioniert, wie sie sich eine politische Meinung bilden können und dass sie demokratische Grundsätze und gesetzlich verankerte Menschenrechte auch im Umgang miteinander zu achten haben.

Das Wort Demokratie stammt aus dem Griechischen und wird wörtlich mit Herrschaft des Volkes übersetzt. Unser Grundgesetz bezeichnet die Verfassungsordnung der Bundesrepublik Deutschland als freiheitliche demokratische Grundordnung. Sie basiert auf Prinzipien, die das

Bundesverfassungsgericht bereits 1952 definiert hat: So lässt sich die freiheitliche demokratische Grundordnung als eine Ordnung bestimmen, die unter Ausschluss jeglicher Gewalt- und Willkürherrschaft eine rechtsstaatliche Herrschaftsordnung auf der Grundlage der Selbstbestimmung des Volkes nach dem Willen der jeweiligen Mehrheit und der Freiheit und Gleichheit darstellt. Zu den grundlegenden Prinzipien dieser Ordnung sind mindestens zu

rechnen: Achtung vor den im Grundgesetz konkretisierten Menschenrechten, vor allem vor dem Recht der Persönlichkeit auf Leben und freie Entfaltung, Volkssouveränität, Gewaltenteilung, Verantwortlichkeit der Regierung, Gesetzmäßigkeit der Verwaltung, Unabhängigkeit der Gerichte, Mehrparteienprinzip, Chancengleichheit für alle politischen Parteien mit dem Recht auf verfassungsmäßige Bildung und Ausübung einer Opposition.

Die typischen Merkmale einer modernen Demokratie sind also freie Wahlen mit dem Mehrheitsprinzip, die Akzeptanz einer politischen Opposition, die Gewaltenteilung, der Schutz der Grund- und Bürgerrechte und die Achtung der Menschenrechte, wie sie von allen Mitgliedstaaten der Vereinten

Nationen garantiert werden. Dazu gehört auch die Presse- und Meinungsfreiheit, damit die politische Willensbildung nicht be- oder verhindert wird.



© Christian Schwier/ Fotolia

## Demokratie erklären

Wie Demokratie bei uns funktioniert, können Sie am besten an Beispielen erklären:

- Wie wird der Bundeskanzler/-in nach einer Bundestagswahl ernannt und welche Aufgaben hat der oder die Regierungschef/-in?
- Wie wird in Deutschland der Bundespräsident/-in gewählt und welche Stellung hat er oder sie als Staatsoberhaupt/-in?
- Welche Rolle spielt der Bundestag?
- Welche Kompetenzen haben die Bundesländer oder die Kommunen (zum Beispiel bei Regelungen, die Jugendliche, Schülerinnen und Schüler oder Auszubildende betreffen)?

usw.

## Betriebsratswahlen als Beispiel für Demokratie

Am Beispiel einer Betriebsratswahl können Sie erklären, wie Arbeitgeber und Arbeitnehmer sozialpartnerschaftlich zusammenarbeiten, um Interessengegensätze durch Konsenspolitik zu lösen. Sie können erläutern, dass die Arbeitnehmer sich in Gewerkschaften organisieren können, die mit den Arbeitgeberverbänden zum Beispiel Tarifverträge aushandeln. Bei den Wahlen zum Betriebsrat gehören auch Azubis zu den wahlberechtigten Arbeitnehmern, wenn sie das 18. Lebensjahr vollendet haben. Sind sie jünger, steht ihnen das Wahlrecht zur Jugend- und Auszubildendenvertretung zu.

Wie bei Kommunal-, Landtags- oder Bundestagswahlen gibt es auch bei einer Betriebsratswahl Kandidatinnen und Kandidaten, für die man sich entscheiden kann. Hier werden sie meist von der Belegschaft vorgeschlagen und aufgestellt und nicht von einer Partei. Aber auch sie machen Wahlkampf und werben bei ihren potenziellen Wählerinnen und Wählern um ihre Programme. Zur Wahl stellen können sich selbstverständlich sowohl Männer als auch Frauen. Und der gewählte Betriebsrat ist verpflichtet, die Interessen aller Beschäftigten zu vertreten - sowie eine gewählte Regierung verpflichtet ist, die Interessen aller Bürger/-innen zu vertreten.

## Menschenrechte thematisieren

Zu den garantierten Menschenrechten gehören neben der Gleichberechtigung von Mann und Frau oder dem Recht auf Arbeit und angemessener Entlohnung auch das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit, das Recht auf Meinungs-, Versammlungs- und Religionsfreiheit und der Schutz vor Folter. Die meisten Flüchtlinge sind wegen der Verletzung dieser Menschenrechte in ihrer Heimat zu uns geflohen. Sie dürfte auch besonders interessieren, dass nicht wir im freien Westen die Menschenrechte erfunden haben, sondern dass das antike Persien als Ursprungsland



© sebra/ Fotolia

dieser universellen Rechte gilt.

Gelegenheiten, auf die Menschenrechte einzugehen, gibt es genug. Wenn zum Beispiel der eine Azubi den anderen partout nicht ausreden lassen und nur seine Meinung gelten lassen will, zitieren Sie ruhig mal die britische Schriftstellerin Evelyn Beatrice Hall: I do not agree with what you have to say, but I'll defend to the death your right to say it. ( Ich bin nicht einverstanden mit dem, was du sagst, aber ich werde bis zum Tod dein Recht verteidigen, es zu sagen. ) Wenn ein Kollege über die Herkunft und die Hautfarbe eines Ihrer Azubis herzieht, machen Sie ihm im Beisein des betroffenen jungen Mannes oder der betroffenen jungen Frau klar, dass bei uns niemand diskriminiert werden darf. Verweisen Sie dabei auf unser Grundgesetz. Demnach darf niemand wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden .

### **Beleidigungen sind keine freie Meinungsäußerung**

Manchmal pocht ein Azubi bei Beschimpfungen oder Beleidigungen auf sein Recht auf freie Meinungsäußerung- Weisen Sie ihn dann darauf hin, dass die Beleidigung einer bestimmten Person ein Straftatbestand sein kann und dann nicht mehr vom Recht auf freie Meinungsäußerung gedeckt ist. Denn eine Beschimpfung oder Beleidigung verstößt gegen das Allgemeine Persönlichkeitsrecht, das dem Schutz der Menschenwürde dient. Außerdem heißt es in Artikel 5, Absatz 2, des Grundgesetzes: Diese Rechte finden ihre Schranken in den Vorschriften der allgemeinen Gesetze, den gesetzlichen Bestimmungen zum Schutze der Jugend und in dem Recht der persönlichen Ehre. Anders gesagt: Grundsätzlich steht es jedem frei, seine Meinung zu formulieren - nur eben ohne Ausfälle gegen die Ehre oder die Würde eines anderen Menschen.

### **Wahlrecht in Deutschland**

Ausländische Jugendliche fragen manchmal, warum sie in Deutschland nicht wählen dürfen. Auch auf diese Frage sollten Sie als Ausbilder/-in antworten können. Das deutsche Grundgesetz erlaubt nicht, dass ausländische Mitbürger/-innen das passive oder aktive Wahlrecht bei Bundestags- oder Landtagswahlen haben. Nur bei kommunalen Wahlen dürfen Ausländer/-innen mitbestimmen - dann nämlich, wenn sie hier lebende Staatsbürger/-innen eines Mitgliedlandes der Europäischen Union sind.

Das heißt jedoch nicht, dass sich Ausländer/-innen aus Drittstaaten nicht an der politischen Willensbildung in den Gemeinden und Städten beteiligen dürften. Als sachkundige Einwohner/-innen können sie in kommunale Gremien berufen werden, um dort Gruppeninteressen zu vertreten. Auch in Vereinen, Bürgerinitiativen, Gewerkschaften und Schulen können sie mitwirken. Und wer lange hier lebt, hat die Möglichkeit, sich unter erleichterten Bedingungen nach deutschem Staatsangehörigkeitsrecht einbürgern zu lassen und damit auch das Wahlrecht zu erwerben.

## „Generation Internet“

### Mein Azubi und sein Smartphone: Das Smartphone als ständiger Begleiter

Durch die Smartphones steht Ihren Azubis jederzeit der Weg ins Internet offen. Auch Geflüchtete sind mit Smartphones ausgestattet und halten so vor allem den Kontakt zu ihren Familien und Freunden im Heimatland. Auch Kontakte zu Landsleuten und Freunden in Deutschland werden auf diese Weise aufrechterhalten. Für meist alleinstehende junge Menschen hat diese Kommunikation einen hohen Stellenwert.



© Kaspars Grinvalds/ Fotolia

Smartphones bieten zahlreiche Anwendungsmöglichkeiten, die durch sogenannte Apps, also Programme, die speziell für Smartphones entwickelt wurden, auf das Handy geladen werden:

- So gibt es beispielsweise Apps, um Musik, Zeitschriften oder Bücher aus dem Internet auf das Handy zu laden.
- Für Flüchtlinge sind Übersetzungs- und Wörterbuch-Apps im Alltag sehr wertvoll, sofern sie in ihrer Landessprache verfügbar sind.
- Es besteht die Möglichkeit, E-Mails abzurufen, in sozialen Netzwerken unterwegs zu sein, Bankgeschäfte zu tätigen und vieles weitere mehr.
- Insbesondere Programme, die eine schnelle und kostenlose Kommunikation untereinander ermöglichen, unabhängig von Telefon oder SMS, gewinnen eine immer größere Bedeutung. Dabei sind Apps wie WhatsApp oder der Facebook Messenger als sogenannte Online-Chats für geflüchtete Jugendliche besonders interessant: Mit ihrer Nutzung können sie ständig und kostenfrei über das Internet mit Angehörigen und Freunden in der Heimat schriftlich in Kontakt treten und neben Textnachrichten auch Bilder u.Ä. austauschen.

### Welchen Reiz übt das Internet auf Jugendliche aus?

Das Internet bietet eine schier unerschöpfliche Quelle an Informationen, Daten und Anwendungsmöglichkeiten:

- Musik, Filme, Computerspiele, Bücher und vieles mehr können per Download bezogen und genutzt werden.
- Informationen und Wissen können über Datenbanken wie Wikipedia eingestellt und abgerufen werden.

- In sogenannten Chat-Foren wie ICQ oder Mikrobloggingdiensten wie Twitter können sich Personen online austauschen. Sie verfassen im Rahmen eigener Blogs Texte zu bestimmten Themen oder Erlebnissen, die sie der Öffentlichkeit mitteilen möchten.

Während die Generation der heutigen Erwachsenen ab 30 noch ohne das Internet und seine weltumspannenden Angebote aufgewachsen ist, sind unsere Jugendlichen damit groß geworden. Sie nutzen das Internet ohne Berührungsängste. In ihrem Wissen über die Möglichkeiten des Internets sind sie vielen Erwachsenen um Längen voraus. Der Vorteil für Sie als Ausbilder/-in: Von dem umfangreichen technischen Wissen oder ausgefeilten Online-Suchstrategien Ihrer Azubis können auch Sie profitieren. Es lauert im Internet jedoch eine Falle: Jugendliche gehen bei der Internetnutzung häufig relativ sorglos mit ihren persönlichen Daten um.

### **Ist normales Reden out? Was sind soziale Netzwerke?**

Vor allem soziale Netzwerke wie Facebook und Instagram haben bei den Jugendlichen eine große Bedeutung:

- In diesen Netzwerken können die Nutzer sich mittels eines selbst geschaffenen Profils darstellen, sogenannte Freunde suchen und sich mit diesen zu zahlreichen Themen (z.B. Musik oder andere Interessen) oder Ereignissen (Geburtstage, Veranstaltungen usw.) austauschen.
- Die Nutzer können Daten wie Bilder, Filme oder Kommentare in das eigene Profil laden, die von den Freunden oder der Öffentlichkeit wahrgenommen und kommentiert werden können.



© Julien Eichinger/ Fotolia

### **Welche Möglichkeiten und Gefahren sind mit sozialen Netzwerken verbunden?**

Soziale Netzwerke bieten die Möglichkeit einer weltumspannenden Kommunikation. Zeitliche und geografische Barrieren werden aufgehoben. Da die sozialen Netzwerke über das Smartphone permanent erreichbar sind, ergibt sich für viele Jugendliche der gefühlte Zwang einer nahezu ständigen Präsenz, um stets auf dem Laufenden zu sein und „mitreden“ zu können beziehungsweise eigene Inhalte einzustellen.

Bei allen Vorteilen und Möglichkeiten des Internets sind deshalb auch Gefahren zu beachten: Besonders bedenklich ist es, wenn persönliche Daten leichtfertig preisgegeben



werden. Oftmals werden sehr private Dinge (z.B. Erlebnisse, Fotos, Meinungen) ins Netz gestellt, die nicht nur von den eigentlichen Adressaten, sondern auch den Betreiberunternehmen der sozialen Netzwerke verwendet werden. Besondere Vorsicht ist etwa geboten, wenn Ihre Auszubildenden firmeninterne Vorgänge ausplaudern nach dem Motto: „Bin gerade auf der Baustelle und langweile mich zu Tode, wann ist endlich Feierabend ...“, oder Kommentare zu ihren Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen veröffentlichen („Mein Chef ist ein Idiot!“).

### **Zu viel des Guten: Wenn die Internetnutzung überhandnimmt**

Wenn Sie feststellen, dass Ihr Azubi während der Arbeitszeit sehr häufig das Smartphone benutzt (trotz eventuell bestehender anderer Vereinbarungen) und sich hierdurch von der Arbeit ablenken lässt, ist es gut möglich, dass insbesondere die Nutzung des Internets durch soziale Netzwerke oder andere Kommunikationsformen wie Online-Chats überhandnimmt. Auch ein häufiges Zuspätkommen am Morgen oder große Müdigkeit lassen eine entsprechende Vermutung zu.



© Raisa Kanareva/ Fotolia

Möglicherweise stehen Sie selbst oder andere Betriebsangehörige mit dem/der Jugendlichen in solchen Netzwerken in Kontakt und stellen negative Entwicklungen wie mangelhaften Umgang mit persönlichen oder betriebsbezogenen Daten fest. Wenn Sie auf Partybilder oder unangemessene Kommentare Ihrer Azubis stoßen, sprechen Sie sie in einer ruhigen Minute darauf an. Wahrscheinlich ist es Ihren Azubis gar nicht klar, wie solche Informationen auf Sie oder auch im Kollegen und Kundenkreis wirken können.

### **Wie kann ich damit umgehen: Welche Lösungen bieten sich an?**

Allgemeine Internetverbote sind sinnlos. Die neuen Medien und das Internet sind feste Bestandteile der heutigen Gesellschaft und Kommunikation. Suchen Sie das Gespräch und reden Sie über Ihre Beobachtungen und Bedenken wegen der Nutzung des Smartphones während der Arbeitszeit. Verweisen Sie, falls vorhanden, auf Datenschutzregelungen im Betrieb. Legen Sie gemeinsam Vereinbarungen zur Nutzung des Smartphones während der Arbeitszeit und auch Konsequenzen bei Verstößen gegen diese Vereinbarungen fest, z.B. Nutzung nur in den Pausenzeiten und Aufbewahrung des Handys im Spind. Internetseiten wie [www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de), ein Online-Angebot der Europäischen Union, bieten Ihnen weitere Informationen und Lösungsansätze.

Ihren Auszubildenden können Sie außerdem nahelegen, selbst einmal zu testen, wie es um ihre Mediennutzung bestellt ist. Die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) bietet mit [www.ins-netz-gehen.de](http://www.ins-netz-gehen.de) eine Online-Portal für Jugendliche, auf dem neben Fakten zum Internet und einem Selbsttest auch Beratungs- und Hilfsangebote zu finden sind. Das Pendant für Lehr- und Fachkräfte [www.multiplikatoren.ins-netz-gehen.de](http://www.multiplikatoren.ins-netz-gehen.de) bietet neben umfangreichen Informationen auch eine Übersicht an Beratungsstellen vor Ort.

Ein wichtiger Hinweis: Auch das Internet kann süchtig machen!  
Wenn Ihre Azubis ihre Internetnutzung dauerhaft nicht in den Griff bekommen, sollten Sie sich unbedingt externe Unterstützung holen



© Spectral-Design/ Fotolia

## Geschlechterrollen / Gender

### Gender Mainstreaming und Gender Diversity

Gerade unter jungen Männern und Frauen kommt es immer wieder zu geschlechtsbezogenen Konflikten - auch im Rahmen ihrer Ausbildung. In diesem Wissensbaustein geht es deshalb vor allem um die Ursachen solcher Auseinandersetzungen - und darum, wie Sie als Ausbilder/-in darauf eingehen oder die Konflikte sogar vermeiden können.



"Gender Mainstreaming" ist die Strategie zur Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

© itakdalee/ Fotolia

Sie wurde im Amsterdamer Vertrag der Europäischen Union zur verbindlichen Richtlinie für alle EU-Mitgliedstaaten erklärt. Der Vertrag trat 1999 in Kraft. Umgesetzt wird Gender Mainstreaming vor allem im öffentlichen Leben.

In der Privatwirtschaft wird eher der Begriff "Gender Diversity" verwendet. Bei dem Konzept geht es darum, Chancengleichheit für Männer wie für Frauen herzustellen. Deshalb gehört das Gender Diversity Management heute bereits in vielen Unternehmen zum Personalwesen - und ist damit auch für Sie als Ausbilder/-in relevant.

### Was versteht man unter "Gender"?

Der englische Begriff "Gender" kommt aus den Sozialwissenschaften und bezeichnet die durch Kultur und Gesellschaft geprägten Geschlechtseigenschaften einer Person. Im Gegensatz zum biologischen Geschlecht (englisch: sex), das Mann und Frau allein nach körperlichen Unterschieden definiert, beschreibt Gender das "soziale Geschlecht". Es geht darum, wie Mann und Frau von gesellschaftlichen Zuschreibungen und Erwartungen "geformt" werden - vermittelt durch Erziehung, Rollenvorstellungen, Medien und Normen.

### Was sind traditionelle Geschlechterrollen?

Unter Geschlechterrollen versteht man Verhaltensweisen und Eigenschaften, die weiblichen und männlichen Personen zugeschrieben werden. Als feminine Eigenschaften gelten etwa Fürsorglichkeit, Emotionalität oder Warmherzigkeit, als maskuline Eigenschaften verstehen viele Durchsetzungsfähigkeit, Führungsstärke oder Dominanz. Diese Rollenvorstellungen vom starken und vom schwachen Geschlecht haben sich bei uns inzwischen etwas gewandelt, was mit der gewachsenen wirtschaftlichen Gleichstellung der Frau, der sexuellen Emanzipation und der Verringerung von Doppelmoral zu tun hat. Aber in vielen anderen Kulturen sind Frauen längst noch nicht gleichberechtigt. Dadurch können Schwierigkeiten und Probleme auftreten - gerade wenn Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen zusammenkommen.

## Männlichen und weiblichen Azubis unsere Werte vermitteln

Als Ausbilderin oder Ausbilder haben Sie sicherlich im Blick, wie Ihre Azubis miteinander umgehen - ob sie trotz ihrer verschiedenen Nationalitäten Respekt voreinander haben oder sich dem anderen Geschlecht gegenüber fair und anständig verhalten. Wenn Sie hier Auffälligkeiten feststellen - sich zum Beispiel ein junger Mann mit diskriminierenden Äußerungen hervortut -, sollten Sie nicht zögern, darauf einzugehen. Sprechen Sie mit Ihren Azubis darüber, fragen Sie sie, was sie davon halten und ob sie es in Ordnung finden, wenn junge Frauen auf diese Weise herabgewürdigt werden.

Erklären Sie, dass bei uns die Gleichberechtigung von Mann und Frau nicht nur gesellschaftlich anerkannt, sondern sogar gesetzlich geregelt ist. Dass das Grundgesetz als Verfassung verbindlich für jeden ist, der hier leben will. Weisen Sie auf Artikel 3 hin, wo es in Absatz 2 wörtlich heißt: "Männer und Frauen sind gleichberechtigt." Erläutern Sie, was Gleichberechtigung innerhalb und außerhalb Ihres Betriebs bedeutet. Lassen Sie Ihre Azubis darüber diskutieren, welche Vorteile Gleichberechtigung für alle hat. Und wenn Sie zeigen wollen, wie auch Ihre ausländischen Azubis von unserem Grundgesetz geschützt werden, zitieren Sie Absatz 3: "Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden."

## Was tun bei Fällen von sexuellen Belästigungen oder Übergriffen?

Nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) versteht man unter sexueller Belästigung "ein unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten", mit dem "die Würde der betreffenden Person verletzt wird". Sexuell belästigt werden kann durch anzügliche Witze oder Bemerkungen, durch aufdringliche oder einschüchternde Blicke oder Annäherungen sowie durch unangemessene Berührungen bis hin zur körperlichen Gewalt. In den allermeisten Fällen sind Frauen Opfer sexueller Belästigungen, seltener auch Männer.



© Dan Race/ Fotolia

Fragen Sie zunächst nach, um welche Form der sexuellen Belästigung es sich gehandelt haben soll und ob es möglicherweise ein verunglückter Flirtversuch gewesen sein könnte. Nehmen Sie die Beschwerde aber auf jeden Fall ernst. Denn wenn ein Arbeitgeber seine Schutzpflicht gegenüber

Auszubildenden verletzt, kann dem Betrieb nach § 33 Berufsausbildungsgesetz (BBiG) sogar die Ausbildungsseignung aberkannt werden. Wenn Sie davon überzeugt sind, dass eine sexuelle Belästigung vorgelegen hat – egal, ob verbal, nonverbal oder physisch -, stellen Sie den Beschuldigten zur Rede und hören Sie sich an, was er dazu zu sagen hat. Haben Sie nach seinen Einlassungen keine Zweifel mehr, machen Sie ihm unmissverständlich klar, dass er damit gegen die Regeln Ihrer Firma verstößt und sein Verhalten keinesfalls geduldet

wird. Und machen Sie ihm deutlich, dass die Firma juristisch belangt werden kann, wenn sie keine Schutzmaßnahmen ergreift und es erneut zu einer Belästigung kommt.

Berücksichtigen Sie bei der Androhung von Sanktionen wie Versetzung, Abmahnung oder Kündigung die Verhältnismäßigkeit. War die Form der Belästigung eher niedrighschwellig und ist der Beschuldigte einsichtig und zu einer Entschuldigung bereit, können Sie es bei einer ernsthaften Ermahnung belassen. Denken Sie aber daran, dass laut Allgemeinem Gleichbehandlungsgesetz (AGG) am Arbeitsplatz - anders als in anderen Lebensbereichen - jede Form der sexuellen Belästigung verboten ist. Wie Sie bei schwereren Verstößen vorgehen, erfahren Sie in einem Leitfaden der Antidiskriminierungsstelle des Bundes (siehe unten unter Hier finde ich Hilfe).

### Was tun bei männlichem Imponiergehabe?

Männliche Azubis versuchen manchmal, ihre Kolleginnen sich durch auffälliges Imponiergehabe einzuschüchtern. Schauen Sie in dem Fall zunächst genauer hin, ob es sich dabei eher um pubertäre Spielereien handelt, an denen sich womöglich auch weibliche Azubis mehr oder weniger beteiligen. Das wäre nicht ganz ungewöhnlich - und für Sie noch kein Grund einzuschreiten. Wenn sich allerdings herausstellt, dass sich durch dieses Verhalten tatsächlich weibliche Azubis eingeschüchtert oder gar bedroht fühlen, nehmen Sie die jungen Männer beiseite und sagen Sie ihnen, was Sie von ihrem Gehabe halten. Fragen Sie sie, weshalb sie es nötig haben, gerade damit - und nicht durch zum Beispiel hervorragende Leistungen - imponieren zu wollen. Machen Sie deutlich, dass ein solch ängstigendes Verhalten in Ihrem Betrieb nichts zu suchen hat.



© pathdoc/ Fotolia

Reden Sie auch mit den weiblichen Azubis, um abwägen zu können, ob sie tatsächlich Angst haben oder ein solches Verhalten nur doof finden. Bestärken Sie sie darin, den Jungs deutlich Einhalt zu gebieten - sie haben schließlich das Recht dazu.

### Sexuell aufreizende Kleidung

Wenn eine junge Frau durch sexuell aufreizende [Kleidung](#) die männlichen Azubis offenbar überfordert, sollten Sie ebenfalls offen ansprechen, was Sie davon halten. Machen Sie deutlich, dass Ihre Firma ein Arbeitsplatz ist und kein Laufsteg. Wenn die junge Frau damit einverstanden ist, thematisieren Sie mit allen Ihren weiblichen Azubis den Dresscode im Betrieb. Versuchen Sie, eine Diskussion anzustoßen - wie Kleider Leute machen, wie Menschen sich verwandeln, wenn sie sich umziehen, und wie sie mit verschiedenen Kleidungen auf andere Menschen wirken.

Vielleicht machen dabei Rollenspiele nicht nur Spaß, sondern auch deutlich, was damit gemeint ist. Ihren Auszubildenden dürfte schnell klar werden, wie sie sich am besten

anziehen, damit bei jungen Männern - oftmals gerade bei Migranten - keine Missverständnisse entstehen. Vielleicht erarbeiten die Azubis auch selbst Regeln, was im Betrieb geht und was nicht. Am Ende werden sie zur Einsicht kommen, dass sie auch ohne gewagte Bekleidung attraktive Frauen sein können - und, noch wichtiger, respektable Persönlichkeiten.

## Was ist Gender-Kompetenz?

Mit Gender-Kompetenz wird die Fähigkeit und Bereitschaft beschrieben, das eigene Verhalten den Grundsätzen des Gender Mainstreaming anzupassen, damit ein geschlechtersensibler Umgang sowohl mit Frauen und als auch mit Männern gelingt. Gender-Kompetenz ist eine Schlüsselqualifikation für zwischenmenschliche Kommunikation, die es Ihnen ermöglicht, vor allem in Konfliktfällen männliches und weibliches Verhalten und die unterschiedlichen Temperamente zu interpretieren und darauf entsprechend zu reagieren. Wenn Sie etwa wissen, dass Frauen häufig emotionaler argumentieren, während Männer dazu neigen abzuwiegeln und im Konflikt eher pragmatische Lösungen suchen, haben Sie als Streitschlichter die nötige geschlechtersensible Neutralität. Sie hilft ihnen, objektiver zu entscheiden und damit Benachteiligungen zu vermeiden. Gender-Kompetenz kann in Weiterbildungsmaßnahmen erlernt und trainiert werden.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS) bietet umfangreiche Beratungsangebote für Menschen, die von Diskriminierung betroffen sind. Auf ihrer Website kann auch der Leitfaden Was tun bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz? für Beschäftigte, Arbeitgeber und Betriebsräte bestellt oder heruntergeladen werden:



© Spectral-Design/  
Fotolia

[www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden Was tun bei sexueller Belaestigung.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden_Was_tun_bei_sexueller_Belaestigung.html)

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) informiert im Internet über die Strategie Gender Mainstreaming:

[www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/gleichstellung-und-teilhabe/strategie-gender-mainstreaming/strategie--gender-mainstreaming-/80436](http://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/gleichstellung-und-teilhabe/strategie-gender-mainstreaming/strategie--gender-mainstreaming-/80436)

Die Unternehmensinitiative Charta der Vielfalt erläutert das Konzept Gender Diversity :

[www.charta-der-vielfalt.de/unterzeichner/best-practice /portraits/gender-diversity.html](http://www.charta-der-vielfalt.de/unterzeichner/best-practice/portraits/gender-diversity.html)

## Interkulturelle Konflikte in der Ausbildungsgruppe

### Woran denken Sie beim Begriff „Kultur“?

Wenn Sie einen Flyer über das Kulturprogramm Ihrer Stadt lesen, erwarten Sie darin Informationen über Konzert- und Theaterangebote, wann eine Lesung stattfindet oder welches Sportangebot aktuell läuft. So verstandene Kultur ist etwas sehr Schönes – eine schöpferische Leistung. Menschen haben viele Kulturleistungen vollbracht: Sie haben Musik und Sprache entwickelt, Wissen über Körper und Geist des Menschen erworben, Rätsel der Natur und des Universums entschlüsselt und vieles mehr. Diese großartigen Kulturleistungen wurden von unterschiedlichen Männern und Frauen zu unterschiedlichen Zeiten an ganz unterschiedlichsten Orten dieser Erde geschaffen.



© aga7ta/ Fotolia

Moderne Gesellschaften haben über Generationen eigene Formen und Regeln des Zusammenlebens entwickelt, Traditionen überliefert, leben nach unterschiedlichen Religionen und Weltanschauungen, die jeweils eigene Werte, Normen und Moralvorstellungen hervorgebracht haben.

Wo ist also das Problem mit der „Kultur“?

### Warum nicht einfach kulturell anpassen?

Bitte nehmen Sie sich an dieser Stelle etwas Zeit, um sich an Ihre Kindheit und Jugend zu erinnern. Bei der Geburt hatte keiner von uns eine Vorstellung von Kultur – Kultur steckt nicht in den Genen, sondern wird erlernt. Jeder von uns hat seine Werte, Normen und inneren Haltungen zunächst einmal bei den vertrautesten Bezugspersonen abgeschaut und nach und nach aus dem weiteren Umfeld ergänzt. Meist erst in der Pubertät haben wir angefangen, das eine oder andere infrage zu stellen und für uns vielleicht auch zu verändern. Aber insgesamt haben wir überwiegend den weiten Rahmen unserer Kultur nicht verlassen. Denn es ist ein Grundbedürfnis des Menschen, zu einer Gemeinschaft zu gehören. Wir sind in unsere jeweilige Kultur sprichwörtlich „hineingewachsen“, sie ist für uns sinnvoll und logisch. Wir können uns nicht vorstellen, darauf zu verzichten.

Können Sie diesen Gedanken zustimmen? Wenn ja, verstehen Sie gut, dass es Ihren Azubis, die als Flüchtlinge aus anderen Kulturkreisen nach Deutschland gekommen sind, genauso geht. Sie haben sich von Kind an mit der Kultur ihrer wichtigsten und vertrautesten Menschen identifiziert und sind in diese Kultur hineingewachsen. Jede Herabsetzung dieser

Kultur oder der Zwang, sie aufzugeben, kommt einer massiven Bedrohung gleich und wird abgewehrt. Kein Mensch will das, was ihm „vertraut“ ist und ihm dadurch Sicherheit, Halt und vor allem das Gefühl der Zugehörigkeit gibt, verlassen, um sich einer unvertrauten Kultur vollkommen „anzupassen“.

Junge Geflüchtete sind durch äußere Umstände wie Krieg, Vertreibung und Verfolgung in die Situation gekommen, ihren vertrauten Kulturkreis verlassen zu müssen. Von der europäischen Kultur haben sie oft nur vage oder falsche Vorstellungen und sie befinden sich mitten im Integrationsprozess.

Integration bedeutet für sie, gleichberechtigt an der Gesellschaft und (damit der Kultur) teilzuhaben, Gesetze zu achten, ihre Rechte wahrzunehmen und Pflichten zu kennen, ohne jedoch gezwungen zu sein, ihre eigene Kultur völlig aufzugeben. In diesem langen und schwierigen Prozess brauchen sie die Unterstützung ihres sozialen Umfelds. Die betriebliche Arbeitswelt spielt dabei eine wichtige Rolle.

Politische und wirtschaftliche Gründe, die sie gezwungen haben, den eigenen Kulturkreis zu verlassen, unterscheiden Geflüchtete von den meisten Auszubildenden mit Migrationshintergrund, die in Deutschland geboren sind und die deutsche Kultur schon kennen. Diese Auszubildenden der zweiten oder dritten Generation sind nicht nur verbal, sondern auch kulturell „zweisprachig“. Diese kulturelle „Zweisprachigkeit“ kann auch ein Ziel der Integration von Geflüchteten sein.

## Was kann ich tun, wenn bei meinen Azubis verschiedene Kulturen aufeinanderprallen?

Menschen sind bis zu ihrem Lebensende lernfähig. Wer will, kann ein Leben lang Meinungen, Werte und Normen, die innere Haltung – also das „kulturelle Fundament“ einer Persönlichkeit – durch Lernen verändern. Diese Bereitschaft braucht jedoch einen Rahmen, der Vertrauen gibt und Vertrautheit gewährt. Auf Ihr Unternehmen bezogen heißt das: einen Rahmen, in dem sich Ihre Azubis ohne Angst vor Abwertung zeigen können. Der „Königsweg“, um interkulturellen Konflikten vorzubeugen, besteht darin, sich gegenseitig kennenzulernen. Machen Sie selbst den ersten Schritt und informieren Sie sich über den Kulturkreis der Geflüchteten, die als Azubis zu Ihnen kommen. Gemeint ist damit natürlich kein wissenschaftliches Studium. Nehmen Sie sich einfach einmal etwas Zeit, um sich beispielsweise über die Unterschiede bezüglich Umgangsformen, Hierarchien, Kleidung, Essen und anderes schlauzumachen. Suchen Sie sich eine Ansprechperson in Ihrer Nähe –



© kamasigns/ Fotolia



eine Kollegin oder einen Kollegen aus dem betreffenden Kulturkreis oder ein Mitglied aus einer Integrationsstelle – oder nutzen Sie Informationsquellen im Internet.

Geben Sie sich selbst und Ihren Auszubildenden dann die Möglichkeit, sich gegenseitig in ihrer Persönlichkeit kennenzulernen. Denn das „Nichtkennen“ des anderen und das „Nichtwissen“ von dem anderen lösen Angst aus und provozieren Abwehr. „Flüchtlinge“ werden in Deutschland oft als Problem, ja sogar Bedrohung dargestellt. Wenn ein junger Mensch als Flüchtling eine Ausbildung bei Ihnen beginnt, hat dieser anonyme, pauschale Begriff ein Gesicht und eine konkrete Geschichte.

Grundsätzlich gilt: Je mehr wir voneinander wissen, je besser wir einander kennen, umso weniger Angst haben wir voreinander, auch wenn wir unsere Wurzeln in unterschiedlichen Kulturen haben.

Bereiten Sie Ihre Azubi-Gruppe darauf vor, dass ein/-e Geflüchtete/-r Teil ihrer Gruppe sein wird. Besprechen Sie gemeinsam, was die anderen Azubis darüber denken und welche Vorbehalte sie eventuell haben. Machen Sie deutlich, dass alle einen Beitrag dazu leisten können, damit sich der oder die Geflüchtete gut im Betrieb einleben kann und das Ausbildungsziel erreicht.

Nutzen Sie die Erfahrungen anderer Azubis mit Migrationshintergrund. Sie kennen die Unterschiede und Gemeinsamkeiten, die es zwischen zwei Kulturen geben kann. Diskutieren Sie das in der Gruppe und entwickeln Sie gemeinsam mit den Azubis Ideen des interkulturellen Austauschs.

Betrachten Sie Ihre Azubigruppe in ihrer multikulturellen Zusammensetzung: Besteht die Gefahr persönlicher Konflikte, die über interkulturelle Differenzen hinausgehen? Gibt es Nationalitäten, die aufgrund politischer Konflikte (verfeindete Volks- oder Religionsgruppen, (Bürger-)Kriegsgegner) aneinandergeraten könnten? Machen Sie klar, dass solche Auseinandersetzungen im Betrieb keinen Platz haben.

Um sich gegenseitig kennenzulernen, schaffen Sie Möglichkeiten zur Begegnung für Ihre Auszubildenden.

Hier nur zwei Beispiele:

- Gestalten Sie den ersten Arbeitstag so, dass die jungen Geflüchteten Gelegenheit haben, sich vorzustellen, und ihre Herkunft und Erfahrungen in Deutschland darstellen können. Nehmen Sie Rücksicht darauf, dass nicht alle Geflüchteten gleich über ihre Fluchtgründe und -geschichten sprechen können.
- Veranstalten Sie ein wöchentliches gemeinsames Frühstück, bei dem miteinander über alles Mögliche gesprochen werden kann – ausnahmsweise aber mal nicht unbedingt über die Arbeit. Möglicherweise kann auch jeder Azubi einmal das Frühstück entsprechend seiner (kulturellen) Essgewohnheiten ausrichten. Schaffen

Sie die Gelegenheit, dass jede/-r von sich erzählen oder von anderen gefragt werden kann, wenn er oder sie bereit dazu ist. Was machst du in deiner Freizeit? Wen kennst du hier? Was gefällt dir an Deutschland und was nicht? Moderieren Sie dabei das Gespräch so, dass Erzählungen auch aufgenommen werden können.

Auf diesem Weg kann aus „unserem Flüchtling“ auf einmal „Said“ werden, „der sehr gut Gitarre spielen kann und für Glaubensfreiheit ist“. So wird aus einer Verallgemeinerung eine eigenständige Persönlichkeit. Auch wenn dies nicht immer ganz so unkompliziert verläuft wie in unserem Beispiel, ist der Schritt vom Allgemeinen zum Besonderen hilfreich. Denn durch den Austausch können alle Beteiligten ihre inneren Haltungen, Werte, Meinungen mit denen der anderen vergleichen und hinterfragen. Wenn gute Erfahrungen miteinander gemacht werden, wiegen die Unterschiede nicht mehr so schwer und Sie haben den Grundstein zur Toleranz gelegt.

Haben Sie also den Mut zur Kreativität und entwickeln Sie ähnliche verbindende Projekte, die gut zu Ihrem Unternehmen passen (Fußballmannschaft, Firmenband, Theatergruppe, Kegeln, Kartenspielen, ...).

Auf einem solchen Weg haben Sie, Ihr Unternehmen und Ihre Auszubildenden die Chance, sich an der Vielfalt der Kulturen zu erfreuen und ganz nebenbei auch noch voneinander lernen zu können.

### **Was tun, wenn Sie interkulturelle Konflikte trotzdem nicht vermeiden können?**

Persönliche Konflikte sind nicht immer lösbar und so ist es auch mit interkulturellen Konflikten. Wenn dies der Fall ist, greifen Sie auf bewährte Maßnahmen zurück: Trennen Sie die Konfliktparteien, soweit dies möglich ist, im Arbeitsalltag und berufen Sie sich auf die betriebliche Arbeitsordnung, der sich jede/-r Mitarbeiter/-in unterzuordnen hat.

In diesem Fall können auch Fachleute weiterhelfen: Willkommenslotsen und -lotsinnen, Ausbildungsberater/-innen, Mitarbeiter/-innen in Integrationsbeiräten oder Integrationsfachstellen der Städte und Kommunen. Adressen in Ihrer Nähe finden Sie im Internet oder Sie erhalten Auskunft bei der für Sie zuständigen IHK oder HWK.



© kebox/ Fotolia

## Konfliktgespräche

### Konflikte erledigen sich doch von selbst – oder?



© DOC RABE Media/ Fotolia

Wenn es Ärger oder Meinungsverschiedenheiten zwischen Ihrem Azubi und Ihnen gibt, sollten Sie dies natürlich ernst nehmen. Dramatisch ist es zunächst jedoch nicht, denn: Konflikte sind etwas Alltägliches, sie gehören in unser Leben und sie sorgen für Veränderung und Entwicklung!

In der Zusammenarbeit mit Ihrem Azubi ist das Vermeiden und Ignorieren eines Konflikts keine Lösung, weil sich so aus Kleinigkeiten handfeste Probleme entwickeln können.

### Woran kann ich einen Konflikt erkennen?

Einige Konflikte sind nicht zu übersehen oder zu überhören. Andere sind erst mal leiser, unauffälliger. Da ist es gut, wenn Sie verschiedene Anzeichen eines möglichen Konflikts erkennen. Solche Signale können zum Beispiel sein:

- Rückzug in Schweigen
- Unpünktlichkeit oder gar unentschuldigtes Fehlen
- Nachlässigkeit bei der Arbeit
- Überhören/Ignorieren von Arbeitsaufträgen
- aggressive verbale und nonverbale Äußerungen über nicht anwesende Kollegen und Kolleginnen
- Beharren auf der eigenen Sichtweise

Wenn Sie solche Konfliktanzeichen bei Ihrem Azubi beobachten, nehmen Sie sich zunächst etwas Zeit, um die Situation zu überdenken. Versuchen Sie, folgende Fragen zu klären:

- Was stört oder ärgert mich an meinem Azubi?
- Was glaube ich, welches Problem er oder sie mit mir oder mit anderen aus dem Team hat?
- Ist das, woran sich der Konflikt entzündet, wirklich der eigentliche Grund oder vermute ich andere Ursachen?
- Wer ist in diesen Konflikt verstrickt?
- Welche Ideen habe ich, wie dieser Konflikt zu lösen wäre? Was wünscht sich mein Auszubildender oder meine Auszubildende für eine Konfliktlösung?

## Ich habe den Eindruck, dass es zwischen mir und meinem Azubi Konflikte gibt. Wie gehe ich damit um?

Zunächst sollten Sie das Konfliktgespräch sorgfältig vorbereiten. Was ärgert oder stört Sie und warum? Ursachen für Konflikte mit dem Azubi können vielfältig sein (zum Beispiel fehlende Lern- und Leistungsmotivation, drohender Ausbildungsabbruch, typische Verhaltensweisen der „Generation Internet“, [Verunsicherung](#), [fehlender Bezug zur Arbeitswelt](#), fehlendes schulisches Grundwissen). Was ist aus Ihrer Sicht das Ziel des Gesprächs? So ist das positiv formulierte Ziel „Ich will, dass meine Auszubildende morgens pünktlich zur Arbeit erscheint, aus ... Gründen“ zielführender als die negative Variante „Sie soll aufhören, unpünktlich zu sein.“ Überlegen Sie sich dann, ob es zielführend ist, das Konfliktgespräch allein zu führen. Gibt es im Team eine Person, der Sie vertrauen und die vielleicht eine vertrautere Beziehung zu Ihrem Azubi hat als Sie? Bitten Sie diese Person, an dem Gespräch teilzunehmen und erläutern Sie ihr, um was es geht.

Als Ausbilder/-in stehen Sie in der Unternehmenshierarchie über den Auszubildenden. Für Auszubildende aus einem anderen Kulturkreis kann dieser Status einschüchternd wirken und ein Gespräch als drohende Bestrafung verstanden werden.

Achten Sie daher darauf, Auszubildende nicht vor den Kollegen und Kolleginnen auf ein notwendiges Gespräch anzusprechen, sondern in einer Situation, in der sie alleine sind. Sagen Sie, worum es geht, und vereinbaren Sie Ort und Zeit. Ermutigen Sie den Azubi, jemanden mitzubringen, der inhaltlich oder sprachlich unterstützen kann.



© Markus Mainka/ Fotolia

Machen Sie am Anfang des Konfliktgesprächs deutlich, dass es im Betrieb normal ist, über Konflikte und Probleme zu sprechen, wenn sie entstehen. Erklären Sie, dass Sie sich in der jetzigen Situation unwohl fühlen, dass Sie das Problem verstehen wollen und gemeinsam mit dem Azubi lösen wollen. Denken Sie daran, dass es vielleicht das erste Mal ist, dass Ihr Azubi einen aktiven Beitrag zu einer Konfliktlösung beisteuert! Ermutigen Sie ihn oder sie daher, die eigene Meinung auszusprechen. Ihr Vorteil: Gemeinsam gefundene Konfliktlösungen bieten eine Chance, von allen Beteiligten dauerhaft mitgetragen zu werden.

Stellen Sie zunächst Ihre Sicht der Dinge dar. Was ist Ihnen aufgefallen, über was haben Sie sich geärgert, was ist schiefgegangen? Drücken Sie sich dabei klar aus.

Ermuntern Sie den Auszubildenden oder die Auszubildende, seine/ihre Sicht der Dinge zu schildern.

Vereinbaren Sie eine Lösung, die von beiden Seiten getragen werden kann. Verabreden Sie sich in angemessener Zeit wieder, um zu beurteilen, ob das Problem behoben werden konnte.

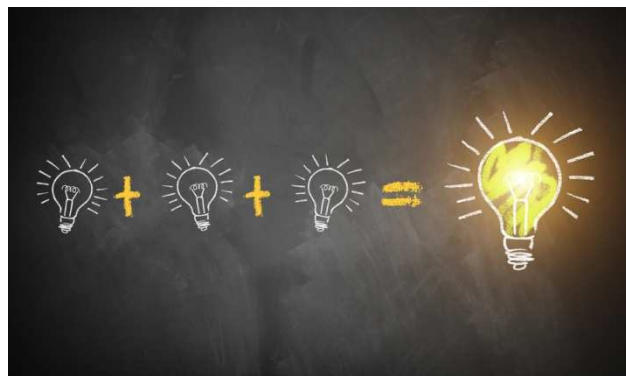
## **Ich habe den Eindruck, dass es zwischen den Azubis Konflikte gibt. Wie gehe ich damit um?**

Zunächst sollten Sie das Konfliktgespräch sorgfältig vorbereiten. Was haben Sie beobachtet oder gehört? Was stört Sie und warum?

Konflikte können in einer Azubigruppe entstehen, weil der/die Geflüchtete

- ausgeschlossen wird (Informationsfluss, Mittagspause, Gruppenarbeiten),
- sich selbst ausschließt,
- sich nicht an Regeln hält,
- vermeintlich bevorzugt wird oder
- von anderen Azubis verbal oder körperlich angegriffen wird oder selbst aggressiv ist.

Sprechen Sie diejenigen an, von denen Sie denken, dass sie in den Konflikt verwickelt sind. Informieren Sie diese Personen, dass Sie ein lösungsorientiertes Gespräch mit ihnen führen wollen. Lösungsorientiert heißt, dass es nicht darum geht, Schuldige zu suchen, sondern gemeinsam Lösungen für ein Problem zu entwickeln. Ermuntern



© fotogestoeber/ Fotolia

Sie alle Beteiligten, sich im Vorfeld des Gesprächs Gedanken zu den oben genannten Fragen zu machen. Für Auszubildende aus einem anderen Kulturkreis ist es vielleicht ungewöhnlich, dass Konflikte mit dem Vorgesetzten offen besprochen werden. Stellen Sie klar, dass dieses Vorgehen im Betrieb normal ist und dass jeder seinen Teil zur Lösung eines Problems beitragen kann.

Überlegen Sie sich ein Ziel für das Gespräch und fordern Sie auch alle Beteiligten hierzu auf. Formulieren Sie in Ihren Gedanken Ihr Ziel positiv. Damit können Sie vermeiden, dass sich das Gespräch in einem Austausch von Rechtfertigungen und Vorwürfen verliert.

Verabreden Sie als Nächstes einen Termin, der Ihnen einen angemessenen Zeitrahmen für das Konfliktgespräch gibt. Überlegen Sie, wo Sie das Gespräch führen wollen. Suchen Sie nach einem Raum mit angenehmer Atmosphäre, in dem Sie ungestört sind und in dem eine Sitzordnung in der Runde möglich ist, sodass sich alle Beteiligten in die Augen schauen können.

Jetzt geht es an die Durchführung des Gesprächs:

Geben Sie (oder die Gesprächsleitung) als Erstes eine kurze Einführung über den Anlass für das Konfliktgespräch. Was haben Sie gesehen oder gehört, was stört oder ärgert Sie daran?

Leiten Sie dann in die Diskussion über, indem Sie allen Beteiligten Gelegenheit und Zeit geben, ihre Sichtweisen kurz darzulegen. Ermuntern Sie geflüchtete Azubis, sich zu äußern und fragen Sie nach, wenn Sie die Beiträge nicht ganz verstehen, um Missverständnisse zu vermeiden. Hier sind Geduld und Fingerspitzengefühl gefordert. Unterbrechen Sie freundlich, aber bestimmt (etwa in Form einer zusammenfassenden Rückmeldung), wenn die eigene Sichtweise viel zu ausführlich darlegt wird. Wann ein Gesprächsbeitrag in einen Monolog übergeht, lässt sich natürlich nicht starr festlegen, als Orientierungswert gilt eine Minute. Bitte beherzigen Sie diese Regel auch für sich selbst.

Zum Schluss fassen Sie die Ergebnisse des Gesprächs zusammen. So können Ergebnisse auch zeitlich begrenzte Zwischenlösungen sein. Fragen Sie bei möglichen Sprachproblemen nach, ob das Ergebnis des Gesprächs von allen verstanden wurde.

Hören Sie allen aufmerksam zu und achten Sie während des Gesprächsverlaufs auf die Stimmungen und Reaktionen der Beteiligten. Sprechen Sie diese gegebenenfalls auch an, wobei es hilfreich ist, wenn alle Beteiligten ihre Gesprächsbeiträge in „Ich-Form“ formulieren. Mit Aussagen wie „Mich ärgert ...“, „Ich erwarte ...“ oder „Durch diese Aussage fühle ich mich ...“ spricht jeder über sich selbst und vermeidet damit Aussagen über andere.

## **Was tun, wenn sich das Konfliktgespräch – trotz allen Bemühens – zu einem Streitgespräch entwickelt?**

Bei der Integration von Geflüchteten in die Ausbildung besteht leider auch die Gefahr, dass es trotz guter Vorbereitung und überwiegend positiver Einstellung von Vorgesetzten sowie Kollegen und Kolleginnen zu persönlichen Übergriffen und fremdenfeindlichen Verhalten in der Gruppe kommt (siehe auch Wissensbaustein „[Interkulturelle Konflikte](#)“).

Ungeachtet, ob diese Streitigkeiten von den Geflüchteten oder anderen Azubis ausgehen: Es gibt in jedem Betrieb Regeln und Arbeitsordnungen, an die sich jeder zu halten hat. Diese greifen dann, wenn ein Konflikt nicht gelöst oder deeskaliert



© bluedesign/ Fotolia

werden kann und den betrieblichen Frieden stört. Im Regelfall kommen dann Sanktionen oder disziplinarische Maßnahmen zum Einsatz, die Sie durch Ihre Vorgesetzten und Personalvertreter einleiten.

Versuchen Sie also zunächst, den Streit zu lösen oder zu deeskalieren. Wenden Sie sich an eine/-n (externe/-n) Vermittler/-in (zum Beispiel Ausbildungsberater/-in oder Willkommenslotse/-lotsin) und beziehen Sie auch die Betreuungsperson des/der Geflüchteten mit ein.

## In neuer Lebenswelt zurechtfinden

### Teilhabe- und Partizipationsmöglichkeiten durch ehrenamtliche Unterstützung

Wer gezwungen ist, seine Heimat zu verlassen, lässt nicht nur diese, sondern auch seine Familie, Freunde, Kultur und nicht zuletzt seine vertrauten Strukturen und seine Arbeit zurück. Das ist nicht einfach. Beim Ankommen in der neuen Heimat hat die Arbeit zwar eine Schlüsselfunktion. Doch damit sich geflüchtete Menschen in der neuen Heimat besser orientieren können, ist ein Verständnis für die in der neuen Heimat geltenden kulturellen Zusammenhänge und Denkweisen von großer Bedeutung. Das gilt genauso für Lebensstile und Handlungsweisen. Das gelingt durch Teilhabe- und Partizipation im alltäglichen Leben.



© magele-picture/Fotolia

Doch die Einschränkungen, die aufgrund von Aufenthaltsstatus, gesundheitlicher Versorgung, Wohnsituation und Bildungsmöglichkeiten entstehen, können Teilhabe und Partizipationsmöglichkeiten für geflüchtete Menschen erschweren. Hier hat das ehrenamtliche Engagement für geflüchtete Menschen einen großen Stellenwert. Menschen, die sich ehrenamtlich für Flüchtlinge einsetzen, können ihnen über persönlichen Kontakt viel Wissen aus unterschiedlichen Lebensbereichen in Deutschland vermitteln. Zudem wird dadurch das gegenseitige interkulturelle Kennenlernen gefördert. Durch diese Unterstützung lernen geflüchtete Menschen ihre Umgebung besser kennen und finden sich in der neuen Heimat besser zurecht.

Viele ehrenamtlich Engagierte bieten darüber hinaus Ihre Unterstützung bei der beruflichen Orientierung und Qualifizierung sowie bei der Gestaltung der Freizeitangebote der geflüchteten Menschen an.

### Warum fehlen meinen Auszubildenden wichtige Informationen über ihre Lebenswelt?

*Ihr Azubi fühlt sich im Umgang mit den neuen Abläufen und Regelungen sowohl im Arbeitsalltag als auch im Privatleben überfordert? Er kennt die Arbeitsstrukturen im Betrieb nicht? Oder weiß ganz einfach nicht, weshalb man den Müll in Deutschland sortieren muss*



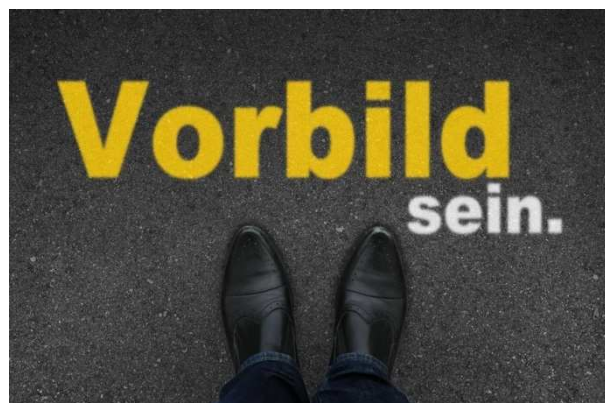
oder warum man die Plastikflaschen in den Supermarkt zurückbringt? Das kann damit zusammenhängen, dass der/dem Auszubildenden Informationen über ihre/seine neue alltägliche Lebenswelt fehlen. Manchmal führen diese Informationsdefizite zu großen Herausforderungen oder Konflikten.

Ein Beispiel dafür ist die mobile Kommunikation, die bei Flüchtlingen einen hohen Stellenwert hat. Auf diese Weise erhalten sie vor allem den Kontakt zur Heimat aufrecht. Doch mangelnde Informationen und Sprachkenntnisse führen oftmals dazu, dass geflüchtete Menschen Mobilfunkverträge abschließen oder Geräte kaufen, die für sie ungeeignet und zu kostenintensiv sind (siehe dazu den Wissensbaustein „[Verschuldung geflüchteter Azubis](#)“). Ihre Erfahrungen und Kenntnisse aus ihren Herkunftsländern können sie in Deutschland oftmals nicht einsetzen. Dies kann bei den Betroffenen für Frust sorgen.

Auch Ihr/-e Auszubildende/-r kann vielleicht nicht auf das bereits Gelernte aus ihrer/seiner Heimat in Deutschland zurückgreifen. Was für Sie „normal“ ist, kann für Ihre/-n Auszubildende/-n absolutes Neuland sein. Während der Ausbildungszeit wird die Auszubildenden mit der Zeit die Regeln und Gewohnheiten in Deutschland aus eigenen Stücken lernen. Dabei können Sie sie unterstützen, indem Sie mit Rat und Tat zur Seite stehen.

## Was kann ich tun, um meinen Auszubildenden beim Ankommen zu helfen?

Vor allem ist ein frühzeitiges Eingreifen – also Prävention – empfehlenswert. Damit Ihr Azubi gar nicht erst in großen Schwierigkeiten gerät, ist Ihre Unterstützung als Vorbild von großem Wert. Wie kann das aussehen? Dafür gibt es verschiedene Möglichkeiten. Sie können ihr/ihm im Rahmen besonderer Mitarbeitergespräche gezielte Informationen über ihre/seine Umwelt vermitteln. Aber Sie müssen nicht alles alleine machen! Wichtig ist, dass Sie andere miteinbinden.



© WoGi/Fotolia

So können zum Beispiel Tandems zwischen Abzubildenden sehr fruchtbar sein und dazu beitragen, dass Ihre Auszubildenden beispielweise durch Kolleginnen und Kollegen lernen, worauf es im Betriebsalltag ankommt. Fragen Sie Ihre Auszubildenden, was sie schon wissen, was sie wissen möchten und auch, wie ihre ‚Umwelt‘ zu Hause war, welche Ähnlichkeiten und Unterschiede es gibt.

Zudem können Sie Ihre Auszubildenden auch auf externe Projekte, Programme und Aktivitäten aufmerksam machen. Dazu gehören Projekte, in denen sich ehrenamtlich Engagierte für geflüchtete Menschen starkmachen und sie auch im Alltag begleiten. Externe Expertinnen und Experten wie [Willkommenslotsen](#) und Integrationscoaches bieten ebenfalls ihre Unterstützung an. Auf diesem Weg werden sich Ihre Azubis in der neuen Heimat sicherer und wohler fühlen (siehe dazu auch den Wissensbaustein „[Willkommenskultur im Betrieb](#)“).

Achten Sie bitte aber auch darauf, dass Sie Ihren Auszubildenden in diesem Prozess Erfolgserlebnisse verschaffen und ihre Fortschritte und Lernerfolge offen loben. Das spornt sie an dranzubleiben und vermittelt ihnen das Gefühl dazuzugehören .

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- [Programm Stark im Beruf](#)
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: [Bürgerschaftliches Engagement](#)
- Verbraucherzentrale: [Tipps und Themen für Flüchtlingshelfer](#)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Vorbilder

### Was sind Vorbilder?

Soziale Integration im beruflichen Bereich ist ein entscheidender Faktor für die Integration in die Gesellschaft. Im Verhältnis zu Gleichaltrigen und Älteren, zu Gleichgestellten und Vorgesetzten, zu Männern und Frauen müssen junge Menschen ihren Platz suchen und sich sozial einordnen. Weil Ihre Auszubildenden in dieser Lebensphase oft noch unsicher und beeinflussbar sind, suchen sie nach Orientierungshilfen. Das können zum Beispiel Vorbilder sein, die sie schätzen und an denen sie sich messen, um im Leben wie im Beruf voranzukommen.

Vorbilder sind Menschen, die wir bewundern, zu denen wir aufschauen. Deren Worte, Taten und Talente beflügeln und motivieren uns, deren Erfolge inspirieren uns zu höherer Leistungsbereitschaft. Das können Wissenschaftler sein wie der geniale Albert Einstein oder Heilige wie die barmherzige Mutter Teresa oder aber auch Idole wie der Computer-Visionär Bill Gates oder das Top-Model Heidi Klum.

Vor allem junge Menschen suchen Orientierung und Sicherheit auch über Vorbilder, deren Leben und Handeln sie studieren, um herauszufinden, was sie daraus lernen können. Vorbilder müssen nicht berühmt sein. Es kann auch ein Nachbar sein, dessen technische Fertigkeiten verblüffen, oder eine Lehrerin, die man wegen ihres unbeirraren Gerechtigkeitssinns schätzt.

### Haben alle Menschen Vorbilder?

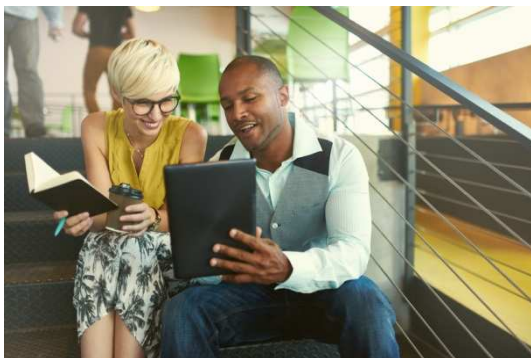
Nicht alle, aber doch sehr viele. Wir können davon ausgehen, dass es in allen Ländern und Kulturen der Welt Vorbilder gibt. Nicht nur global geteilte - beispielsweise international bekannte Sportlerinnen und Sportler oder Musikerinnen und Musiker-, sondern auch nur regional bekannte Vorbilder. Und Vorbilder gibt es in allen Altersklassen. Kinder zum Beispiel verehren Pippi Langstrumpf, weil sie so stark und unabhängig ist, Jugendliche wollen so perfekt Fußball spielen wie Lionel Messi oder so erfolgreich sein wie Popstar Beyoncé, und Erwachsene orientieren sich gern am Erfolg und am Charisma von Menschen, die vielleicht im selben Beruf Außerordentliches leisten und dafür bekannt geworden sind. Auch Ihre Auszubildenden mit Migrationshintergrund werden Vorbilder haben oder gehabt haben.



© 103tnn/ Fotolia

## Wie lerne ich die Vorbilder meiner Azubis kennen?

Indem Sie sich dafür interessieren. Fragen Sie Ihre Azubis, wen sie in ihrer Kindheit verehrt haben - und erzählen Sie ihnen, wer Ihre Vorbilder damals waren. Und fragen Sie weiter, wer heute ihre Vorbilder sind. Vielleicht werden Sie dabei Menschen kennenlernen, von denen Sie noch nie gehört haben: syrische Baumeister, türkische Musiker, indische Filmschauspieler, eritreische Radsportler oder südamerikanische Ärzte. Recherchieren Sie oder fragen sie nach, was diese Menschen geleistet haben, was sie ausmacht und was sie anziehend macht.



© AYAIMAGES/ Fotolia

Reden Sie darüber mit Ihren Auszubildenden, und Sie werden sehen, wie diese sich über Ihr Interesse und Ihr Wissen freuen. Und bei nächster Gelegenheit können Sie eine positive Eigenschaft des Vorbilds ansprechen, die Sie gerade bei dem vermissen, der ihm nacheifern will. Eine spielerische Methode, die garantiert ihren Zweck erfüllt und über die man sogar gemeinsam lachen kann.

## Welche Vor- und Nachteile von Vorbildern gibt es?

Positive Auswirkungen haben Vorbilder, wenn sie nicht blind vergöttert werden, sondern als eine Art Referenzmodell betrachtet werden, an dem man sich orientiert und misst. Denn von Menschen, mit denen wir uns identifizieren, lernen wir schnell und leicht. Selbst wenn wir sie ab und zu "kopieren", ist das nicht schlimm. "Nachahmen ist Entwickeln in eine vorbildliche Lebensrichtung", hat schon Albert Schweitzer gesagt, der als Urwaldarzt selbst vielen Vorbild geworden ist. Nachgeahmt wird oft unbewusst - wenn junge Leute sich beispielsweise so kleiden oder verhalten wie andere aus ihrer Bezugsgruppe.

Problematisch kann der Umgang mit Vorbildern erst dann werden, wenn es zu einer übersteigerten Verehrung kommt - das wäre ein Zeichen für mangelndes Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl. Falls Sie eine solche übersteigerte Verehrung erkennen, können Sie gegensteuern. Bauen Sie die betreffenden Azubis auf, indem Sie ihnen das Gefühl geben, dass sie geschätzt und geachtet werden.

## Mit Vorbildern Lernwillen und Leistungsbereitschaft wecken

Fragen Sie, ob es real oder aus Büchern und Filmen jemanden gibt, den er oder sie bewundert oder für beispielhaft hält. Was kann der, was man selbst gern können möchte? Und wie hat das Vorbild es geschafft, damit so faszinierend und als Vorbild akzeptiert zu werden? Über die Auswahl solcher Vorbilder können junge Menschen eigene Wünsche und Sehnsüchte entdecken und bestätigen - und damit auch ihre Lernziele in der Ausbildung. Bringen Sie gegebenenfalls selbst Vorbilder ins Spiel, Menschen, deren Talente auch Sie schätzen. Sie sollten allerdings darauf achten, dass diese Leitfiguren nicht gänzlich

unerreichbar sind: Ideale Vorbilder können Ecken und Kanten haben und müssen, auch mit Fehlern und Schwächen, hart für ihren Erfolg gearbeitet haben. Mit solchen Vorbildern können sich Ihre Azubis am ehesten identifizieren, ohne gleich wieder aufzugeben.

### **Passen die Vorbilder überhaupt zum Beruf?**

Wenn Ihre Auszubildenden berühmte Filmstars oder Fußballspieler als Vorbilder haben, müssen Sie sich nicht sorgen, dass sie den falschen Beruf gewählt haben und auf einer Schauspielschule oder in einem Trainingslager besser aufgehoben wären als in Ihrem Betrieb. Jugendliche haben meist mehrere Vorbilder, die auch häufig wechseln. Vielleicht gefällt ihnen nur, wie Brad Pitt oder Angelina Jolie aussehen. Viele junge Leute sonnen sich gern im Glanz und im Ruhm ihrer Idole - Psychologen bezeichnen das als "symbolische Selbstergänzung". Das heißt nicht, dass Sie Ihre Azubis für den falschen Job ausbilden.

### **Kann ich auch als Ausbilder/-in eine Vorbildfunktion haben?**

Natürlich können auch Sie Vorbild für Ihre Auszubildenden sein - und Sie sind es wahrscheinlich schon. Wenn Sie zum Beispiel schon mal Azubis zu Höchstleistungen angespornt haben, die sie sich zuvor nie zugetraut hätten, werden sie das sicherlich nicht vergessen. Ausbilder/-innen sind die Fachkräfte, die Jugendliche erst werden wollen. Sie haben ein Ziel erreicht, das die Jugendlichen anstreben. Und so haben Sie bewusst oder unbewusst Einfluss auf Ihre Azubis.

Sie sind unter Umständen Vorbild und Maßstab - nicht nur in der Ausbildung, sondern auch in anderen Lebensbereichen. Vielleicht wird auch Ihr Auftreten als vorbildlich wahrgenommen: als freundlich, respektvoll, kompetent, pünktlich, verbindlich und authentisch. All das wirkt erzieherisch. Denn Vorbilder sind gerade Menschen, die Jugendlichen das Gefühl vermitteln, dass sie Interesse an ihnen haben und dass sie sie verstehen wollen.

# Sprachbarrieren erkennen und damit umgehen

## Fachsprache lernen

### Wie lernen Azubis unsere Berufs- und Fachsprache?

Die Kenntnis der **beruflichen Fachsprache** ist nicht nur eine Grundvoraussetzung für den **erfolgreichen Abschluss** der Ausbildung, sondern auch für die berufliche **Kommunikation im Betrieb**. Fachsprache wird definiert als eine für eine bestimmte Branche geltende Sprache, die ihr eigenes Fachvokabular mit Fachbegriffen und Fachtermini hat. Aber sie baut natürlich auf der Gemeinsprache auf und steht mit ihr in einer Wechselbeziehung.

Experten schätzen, dass es allein im Deutschen mehrere Hundert dieser Fachsprachen gibt - zum Beispiel Wissenschafts-, Technik- oder Berufssprachen. Allein die Medizin-Fachsprache hat einen Wortschatz von rund 500.000 Fachbegriffen (davon mindestens 60 000 für Krankheiten). Wenn Ihre Azubis schon einigermaßen gut Deutsch sprechen, werden sie aus ihrer alltäglichen Praxis bereits gängige Fachbegriffe kennen und beispielsweise ein Werkzeug oder einen technischen Vorgang richtig benennen können.



© ufotopixl10/ Fotolia

Falls Ihre zugewanderten Auszubildenden noch nicht an einem der zahlreichen **berufsbezogenen Sprachkurse** teilgenommen haben, wie sie der Europäische Sozialfonds (ESF) und das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) anbieten, sollten Sie ihnen helfen, sich dafür anzumelden. Hier können Ihre Azubis nicht nur ihr allgemeines Sprachniveau heben, sondern sich in speziellen berufsorientierten Unterrichtseinheiten auch fachlich weiterqualifizieren. Diese **berufsbezogene Deutschsprachförderung** setzt sich aus verschiedenen Modulen zusammen und lässt sich - auf jeden Azubi zugeschnitten - nach dem **Baukastenprinzip** individuell kombinieren.

Eine Liste der örtlichen Veranstalter der Kurse im ESF-BAMF-Programm können Sie auf der Website des BAMF herunterladen. Weitere Informationen zur Sprachförderung Ihrer Azubis gibt es im Wissensbaustein Sprachkurse.

## Unterstützung für kleine und mittlere Unternehmen

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) unterstützt mit seinem Förderprogramm JOBSTARTER plus besonders **kleine und mittlere Unternehmen** bei der dualen Berufsausbildung von zugewanderten Flüchtlingen, aber auch von lernbeeinträchtigten oder sozial benachteiligten Jugendlichen mit oder ohne Migrationshintergrund.

JOBSTARTER plus -Projekte sorgen regional für die Unterstützung von Ausbildungsbetrieben durch ein externes Ausbildungsmanagement (EXAM). EXAM-Dienstleistungen sind zum Beispiel ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) oder Assistierte Ausbildungen (AsA). In deren

Rahmen können auch fachpraktische und fachtheoretische Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten erlernt werden, um den berufstheoretischen Anforderungen gerecht zu werden. Ob solche Angebote für Ihre Azubis infrage kommen, klären Sie am besten mit den zuständigen JOBSTARTER-Ansprechpartnern und -Ansprechpartnerinnen und JOBSTARTER-Regionalbüros.



© DOC RABE Media/ Fotolia

## Was leisten die Berufsschulen?

Ohne ausreichende Sprachkenntnisse des Deutschen sind qualifizierte Schulabschlüsse nicht zu erreichen. Deshalb spielt bei der Unterrichtung junger Zuwanderer/-innen, die jetzt ausgebildet werden, die **Bildungs- oder Schulsprache** eine zentrale Rolle - noch vor der Vermittlung der Fachsprache. Damit sind die besonderen sprachlichen Formen gemeint, wie sie vor allem in Texten zu finden sind. **Bildungssprache** wird etwa benötigt, wenn wir anderen etwas erklären oder andere mit Argumenten überzeugen wollen.

Bei der Sprachförderung in der Berufssprache geht es nicht allein um die Vermittlung von Fachvokabular. Erforderlich ist eine weitreichende **sprachliche Auseinandersetzung**, die eng verbunden ist mit den fachlichen Inhalten des Unterrichts. So lässt sich zum Beispiel die deutsche Sprachkompetenz der Schüler/-innen eher verbessern, wenn **berufliche Handlungssituationen** einbezogen werden. Wird Sprachvermittlung mit beruflichen Inhalten verbunden, motiviert das die Schüler/-innen wegen des stärkeren Praxisbezugs noch mehr, Deutsch zu lernen.

Diese sogenannte **integrierte Sprachförderung** im Fachunterricht erfordert eine neue Didaktik, um zu einer **sprachsensiblen Unterrichtsgestaltung** zu kommen. Die Förderung der Berufssprache Deutsch ist nicht mehr auf den Deutschunterricht beschränkt, sondern eine interdisziplinäre und fächerübergreifende Aufgabe der Berufsschule. Wissenschaftler/-

innen haben dazu **Konzepte, Unterrichtsmaterialien** und **Handreichungen** für die Lehrkräfte entwickelt. Mit deren Hilfe sind sie in der Lage, den zugewanderten Schülern und Schülerinnen **Erfolgslebnisse** zu verschaffen, die sie motivieren und nicht frustrieren. Eine entsprechende Qualifizierung von Berufsschullehrern und -Lehrerinnen erfolgt in Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen.

Als Ausbilder/-in halten Sie ohnehin Kontakt zu den Lehrern und Lehrerinnen der Berufsschule, die Ihre Azubis besuchen. Fragen Sie die Lehrkräfte einfach mal, wie sie didaktisch vorgehen, um die sprachlich noch eingeschränkten Schüler/-innen mitzunehmen - und was Sie und Ihr Betrieb tun können, um die Lehrer/-innen zu unterstützen.

### **Wie können Betriebe dazu beitragen, Azubis an die Fachsprache heranzuführen?**

Am Arbeitsplatz - gleich in welcher Branche - wird mit Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen, Kunden und Kundinnen vor allem auch fachlich kommuniziert. Arbeitsanweisungen, Vorschriften oder Sicherheitshinweise müssen problemlos verstanden werden. Das alles kann selbstverständlich auch in der Praxis trainiert werden.

Werben Sie unter Ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen um **Sprachmentoren und -mentorinnen** oder **Sprachpaten und -patinnen**, die bei Verständigungsschwierigkeiten jederzeit ansprechbar sind. Am besten sind dafür etwas ältere Kollegen und Kolleginnen geeignet, die aus dem gleichen Kultur- und Sprachraum kommen (im besten Fall mit derselben Erstsprache). Sie haben oft bereits hinter sich, was Ihren Azubis noch bevorsteht.

Legen Sie eine Sammelmappe an, in der zum Beispiel Werkzeuge, technische Vorgänge, Arbeitsmaterialien oder Arbeitsschritte abgebildet und mit den entsprechenden Fachbegriffen versehen sind. Diese Mappe wird offen ausgelegt, damit Ihre Azubis jederzeit nachschlagen können. Werkzeuge oder Maschinen können Sie gut lesbar auf kleinen Klebestreifen beschriften.

Überprüfen Sie Ihre sicherheitsrelevanten **Betriebsanweisungen** auf leichte Verständlichkeit. Aus der Anweisung "Bei Ausbruch eines Brandes ist unverzüglich der Sammelplatz aufzusuchen" machen sie einfach: "Wenn es brennt: Gehen Sie sofort zum Sammelplatz!". Das verstehen dann auch die deutschen Kollegen und Kolleginnen sofort.

Sensibilisieren Sie die Belegschaft für die **integrierte Sprachförderung**, die nicht nur eine alltagssprachliche, sondern auch eine arbeitssprachliche Kommunikation möglich machen soll. Mitarbeiter/-innen sollen nicht nur in der alltäglichen Kommunikation, sondern vor allem im fachlichen Gespräch mit Ihren zugewanderten Azubis langsam und deutlich reden, einfache und vollständige Sätze formulieren sowie auf ihren Dialekt möglichst verzichten. Gegebenenfalls muss ein längerer Satz auch mal wiederholt werden. Zeitliche Abfolgen bei der Erklärung von Aufgaben sollten klar herausgestellt werden (zum Beispiel mit "zuerst ..., dann ...") und lassen sich mit Gesten sinnvoll unterstützen.



## Berufsbezogene Deutschkurse in der Firma

Mit **innerbetrieblichen Sprachlernangeboten** im Einzeltraining oder in Kleingruppen haben Sie die Möglichkeit, Ihre Azubis gezielt auf die sprachlichen Anforderungen vorzubereiten - am Arbeitsplatz, in der Kommunikation mit Kollegen und Kolleginnen oder mit Kunden und Kundinnen. Vorher sollten Sie allerdings klären, was konkret damit erreicht werden soll, um Dauer, Umfang und Ausgestaltung dieser Angebote passgenau festlegen zu können. Geben Sie potenziellen Kursanbietern die Möglichkeit, sich Ihren Betrieb und die Arbeitsplätze Ihrer Azubis anzusehen. Stellen Sie gegebenenfalls entsprechende Materialien zur Verfügung. Fragen Sie im Gegenzug nach der Qualifikation der Lehrkräfte und ob in einem Abschlussgespräch der Erfolg des Kurses evaluiert werden kann.

Beratung und Unterstützung bei der Planung und Umsetzung solcher innerbetrieblicher

Weiterbildungsangebote bekommen Sie

von der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Netzwerk "Integration durch Qualifizierung" (IQ). Hier erhalten Sie auch Informationen über Förderprogramme und Finanzhilfen des Bundes, der Länder und der EU.



© Daniel Ernst/ Fotolia

## Körpersprache

### Körpersprache und Emotionen

Menschen bringen durch ihre Körpersprache Gefühle wie Wut, Freude, Enttäuschung, Bewunderung und Freundschaft in Form von Gestik und Mimik zum Ausdruck. Diese Körpersprache ist stark kulturell geprägt. Es gibt keine einheitlichen Regeln bei mimischen oder gestischen Zeichen, die wir im Umgang mit anderen Menschen befolgen und richtig deuten können. Unsere Körpersprache unterscheidet sich von Land zu Land und kann sich zum Teil sogar regional verändern. Die folgenden Beispiele sollen dies veranschaulichen .

### Begrüßungen und Verabschiedungen

In westlichen Ländern gehört das Händeschütteln sowohl als Begrüßungsform wie auch bei der Verabschiedung dazu. Im arabischen Raum begrüßen sich Männer mit einem leichten Händedruck und Blickkontakt. Ein eher fester Händedruck wird in arabischen Ländern nicht immer als angenehm empfunden. Es kann aber auch vorkommen, dass ein Gesprächspartner bei der Begrüßung seine Hand auf sein Herz legt. Damit möchte er Ihnen gegenüber seinen Respekt, Wohlwollen oder Herzlichkeit zum Ausdruck bringen. In vielen Ländern Asiens ist eine Verbeugung als Geste der Begrüßung üblich. Auf Hawaii begrüßt man sich mit dem „Shaka“-Gruß. Diese Begrüßungsform, auch „Surfergruß“ genannt, wird mit geschlossener Faust und ausgestrecktem kleinem Finger und Daumen gezeigt.



© BillionPhotos.com/Fotolia

## Blickkontakt

Der Blickkontakt ist von entscheidender Bedeutung bei der nonverbalen Kommunikation. Ein direkter Blickkontakt im Gespräch wird in westlichen Kulturkreisen als positiv und wichtig empfunden. Wer den Blicken ausweicht, wirkt unsicher. Das gilt auch in arabischen Kulturkreisen. Hier ist der Blickkontakt während eines Gesprächs sogar länger und intensiver – das bezieht sich allerdings nur auf Gespräche unter Männern. Ein längerer Blickkontakt in einem Gespräch wird in China und Japan hingegen als mangelnder Respekt gewertet. Hier gilt es, dem Gesprächspartner nicht direkt in die Augen zu schauen, sondern beispielsweise eher auf den Hals.

## Daumen-hoch-Zeichen

Auch Handbewegungen und Gesten können außerhalb des eigenen Kulturkreises zu Missverständnissen führen. Was in einem Land für Lob steht, kann in einem anderen Land als Beleidigung aufgefasst werden. Die „Daumen-hoch-Geste“ ist ein sehr gutes Beispiel dafür. Sie ist in den meisten Ländern ein Zeichen dafür, dass alles in Ordnung ist. In islamischen Ländern hat diese Geste jedoch eine sehr anstößige sexuelle Assoziation.

## Warum ist die Körpersprache meiner Auszubildenden so wichtig?

Die Körpersprache Ihrer Auszubildenden wahrzunehmen und richtig zu deuten, ist entscheidend für eine erfolgreiche Kommunikation zwischen Ihnen und Ihren Auszubildenden – insbesondere bei Auszubildenden, die die deutsche Sprache noch nicht gut beherrschen. Über ihre Mimik, Gestik, Haltung, Bewegung, Körperdistanz oder auch ihren Tonfall senden Ihr Azubi Ihnen Botschaften. Dies geschieht meist unbewusst. Deren Bedeutung ist durch das jeweilige soziale Umfeld und die Sprache geprägt.

Damit Sie diese Botschaften verstehen lernen, ist es wichtig, mehr über den kulturellen Kontext des jeweiligen Azubis zu erfahren. Dabei kommt es vor allem auf die Aspekte an, die für Sie nicht – wie etwa die Kleidung oder die Essgewohnheiten – nach außen sichtbar sind:

- Wie sieht es beispielsweise mit den Wertvorstellungen Ihrer/-s Auszubildenden aus?
- Welche gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Werte und Normen haben sie/ihn geprägt?
- Welche Rolle spielt Religion in ihrem/seinem Leben?
- Welches Wissen hat Ihr Azubi eigentlich über *Ihren* kulturellen Kontext?

Je mehr sie übereinander wissen, auch über die Körpersprache, desto vertrauter werden sie miteinander. Und genau dieses Vertrauen trägt zu einer besseren Verständigung auf allen Ebenen bei.

## **Ich kann die Körpersprache meiner Auszubildenden nicht richtig einordnen – was kann ich tun?**

Um die Körpersprache Ihrer/-s Auszubildenden richtig zu entschlüsseln, ist vor allem Ihr Einfühlungsvermögen gefragt. Wie gut kennen Sie Ihren Azubi? Was wissen Sie über ihren/seinen kulturellen Hintergrund und ihre/seine Lebensweise? Zudem können Sie auch mit Ihrer/-m Auszubildende/-n offen über ihr/sein Befinden sprechen, um ihre/seine Körpersprache besser deuten zu können. Dafür können Sie einen Rahmen für regelmäßige gemeinsame Treffen schaffen. Möglich sind etwa wöchentliche Unternehmungen mit anderen Auszubildenden sein wie ein gemeinsames Essen oder auch gemeinsame sportliche Aktivitäten und Ausflüge.



© Cookie Studio/Fotolia

Und so kann es gehen: Treffen Sie sich mit allen Auszubildenden einmal pro Woche zu einer sportlichen Aktivität. Sie müssen sich nicht immer für eine Sportart entscheiden. Es geht hierbei vor allem darum, sich in einem anderen Kontext außerhalb der Arbeit zu sehen und sich auch über andere Themen als „nur“ die Arbeit auszutauschen. Außerdem schweißt Teamsport zusammen! Dabei können Sie mehr über die sportlichen Vorlieben Ihrer Auszubildenden erfahren und lernen ganz andere Seiten von ihnen kennen. Auch Ihre Auszubildenden haben die Möglichkeit, Sie und die anderen Auszubildenden anders kennenzulernen.

Daraus können ganz neue persönliche Beziehungen entstehen und weiter gepflegt werden. Sie werden Ihre Auszubildenden nun mit ganz anderen Augen sehen und plötzlich Seiten an ihnen entdecken, die Sie vorher so nicht kannten. Diese Begegnungen sind für alle im Betrieb wichtig. Auch alle anderen beginnen ihr Bild voneinander zu hinterfragen und entwickeln durch die gemeinsamen Aktivitäten, Gespräche und Informationen ein Gefühl von Zusammenhalt. Auf dieser Basis ist es nicht mehr entscheidend, welche Unterschiede es gibt, sondern welche Gemeinsamkeiten sie miteinander teilen.

Es liegt in Ihrer Hand: Machen Sie den ersten Schritt und schaffen Sie einen Rahmen für solche Treffen. Vielleicht besprechen Sie schon in der nächsten Azubirunde, wie diese Treffen aussehen sollten.

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- [Interkulturelle Kommunikation: Mimik, Gesten und Körpersprache richtig deuten](#)
- [Körpersprache der Mitmenschen richtig deuten](#)
- [Vorsicht vor Fettnäpfchen: Wie Körpersprache die interkulturelle Kommunikation beeinflusst](#)
- [Nonverbale Kommunikation: wichtige interkulturelle Unterschiede in der Körpersprache](#)
- [Interkulturelle Kommunikation: Die wortlose Sprache im Kulturkontakt](#)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Sicherheitshinweise verständlich gestalten

### Sicherheitshinweise am Arbeitsplatz

Um Störungen oder gar Unfälle zu vermeiden, ist es unumgänglich, dass alle Mitarbeiter/-innen die möglichen Gefahren am Arbeitsplatz kennen und darauf angemessen reagieren können. Für Ihre Azubis, die Deutsch als Zweitsprache sprechen, beinhalten Sicherheitshinweise zahlreiche sprachliche Stolpersteine. Hier erfahren Sie, wie Sie diese sprachlichen Herausforderungen erkennen und Ihre Azubis beim Verstehen von Sicherheitshinweisen unterstützen können.



© ahmety34/ Fotolia

### Warum sind Sicherheitshinweise für zugewanderte Auszubildende eine große Herausforderung?

Stellen Sie sich vor, Sie würden in einer Firma im Ausland arbeiten und müssten die dortigen schriftlichen Sicherheitshinweise oder mündliche Sicherheitsunterweisungen verstehen. Selbst wenn Sie im Alltag gut in der Landessprache kommunizieren könnten, gäbe es bestimmt einige sprachliche Stolperfallen, wie zum Beispiel Fachbegriffe oder komplexe Satzstrukturen. Ein Auszug aus Sicherheitshinweisen zur Brandbekämpfung macht dies deutlich:

#### Maßnahmen zur Brandbekämpfung

##### 5.1. Löschmittel

Empfehlung: alkoholbeständiger Schaum, Kohlensäure, Pulver, Wasserdampf. Es darf kein Wasserstrahl verwendet werden, da dieser den Brand streuen kann.

##### 5.2. Besondere vom Stoff oder Gemisch ausgehende Gefahren

Wenn das Produkt hohen Temperaturen ausgesetzt wird, beispielsweise bei Feuer, kann es zu gefährlichen Abbauprodukten kommen. Dabei handelt es sich um: Kohlenmonoxide. Bei Feuer bildet sich dichter schwarzer Rauch. Abbauproduktexposition kann eine gesundheitliche Gefahr bedeuten. Die Feuerwehr muss geeignete Schutzausstattung verwenden. Geschlossene, dem Feuer ausgesetzte Behälter sind mit Wasser zu kühlen. Löschwasser nicht in Kanalisation und Fließgewässer gelangen lassen.

##### 5.3. Hinweise für die Brandbekämpfung

Normale Einsatzbekleidung und voller Atemschutz.

Quelle: Anna Svet/Anne Sass: *Deutsch am Arbeitsplatz, Materialien für die Fortbildung des IQ Netzwerkes "Deutsch am Arbeitsplatz" (unveröffentlichtes Seminarmanuskript), 2015.*

An diesem kurzen Auszug lassen sich einige sprachliche Schwierigkeiten von Sicherheitshinweisen aufzeigen:

- **zusammengesetzte Wörter:** z. B. alkoholbeständig, Abbauproduktexposition, Schutzausstattung, Brandbekämpfung
- **Fachwörter:** z. B. Kohlensäure, Kohlenmonoxid, Abbauproduktexposition

Das Wort Abbauproduktexposition kann auch aufgrund von Übersetzungsfehlern zu Missverständnissen führen. Denn das Wort exposition ist aus dem Englischen oder Französischen eher als Bezeichnung für eine Ausstellung von Kunstgegenständen bekannt und weniger für die Freisetzung von Gefahrenstoffen.

Autoren und Autorinnen bzw. Vermittler und Vermittlerinnen von Sicherheitshinweisen müssen ihr Anliegen rechtlich einwandfrei und kurz gefasst darlegen. Daher ist nicht nur die Wortwahl, sondern auch die Struktur der Sätze komplexer als in der Alltagssprache.

Der oben zitierte Text zum Thema Brandbekämpfung möchte alle Personen neutral ansprechen. Statt zu sagen: Sie dürfen keinen Wasserstrahl verwenden, da dieser den Brand streuen kann., heißt es: Es darf kein Wasserstrahl verwendet werden, da dieser den Brand streuen kann.

In der Wortgruppe den Brand streuen steckt eine weitere sprachliche Stolperfalle. Denn das Wort streuen ist, wenn überhaupt, in ganz anderen Zusammenhängen bekannt, etwa in Salz streuen. Und so erschließt sich hier wohl kaum die gemeinte Bedeutung, dass sich das Feuer sehr schnell in einem weiten Umfeld verteilt.

Für Ihre Azubis, die noch nicht lange Deutsch als Zweitsprache lernen, können auch **Passivkonstruktionen** sprachliche Hürden sein, zum Beispiel in der Formulierung: Wenn das Produkt hohen Temperaturen **ausgesetzt wird**, oder im bereits erwähnten Satz: Es **darf kein** Wasserstrahl **verwendet werden**. Diese Aussage ist besonders anspruchsvoll, da der Satz durch darf kein ... werden ausdrückt, dass etwas verboten ist. Bei Einführung der Modalverben (früher auch Hilfsverben genannt) wird jedoch gelernt, dass dürfen eine Erlaubnis ausdrückt. Dadurch kann es bei Formulierungen wie darf kein ... passieren, dass die Verneinung übersehen wird. Im Rahmen von Sicherheitshinweisen kann das fatale Folgen haben.

Unpersönliche passivische Konstruktionen nach dem Muster „Es darf nicht verwendet werden“ oder auch „Die Regeln müssen befolgt werden“ werden in Sprachkursen oftmals erst auf der Niveaustufe B2 vermittelt. Sie stellen damit an Lernende einen hohen Anspruch. Deutsch auf dieser Stufe befähigt schon zur Kommunikation auf einem für Alltag und Beruf gutem Niveau (siehe dazu den Wissensbaustein Sprachniveaustufen).

Auch andere unpersönliche Ausdrücke, sogenannte **Passiversatzformen**, finden sich in dem Text zur Brandbekämpfung. So sind auch die folgenden Sätze neutral formuliert: ... dem Feuer ausgesetzte Behälter **sind** mit Wasser **zu kühlen** oder Löschwasser **nicht** in Kanalisation und Fließgewässer **gelangen lassen**. Bei den Formulierungen nach dem

Muster sind zu ... kühlen und auch nicht gelangen lassen handelt es sich ebenfalls um grammatische Strukturen, die nicht leicht zu erschließen sind.

Schauen wir uns die Formulierung dem Feuer ausgesetzte Behälter ebenfalls nochmals genauer an. Wenn man die Verbindung von Hauptwort und Verb mit einem ausführlichen Satz umschreiben würde, lautete er so: Der Behälter, der dem Feuer ausgesetzt ist. Auch solche **verkürzten Nebensätze** sind typisch für Sicherheitshinweise. Hinzu kommt, dass das Verb aussetzen in der Alltagssprache andere und dann auch noch unterschiedliche Bedeutungen hat, zum Beispiel: Er hat ein Semester ausgesetzt. , oder auch: Ständig hast du etwas an mir auszusetzen.

## Wie lassen sich Sicherheitshinweise in Ihrem Betrieb verständlicher gestalten?

- Analysieren Sie die in Ihrem Betriebe ausgehängten Sicherheitshinweise und versuchen Sie, diese - falls notwendig - einfacher zu formulieren. Sie können sie schon allein dadurch vereinfachen, dass Sie Sätze wie zum Beispiel In diesem Bereich muss Schutzkleidung getragen werden durch die Bitte ersetzen: Tragen Sie hier Schutzkleidung. Dies kann übrigens für alle Ihre Mitarbeiter/-innen hilfreich sein, da sie die Texte so aufmerksamer lesen werden. Konkrete Beispiele, wie dies ausschauen kann, finden Sie in Broschüren der Berufsgenossenschaft für Gesundheitswesen und Wohlfahrtspflege (BGW).
- Nutzen Sie über die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitskennzeichen hinaus Bilder und andere visuelle Mittel.
- Falls Sie viele Mitarbeitende haben, die dieselbe Erstsprache beherrschen, nutzen Sie auch mehrsprachige Sicherheitshinweise. Vor allem, wenn es etwa um den Umgang mit sehr gefährlichen Stoffen geht.
- Setzen Sie Sprachmentoren und -mentorinnen ein, die Ihre Azubis dabei unterstützen, auch komplexe Sicherheitshinweise zu verstehen.
- Machen Sie auch externe Trainerinnen und Trainer, die in Ihrem Betrieb Sicherheitsunterweisungen geben, darauf aufmerksam, dass nicht alle Mitarbeiter/-innen Deutsch als Muttersprache sprechen. Bitte Sie sie, Ihre Vorträge anschaulich zu gestalten und eine für alle verständliche Sprache zu nutzen.

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

Beispiele für Sicherheitshinweise in einfacher Sprache finden sich bei der **Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)**, zum Beispiel zum Thema Hautschutz- und Händehygieneplan für Mitarbeitende in der Küche: [www.bgw-online.de/DE/Service/Leichte-Sprache/Leichte-Sprache\\_node.html](http://www.bgw-online.de/DE/Service/Leichte-Sprache/Leichte-Sprache_node.html)

Das Förderprogramm **Integration durch Qualifizierung (IQ)** hat die Broschüre "**Deutsch habe ich im Betrieb gelernt. Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern**" herausgegeben. Sie enthält viele Tipps und Hinweise, wie Sie Ihre Azubis dabei unterstützen



können, auch komplexe Inhalte zu verstehen. Die Broschüre kann zum Beispiel beim IQ-Netzwerk Niedersachsen heruntergeladen werden: <http://www.migrationsportal.de/iq-niedersachsen/publikationen>

Informationen zur **Weiterbildung** von Mitarbeitenden zu Sprachmentoren und -mentorinnen oder Sprachpaten und -patinnen finden Sie u. a. bei der **IQ-Fachstelle "Berufsbezogenes Deutsch"**: [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fortbildungen/fortbildung-sprachmentoring.html](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fortbildungen/fortbildung-sprachmentoring.html)

Bei der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch kann auch die Broschüre "**Sprachsensibel beraten - Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater**" heruntergeladen werden. Hier finden Sie zahlreiche Tipps und Hinweise zum Gebrauch verständlicher Sprache sowohl in mündlichen als auch schriftlichen Zusammenhängen: [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fachstelle/publikationen-der-fachstelle.html](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fachstelle/publikationen-der-fachstelle.html)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Sprachförderung während der Ausbildung

### Mein Auszubildender kann noch nicht so gut Deutsch. Lohnt es sich, trotz sprachlicher Schwierigkeiten in eine Ausbildung zu investieren?

Viele zugewanderte Jugendliche bringen eine hohe Integrations- und Lernbereitschaft mit, um ein Ausbildungsziel zu erreichen. Allerdings ist davon auszugehen, dass Jugendliche, die nicht in Deutschland aufgewachsen und zur Schule gegangen sind, die deutsche Sprache noch nicht in dem Maße beherrschen, um alleine alle sprachlichen Anforderungen während der Ausbildung bewältigen zu können.

Als Ausbilder sollten Sie sich von eventuell bestehenden sprachlichen Herausforderungen für Ihren Azubi aber nicht abschrecken lassen. Am Anfang kann die Ausbildung zwar eine etwas intensivere Betreuung erfordern. Doch der Gewinn für Sie als Ausbildungsbetrieb lohnt sich: In der Regel haben Sie es mit motivierten jungen Leuten zu tun, mit denen Sie sich gemeinsam freuen können, wenn sich erste Lernerfolge einstellen. Sie erreichen eine intensive Bindung an Ihr Unternehmen und können durch gut ausgebildete Fachkräfte die Zukunft Ihres Betriebes sichern.



© [Photophee.eu](https://www.photophee.eu/)/ [Fotolia](https://www.fotolia.com/)

Wenn Sie Jugendliche ausbilden, die noch dabei sind, Deutsch zu lernen, kann das sogar einen positiven Nebeneffekt zur Folge haben: Die Kommunikation in Ihrem Unternehmen wird klarer und transparenter, denn wenn alle gemeinsam überdenken, wo z. B. schriftliche und mündliche Anweisungen vereinfacht werden können, wirkt sich dies letztlich auf die gesamte Betriebskommunikation positiv aus.

Darüber hinaus bringt Ihr Azubi durch seine individuellen und kulturellen Erfahrungen neue Perspektiven in Ihren Betrieb ein. Dies kann sowohl auf der fachlichen als auch auf der persönlichen Ebene ein Gewinn für Ihren gesamten Betrieb sein, denn die Märkte und die deutsche Gesellschaft der Zukunft brauchen Vielfalt und diversifizierende Herangehensweisen. Das heißt, es kann z. B. bedeutsam sein, die Erläuterung neuer Ausbildungsinhalte mit Visualisierungen zu unterstützen, sodass auch für Jugendliche, die Deutsch als Zweitsprache erlernen, das Verständnis gesichert ist. Firmeninterne Regeln, die sich für muttersprachliche Mitarbeitende aus dem Kontext erschließen lassen, sollten für Nicht-Muttersprachler genau erklärt werden.

Da Sprache einer der wichtigsten Schlüssel zur Integration ist, fördern Sie nicht nur die Integration des Azubis in Ihren Betrieb, sondern auch dessen gesamte Integration in die deutsche Gesellschaft.

## Sollte mein Auszubildender ein bestimmtes Sprachniveau für eine Ausbildung mitbringen?

Schon beim Bewerbungsgespräch können Sie feststellen, dass ein potenzieller Auszubildender nicht perfekt die deutsche Sprache beherrscht. Das muss jedoch kein Ausschlusskriterium sein. Viel wichtiger ist der „Gesamteindruck“, den der Azubi bei Ihnen erweckt: Bringt er z. B. andere, für den Ausbildungsberuf wichtige fachliche und soziale Kompetenzen mit? Zeigt er Lernbereitschaft und echtes Interesse an der Ausbildung? Dann trauen Sie sich und geben Sie ihm die Chance auf eine Ausbildung in Ihrem Betrieb!

## Wie kann ich das Sprachniveau meines Auszubildenden einschätzen?

Zunächst ist festzuhalten, dass jeder Sprachlernende und somit auch Ihr Azubi ein ganz persönliches Sprachprofil hat. Dieses hängt davon ab, welche Lernerfahrungen er aus seinem Heimatland mitbringt, ob er schon andere Fremdsprachen beherrscht und welche Sprache(n) er in seinem Heimatland gesprochen hat.

Einen ersten Anhaltspunkt für die Sprachkompetenz Ihres Azubis und auch seine Kompetenzen in der deutschen Sprache bietet die Einteilung in [Niveaustufen](#) nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen. Dieser teilt den Spracherwerb in sechs Stufen von A1 bis C2 ein. A1 und A2 stehen für eine elementare Sprachverwendung, B1 und B2 für selbstständige Sprachverwendung und C1 sowie C2 für kompetente Sprachverwendung.

Damit Sie einen Blick dafür bekommen, wie der Spracherwerb bei neu Zugewanderten verläuft, hier ein paar Hinweise, die Ihnen helfen, die Sprachkenntnisse Ihres Azubis besser einzuschätzen:

- Wenn Ihr Azubi beispielsweise einen vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge geförderten Integrationskurs besucht hat, hatte er 600 Stunden Sprachunterricht. In diesem Rahmen können erfolgreiche Sprachlernende das Sprachniveau B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen erlangen.
- Es kann aber auch sein, dass Ihr Azubi einige Zeit eine sogenannte Förderklasse an einer Regelschule besucht hat und anschließend in den normalen Schulunterricht integriert worden ist. Falls dies der Fall ist, besteht in der Regel eine sehr hohe mündliche alltagssprachliche Kommunikationsfähigkeit. Jedoch kann im schriftlichen Bereich und beim Verstehen berufssprachlicher Inhalte eine weitere Förderung notwendig sein.

Kann Ihr Azubi z. B. ein Zertifikat für das Sprachniveau B1 nachweisen, so sollte erfolgende sprachliche Kompetenzen aufweisen: Standardinformationen und -texte aus dem Arbeitsbereich aufnehmen können

- Informationen über Tätigkeiten, Abteilung(en), die Firma, Produkte und Prozesse im persönlichen Gespräch oder am Telefon geben können

- Entscheidungen und Vereinbarungen auf der Grundlage vertrauter Sprachstrukturen treffen und kürzere Texte zu vertrauten Themen erstellen können

(Wenn Sie zu diesem Thema weitere Informationen wünschen, lesen Sie auch: Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar.)

Sprachprüfungen, wie z. B. der "Deutsch-Test für Zuwanderer (DTZ) A2–B1" oder das Zertifikat "Deutsch B1" sind allerdings allgemeinsprachliche Prüfungen, die Alltagssituationen (beispielsweise Situationen beim Arzt, in der Schule oder beim Einkaufen) aufgreifen. Daher kann es sein, dass berufssprachliche Inhalte noch nicht zu den "vertrauten Inhalten" gehören und für Ihren Azubi trotz des erreichten Sprachniveaus zu Beginn der Ausbildung eine Herausforderung darstellen oder dass Ihr Azubi nicht immer die für den beruflichen Alltag passenden Formulierungen verwendet.

## **Vor welchen sprachlichen Herausforderungen steht mein Azubi im Betrieb?**

Hier ein paar Beispiele:

- Im Berufsleben gibt es Floskeln und Redewendungen im Umgang miteinander, die im Alltag gar nicht oder nur selten verwendet werden. Dies fängt schon beim Begrüßen an. Denken Sie nur an die im Betriebsalltag ganz übliche Formulierung "Mahlzeit".
- Am Arbeitsplatz wird Ihr Azubi mit zahlreichen Arbeitsanweisungen, aber auch mit Fachbegriffen und Abkürzungen konfrontiert.
- In der Berufsschule muss Ihr Azubi voraussichtlich das gleiche Lernpensum bewältigen wie Azubis, deren Muttersprache Deutsch ist. Von ihm

wird ebenfalls verlangt, dass er Fachtexte verstehen, Prozesse beschreiben und argumentieren kann.

Sprachliche Anforderungen sind von Beruf zu Beruf unterschiedlich. Welche sprachlichen Anforderungen Auszubildende in Ihrem Betrieb bewältigen müssen, können Sie selbst feststellen. Nehmen Sie sich doch einen Moment Zeit, um zu überlegen, was Ihr Azubi lesen und schreiben und welche Gespräche er führen können muss.

Neben diesen sprachlichen Herausforderungen ist Ihr Azubi auch mit kulturellen Unterschieden konfrontiert. Vieles ist noch fremd, was für Jugendliche, die in Deutschland aufgewachsen sind, normal ist. So kann es z. B. sein, dass es für Ihren Azubi noch schwieriger ist als für in Deutschland sozialisierte Jugendliche, eigene Fehler zuzugeben oder einzugestehen, dass er etwas nicht verstanden hat. Dies trifft vor allem dann zu, wenn es in der Herkunftskultur Ihres Azubis absolut nicht üblich ist, von selbst auf Fehler hinzuweisen bzw. bei Unklarheiten nachzufragen oder gar einem Vorgesetzten zu widersprechen.

## Wie kann ich im Betrieb einen sensiblen Umgang mit der deutschen Sprache und kulturellen Unterschieden etablieren?

Sie als Ausbilder und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Azubis dabei unterstützen, ihre Sprachkenntnisse während der Ausbildung zu erweitern:

Nutzen Sie den gesamten Betrieb als Sprach-Lernort!

- Achten Sie darauf, dass Arbeitsräume und -mittel gut lesbar beschriftet sind. Der Grund: Neue Wörter lassen sich doppelt so gut merken, wenn sie nicht nur gehört, sondern auch gelesen werden. Stellen Sie ggf. Wortlisten und für die Arbeit wichtige Sätze zusammen. Diese Aufgaben können Ihre Auszubildenden auch gut selbst in die Hand nehmen.
- Wenn Sie mündliche Arbeitsanweisungen geben, erklären Sie alle Schritte genau und in einfachen Sätzen. Hilfreich ist es auch, vorzumachen, was die oder der Auszubildende tun soll. Fragen Sie nach, ob Ihr Azubi alles verstanden hat und lassen Sie ihn oder sie den gerade besprochenen Sachverhalt noch einmal zusammenfassen. Je mehr Deutsch Ihr Azubi hört und selbst spricht und je vielfältiger die sprachlichen Äußerungen sind, desto intensiver wird der Spracherwerb gefördert.

Gerade Formulare und schriftliche Anweisungen sind oftmals kompliziert formuliert. Denken Sie allein an den Ausbildungsvertrag, schon dieser weist unzählige sprachliche Hürden auf– auch für Muttersprachler!

Unterstützen Sie Ihren Azubi deshalb wann immer möglich beim Erschließen komplexer Texte. Hier einige Kriterien, die Ihnen helfen zu erkennen, ob ein Text eine Herausforderung für Ihren Azubi darstellt, wenn er Deutsch als Zweitsprache erlernt:

- wenige erläuternde Bilder
- lange, verschachtelte Sätze
- Substantivierungen (z. B. "das Einschalten der Maschine" statt "die Maschine einschalten")
- unpersönliche Ausdrücke, z. B.: "Die Maschine muss regelmäßig gewartet werden."
- zusammengesetzte Hauptwörter wie "Ausbildereignungsprüfung", "Zeiterfassungssystem"
- (betriebsinterne) Abkürzungen

Wenn in Ihrem Betrieb z. B. Sicherheitsanweisungen veröffentlicht werden, sollten diese in einer klaren und leicht verständlichen Sprache formuliert sein.



© Monkey Business/ Fotolia

Selbstverständlich werden Sie nicht immer die notwendige Zeit haben, selbst die Texte zu vereinfachen, doch wenn sie zumindest bei neu erstellten Texten oder in der schriftlichen Kommunikation mit Ihrem Azubi auf eine sprachensible Gestaltung achten, ist schon ein erster guter Schritt getan.

Weitere Tipps zur Gestaltung von schriftlichen Informationen finden Sie z. B. in der Broschüre "Sprachsensibel beraten" der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch in Hamburg.

### **Nutzen Sie die Kompetenzen Ihrer Mitarbeitenden – Setzen Sie Sprachmittler ein!**

Selbstverständlich haben Sie nicht immer die Zeit und Energie, sich um Ihren Azubi zu kümmern und ihn oder sie sprachlich zu fördern. Daher kann es sehr hilfreich sein, wenn Sie Ihrem Azubi einen sogenannten "Sprachmittler" an die Seite stellen: einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin, welche/-r die gleiche Muttersprache wie Ihr Azubi spricht, bei sprachlichen Herausforderungen unterstützt, gern Fragen beantwortet und vielleicht auch einmal beim Berichtsheft oder einer schwierigen Hausaufgabe für die Berufsschule hilft. Sprachmittler können auch bei interkulturellen Fragen beratend zur Seite stehen, ersetzen jedoch nicht den Unterricht durch professionelle Lehrkräfte für Deutsch als Zweitsprache. Mit dem bundeseinheitlichen IHK-Zertifikatslehrgang zum Sprachmittler (IHK) können Sie oder Ihre Mitarbeiter sich qualifizieren lassen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter "Hier finde ich Hilfe" am Ende dieses Kapitels.

## **Wie kann ich meinen Azubi beim weiteren Spracherwerb unterstützen? Wie kann ich meinen Azubi beim weiteren Spracherwerb unterstützen?**

### **Sprachsensible Anleitungs- und Feedbackgespräche führen**

Schon mit kleinen Hilfestellungen können Sie Ihren Azubi dabei unterstützen, Deutsch zu lernen. Dazu müssen Sie kein ausgebildeter Sprachtrainer sein! Bei jedem Gespräch, das Sie mit Ihrem Azubi führen, können Sie beispielsweise durch eine entspannte Gesprächsatmosphäre dazu beitragen, dass er oder sie sich traut, die eigenen Deutschkenntnisse anzuwenden und neu Gelerntes auszuprobieren.



© Jeanette Dietl/ Fotolia

Sie können auch helfen, indem Sie selbst Ihre Sprache ein wenig kontrollieren. Aber Achtung: Damit ist nicht gemeint, selbst "falsches, verdrehtes" Deutsch zu sprechen! Hier ein paar Tipps:

- Sprechen Sie langsam und deutlich.
- Formulieren Sie kurze Sätze.

- Lassen Sie Fragen zu.
- Sprechen Sie Hochdeutsch.
- Bauen Sie bei der Erläuterung neuer Sachverhalte Erklärungsschleifen ein.
- Meiden Sie Sprichwörter und ironische Wendungen.

Weitere Tipps zum Thema finden Sie z. B. in die Broschüre "Sprachsensibel beraten" der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch in Hamburg.

### **Wertschätzender und konstruktiver Umgang mit sprachlichen Fehlern**

Als Ausbilder können Sie Ihren Azubi unterstützen, wenn Sie mit sprachlichen Fehlern wertschätzend und konstruktiv umgehen. Sie können z. B. Interesse zeigen und sich die Zeit nehmen, das vom Azubi Gesagte nochmals in eigenen Worten zusammenzufassen. So vermeiden Sie Missverständnisse. Wenig hilfreich ist es hingegen, voreilig Sätze für Ihren Azubi zu beenden. Fragen Sie gezielt nach, wenn Sie dem Gesagten nicht richtig folgen können, aber unterbrechen Sie den Azubi nicht mitten im Satz. Korrigieren Sie auch nicht jeden Fehler, denn das entmutigt und führt zu einer Hemmung beim Sprechen. Überhören Sie stattdessen einfach den einen oder anderen Fehler.

Wenn Ihr Azubi schon eine Weile in Ihrem Betrieb lernt und Sie feststellen, dass sprachliche Fortschritte zu verzeichnen sind, benennen Sie diese und loben Sie den Erfolg, denn oft erkennen die Sprachlernenden selbst nicht, dass sie Fortschritte machen. Spiegeln Sie daher so oft wie möglich, dass Sie mit den sprachlichen Leistungen zufrieden sind und machen Sie konkrete Vorschläge, wo es noch Verbesserungsbedarf gibt.

### **Die fachlichen Kompetenzen des Azubis bei sprachlichen Schwierigkeiten erkennen**

"Wenn man mit Akzent spricht, denken Leute, dass man auch mit Akzent denkt." (Zitat aus der Broschüre "Sprachsensibel beraten")

Ein Akzent oder mangelnde Ausdrucksfähigkeit sind keinesfalls gleichzusetzen mit fachlicher Inkompetenz. Wenn Ihr Azubi nicht immer sofort auf Fragen und Anweisungen von Ihnen, Kollegen oder Kunden reagiert, kann das auch sprachliche oder interkulturelle Ursachen haben. Es muss nicht immer an mangelnder fachlicher Qualifikation liegen. Beobachten Sie daher gezielt die Leistungen auf fachlicher Ebene und geben Sie immer wieder die Möglichkeit, auch ohne Worte die fachlichen Qualitäten unter Beweis zu stellen.

### **Externe Förderung durch Sprachkurse**

Ihr Azubi trägt in jedem Fall eine Eigenverantwortung für seinen weiteren Spracherwerb. Damit dieser gelingt, ist es wichtig, am Ball zu bleiben und sich selbstständig oder durch den Besuch eines Sprachkurses weiterzubilden. Sie können Ihren Azubi bei dieser Herausforderung unterstützen, indem Sie innerbetriebliche Sprachkurse anbieten, in denen gezielt ausbildungsplatzbezogene Inhalte trainiert werden. Weitere Infos dazu finden Sie auf der Webseite der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch. Falls dies für Ihren Betrieb nicht möglich ist, können Sie auch auf externe Sprachlernkurse aufmerksam machen, die z. B. an Volkshochschulen, dem Goethe-Institut oder von anderen professionellen Sprachkursanbietern vor Ort angeboten werden. Es gibt auch Sprachkurse, die speziell auf einzelne Berufe bezogen sind. Wenn Ihr Azubi einen externen Sprachkurs besucht, geben

Sie ihm dazu ausreichend Zeit: Wenn der Kurs z. B. immer am Dienstag- und Donnerstagabend stattfindet, sollten Sie einen pünktlichen Feierabend ermöglichen.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Sprachmittler bauen Brücken: IHK-Zertifikatslehrgang zum Sprachmittler (IHK). In dem bundeseinheitlichen Zertifikatslehrgang erwerben die Teilnehmer die erforderlichen Kompetenzen, um situationsbezogen am Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz zu dolmetschen und in zahlreichen Alltagssituationen Unterstützung zu leisten. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an [Florian Pröbsting](#) bei der DIHK-Bildungs-GmbH.
- DIHK, Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar: In dieser Broschüre finden Sie detaillierte Informationen zu den Niveaustufen des europäischen Referenzrahmens im Kontext Arbeit und Beruf: Bestellung der Printausgabe (4. Auflage 2014): [https://www.dihk-verlag.de/arbeitsplatz\\_europa\\_deutsch\\_525500.html](https://www.dihk-verlag.de/arbeitsplatz_europa_deutsch_525500.html)
- PDF-Datei zum Herunterladen (3. Auflage 2007)  
[https://www.duesseldorf.ihk.de/blob/dihk24/Weiterbildung/downloads/2595296/c1099d8fb8540844c23af53ad9d0c373/M6\\_Arbeitsplatz\\_Europa\\_Sprache-data.pdf](https://www.duesseldorf.ihk.de/blob/dihk24/Weiterbildung/downloads/2595296/c1099d8fb8540844c23af53ad9d0c373/M6_Arbeitsplatz_Europa_Sprache-data.pdf)
- Überblick zur berufsbezogenen Sprachförderung gem. § 45a  
Sprachförderung des BAMF wird ausgeweitet - Berufsbezogene Deutschsprachförderung wird zu einem Regelinstrument der Sprachförderung des Bundes. Am 01. Juli 2016 erweiterte der Bund das Angebot an berufsbezogener Sprachförderung für Menschen mit Migrationshintergrund: die berufsbezogene Deutschsprachförderung wurde zu einem Regelinstrument der Sprachförderung des Bundes. Weitere Informationen finden Sie hier.
- Bundesinstitut für Berufliche Bildung: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, Heft 1/2016: Migration und Flüchtlinge.  
In den Beiträgen dieses Heftes werden die rechtlichen, finanziellen und institutionellen Rahmenbedingungen zum Thema "Migration und Flüchtlinge" beleuchtet. Des Weiteren wird dargestellt, welchen Beitrag Sie als Akteur der Berufsbildung leisten können, damit Flüchtlinge entsprechend ihrer schulischen und beruflichen Qualifikationen gefördert werden können.  
kostenpflichtiger PDF-Download unter:  
<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/bwp/show/id/7895>
- IQ Netzwerk Niedersachsen: "Deutsch habe ich im Betrieb gelernt" – Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern.  
Die vom Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) herausgegebene Broschüre gibt Ihnen viele Tipps und Hinweise dazu, wie Sie Sprachförderung in Ihrem Betrieb verankern können. Hier finden Sie auch hilfreiche Tipps, wie Sie geeignete Anbieter für einen Sprachkurs in Ihrem Betrieb finden können.  
[http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ\\_Publikationen/Thema\\_Sprachbildung/Deutsch\\_habe\\_ich\\_im\\_Betrieb\\_gelernt\\_2\\_.pdf](http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/Deutsch_habe_ich_im_Betrieb_gelernt_2_.pdf)



- IQ-Netzwerk, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch. In der Broschüre "Sprachsensibel beraten" finden Sie zahlreiche Tipps und Hinweise, wie Sie Beratungsgespräche mit Ihren Auszubildenden sprachsensibel führen können. Zu diesem Thema bietet die Fachstelle auch Schulungen für Beratende an.

[www.netzwerk-](http://www.netzwerk-)

[iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ\\_Publikationen/Thema\\_Sprachbildung/2014\\_Handreichung\\_Sprachsensibel\\_beraten.pdf](http://iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/2014_Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf)

- IQ-Netzwerk, Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch. Auf der Webseite der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch finden Sie Informationen darüber, wie Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Deutschlernen unterstützen können. Außerdem gibt es zahlreiche Beiträge zur aktuellen Fachdiskussion sowie Hinweise auf das Fortbildungsprogramm

"Sprachsensibler Fachunterricht ". [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/betriebe.html](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/betriebe.html)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Sprachkurse

### Wie gut beherrscht mein Azubi die deutsche Sprache?

Aufschluss über das [Sprachniveau](#) Ihrer zugewanderten oder geflüchteten Auszubildenden erhalten Sie in erster Linie über Ihren persönlichen Eindruck. Können sie schon das Wichtigste verstehen, wenn einfache Sprache verwendet wird und es um vertraute Themen geht? Können sie außerdem einfach und zusammenhängend über Ereignisse oder Erfahrungen sprechen und kurze Erklärungen geben? Oder sind sie noch sehr unsicher - sowohl beim Sprechen als auch in der Wahrnehmung gesprochener Informationen?

Meist haben geflüchtete Auszubildende bereits den vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) geförderten **Integrationskurs für junge Erwachsene** oder den **allgemeinen Integrationskurs** absolviert, der aus zwei Teilen besteht. Das sind der Orientierungskurs, der über das Leben, die Kultur, die Rechtsordnung und die jüngere Geschichte in Deutschland informiert, sowie der **Sprachkurs** mit immerhin 600

Unterrichtseinheiten von jeweils 45 Minuten. Der Sprachkurs teilt sich auf in einen **Basiskurs** und einen **Aufbaukurs** mit je 300 Stunden. Zudem haben Ihre zugewanderten Azubis vermutlich auch am **Alphabetisierungskurs** teilgenommen, in dem Lesen und Schreiben in lateinischer Schrift gelehrt wird.



© MichaelJBerlin/ Fotolia

Wenn Azubis im abschließenden **Sprachtest** ausreichende Deutschkenntnisse auf dem **Sprachniveau B1** nachgewiesen und auch den Test nach dem Orientierungskurs bestanden haben, können sie Ihnen bei der Einstellung das **Zertifikat Integrationskurs** vorlegen. Das **Sprachniveau B1** bezeichnet die Sprachkompetenz nach dem **Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER)**, der den Spracherwerb in sechs Stufen einteilt:

- A1 und A2 für elementare Sprachanwendung auf Anfängerniveau
- B1 und B2 für selbstständige Anwendung
- C1 und C2 für kompetente Anwendung, die eine Verständigung in nahezu allen Situationen zulässt

Auf dem Sprachniveau B1 sollten bereits umfangreiche Informationen bearbeitet und vermittelt und mindestens Standardinformationen aus dem Arbeitsbereich aufgenommen werden können. Detaillierte Informationen dazu finden Sie im Wissensbaustein Sprachniveaustufen.

## Welche Sprachkurse gibt es, wenn das Sprachniveau von Azubis noch nicht ausreicht?

Um zu überprüfen, ob das Sprachniveau Ihrer Auszubildenden ausreicht oder nicht, können Sie ihnen ein **Raster zur Selbsteinschätzung** ihrer Deutschkenntnisse vorlegen. Das Raster ist in 31 Sprachen verfügbar und kann unter anderem auf der Europass-Website der EU heruntergeladen werden.



© Photopaptee.eu/ Fotolia

Wenn sprachliche Hürden den Alltag in der praktischen Ausbildung und in der Berufsschule erschweren, gibt es geeignete Fördermaßnahmen. Diese sind für Ihren Betrieb in der Regel kostenlos. Dabei handelt es sich zum Beispiel um durchgängige Unterstützung durch die **Assistierte Ausbildung (AsA)** oder um punktuelle Unterstützung durch **ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)**. Zu diesen abH gehören neben dem individuell zugeschnittenen Sprachunterricht auch eine sozialpädagogische Begleitung und Nachhilfeunterricht in kleinen Gruppen außerhalb der Arbeits- und Berufsschulzeiten. Ob Azubis gefördert werden können, hängt allerdings von ihrem Aufenthaltsstatus und ihren Herkunftsländern ab. Auskunft erteilt das Jobcenter oder die lokale Agentur für Arbeit.

2016 hat der Bund auch die **berufsbezogene Deutschsprachförderung** erweitert. Diese Kurse bauen unmittelbar auf den Integrationskursen des BAMF auf. Teilnehmen können geflüchtete Zuwanderer, aber auch deutsche Staatsangehörige mit Migrationshintergrund sowie in Deutschland lebende EU-Bürger/-innen. Wer diese Hilfe in Anspruch nehmen darf, entscheiden ebenfalls die Arbeitsagenturen und Jobcenter. Die berufsbezogene Deutschsprachförderung erfolgt zunächst in Basismodulen von je 300 Unterrichtseinheiten, um das allgemeine Sprachniveau von B1 bis auf C1 und C2 zu steigern. Weitere Spezialmodule ermöglichen berufsorientierte und ausbildungsspezifische Kurse sowie eine individuelle Förderung. Ausführliche Informationen finden Sie beim BAMF.

Diese Kurse, angeboten vom BAMF und dem Europäischen Sozialfonds (ESF), werden bundesweit organisiert und von örtlichen Kooperationspartnern des BAMF durchgeführt. Eine Liste der zugelassenen Kursträger finden Sie auf der Website des BAMF.

Für Teilnehmer/-innen, die sich bereits in einem Beschäftigungsverhältnis befinden, ist pro Unterrichtseinheit ein Kostenbeitrag von 3,20 Euro fällig, der auch vom Arbeitgeber gezahlt werden kann.

## Weitere Möglichkeiten zum qualifizierenden Spracherwerb

Ein flächendeckendes Netz von Bildungsdienstleistern gewährleistet, dass jeder Ausbildungsbetrieb passende Angebote in seiner Nähe findet. Am einfachsten funktioniert das über die Schnellsuche auf dem Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung der Bundesagentur für Arbeit. Die angebotenen Deutschkurse - zum Beispiel an Volkshochschulen - haben meist einen **Berufsbezug** und orientieren sich auch am individuellen Niveau der Azubis. Sie finden entweder in Teil- oder Vollzeit statt. Da die verschiedenen Angebote von Stadt zu Stadt variieren können, informieren Sie sich am besten im Internet über Kursprogramme in Ihrer Nähe.

Zudem können sich Ihre Auszubildenden auch in **Online-Sprachkursen** weiterbilden. Empfehlenswert ist zum Beispiel die kostenfreie Lernplattform Ich will Deutsch lernen des Deutschen Volkshochschul-Verbands (DVV).

Hier können sich Interessenten derzeit in 16 Sprachen anmelden und haben Zugriff auf diverse Lernangebote - etwa auf das Modul Kommunikation im Betrieb. Dieser Kurs führt bis zum Sprachniveau B1. Ist dieses bereits erreicht, kann der Kurs auch zu Übungszwecken genutzt werden. Außerdem lässt sich die **Arbeits- und Berufssprache Deutsch** in 30 **branchenübergreifenden Szenarien** aus elf berufsbezogenen kommunikativen Handlungsfeldern erlernen und verbessern.



© Antonioguilllem/ Fotolia

Auch auf der Website des Goethe-Instituts können Deutschkenntnisse verbessert werden - in Selbstlernkursen, Sprechübungen oder mit der Vokabeltrainer-App. Auch Videos sind eingebunden. Eine weitere (kostenfreie) Alternative zum Spracherwerb hat die Deutsche Welle mit dem Angebot Deutsch lernen entwickelt. Eine Besonderheit dieses Angebots: Lernende können sich bei Fragen zu Wortschatz und Grammatik in 30 Sprachen mit der Redaktion der Deutschen Welle in Verbindung setzen. Zudem gibt es eine Reihe kostenfreier Lern-Apps.

## Was können Betriebe tun?

Natürlich können Sie auch in Ihrem Unternehmen die sprachliche Entwicklung Ihrer Auszubildenden fördern. Entwickeln Sie zum Beispiel gemeinsam mit den Azubis ein **firmenspezifisches Wörterbuch**, in dem die jeweiligen erstsprachlichen Begriffe für Maschinen, Werkzeuge, Fachbegriffe oder Arbeitsabläufe übersetzt werden. Oder sprechen Sie deutschsprachige Azubis oder Mitarbeiter/-innen an, ob sie **Nachhilfe** geben können, wenn es sprachliche Probleme in der Berufsschule gibt oder **Prüfungen** anstehen. Vielleicht haben auch ehemalige Mitarbeiter/-innen, die sich im Ruhestand befinden, Interesse an einem **Mentoring-Programm**. Das kann entweder direkt auf die spezielle Kommunikation in

Ihrem zugeschnitten sein oder die generelle Verbesserung der Deutschkenntnisse Ihrer Azubis zum Ziel haben.

Für interessierte Mentoren und Mentorinnen gibt es jede Menge **Handreichungen**, um solche Kurse zielführend zu gestalten - zum Beispiel den Sprachanker des Bildungswerks der Erzdiözese Köln oder die Materialien der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) sowie des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung.

Wie Sie Ihre Azubis schon mit kleinen sprachsensiblen Hilfestellungen unterstützen können, erfahren Sie im Wissensbaustein Sprachförderung während der Ausbildung.

### **IHK-Sommerschule für Flüchtlinge in Herzogenaurach** **IHK-Sommerschule für Flüchtlinge in Herzogenaurach**

Für minderjährige Flüchtlinge, die ohne Angehörige reisen, gilt in Deutschland eine zweijährige Berufsschulpflicht. Da die Kapazitäten begrenzt sind bietet die IHK für Mittelfranken in Absprache mit der Regierung von Mittelfranken in Ansbach, Lauf, Herzogenaurach und Nürnberg weitere Integrationskurse für die Jugendlichen an. Den Verantwortlichen geht es nicht nur darum den Jugendlichen einen Grundwortschatz beizubringen, der Ihnen die Integration in unseren Alltag erleichtern soll. Auch das Training von Umgangsformen, Respekt und Höflichkeit stehen auf dem Stundenplan.

## Sprachniveaustufen

### Sprachzertifikate: Niveaustufen nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER)

Wenn Sie Sprachzertifikate vorgelegt bekommen oder Sie Ihre Azubis nach deren Sprachkompetenzen fragen, werden häufig Formulierungen wie Niveau A1 , Niveau B2 oder auch Niveau C1 verwendet.

Hier finden Sie einige Hinweise über die Grundlage für die Einteilung in diese Niveaustufen und darüber, was sie konkret über die Sprachkenntnisse Ihrer Azubis aussagen.



© Pascal Huot/ Fotolia

### Wann und wo wurde der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER) entwickelt?

Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER) wurde vom Europarat entwickelt und erschien 2001 in der deutschen Übersetzung. Er befasst sich, so die Beschreibung auf der GER-Website, mit der Beurteilung von Fortschritten in den Lernerfolgen bezüglich einer Fremdsprache. Ziel ist, die verschiedenen europäischen Sprachzertifikate untereinander vergleichbar zu machen und einen Maßstab für den Erwerb von Sprachkenntnissen zu schaffen.

Der große Nutzen des GER ist: Die sehr detailliert formulierten Kann-Beschreibungen des Referenzrahmens ermöglichen es, sowohl Inhalte für [Sprachkurse](#) als auch Sprachprüfungen danach auszurichten. Heute orientieren sich alle gängigen Lehrwerke für Deutsch als Fremdsprache (DaF) und Deutsch als Zweitsprache (DaZ) und auch die anerkannten Sprachprüfungen wie etwa das Zertifikat Deutsch B1 (Goethe Institut) oder der Deutschtest für Zuwanderer (Telc) an den Niveaustufen des GER.

Der Referenzrahmen beschreibt detailliert die Kompetenzen in der jeweiligen Sprache für die Bereiche Hören, Lesen, Schreiben, Sprechen und teilt diese in Niveaustufen ein.

## Welche Niveaustufen werden im GER benannt und was bedeuten sie?

Die grundlegenden Niveaustufen des GER sind:

- A Elementare Sprachverwendung
- B Selbstständige Sprachverwendung
- C Kompetente Sprachverwendung

Um zu verdeutlichen, was sich hinter diesen abstrakten Begriffen verbirgt, folgen hier einige konkrete Beispiele. Sie sind aus dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen.

### A1 - Anfänger

- Kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen.
- Kann sich und andere vorstellen und anderen Leuten Fragen zu ihrer Person stellen – z. B. wo sie wohnen, was für Leute sie kennen oder was für Dinge sie haben – und kann auf Fragen dieser Art Antwort geben. (...)

### A2 - Grundlegende Kenntnisse

- Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung). (...)

### B1 - Fortgeschrittene Sprachverwendung

- Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht.
- Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. (...)

### B2 - Selbstständige Sprachverwendung

- Können die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen.
- Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. (...)

### C1 - Fachkundige Sprachkenntnisse

- Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. (...)

### C2 - Annähernd muttersprachliche Kenntnisse

- Kann praktisch alles, was er/sie liest oder hört, mühelos verstehen. (...)

## Wie lassen sich diese allgemeinsprachlichen Kompetenzen auf den beruflichen Bereich übertragen?

Die aufgeführten Kompetenzen beziehen sich auf den allgemeinen Spracherwerb. In der Broschüre "Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar" des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK) wurden sie für die am Arbeitsplatz erforderlichen Sprachkompetenzen adaptiert.



© Rawpixel.com/ Fotolia

Hier heißt es zum Beispiel für das Niveau B 1 für den Bereich "Sprechen":

- Kann typische Situationen, die sich auf Geschäftsreisen ergeben, bewältigen, z. B. Auskünfte zu Fahrplänen einholen, Reservierungen vornehmen, Taxi bestellen.
- Kann Auskunft geben über Tätigkeit, Abteilung, Firma und Produkte.
- Kann Fragen zu Arbeitsprozessen, Vereinbarungen und Entscheidungen stellen, um sich Klarheit zu verschaffen.
- Kann seine Ansichten, Handlungen, Entscheidungen kurz begründen.
- Können Arbeitsabläufe in einfachen Schritten beschreiben und über dabei gemachte Erfahrungen berichten.
- Kann kurze Passagen aus arbeitsrelevanten Texten und Präsentationen auf einfache Weise mündlich wiedergeben

*(Quelle: Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar, 4. Aufl. 2014, S. 13)*



Einen etwas anderen, vereinfachten Blick auf den Referenzrahmen ermöglicht das folgende Raster. Es folgt ebenfalls der Perspektive der aktiven sprachlichen Fähigkeiten für berufliche Kontexte:

GER-Stufen	Information	Formulierung	Handlung
Fortgeschrittenen- Stufe	C2 komplex	eigene/individuelle Formulierung	steuern moderieren strukturieren verhandeln präsentieren...
-competenter user- Mittelstufe	C1 B2	zunehmend eigene individuelle Formulierung	klären/lösen ändern erläutern zusammenfassen bearbeiten beschreiben vergleichen...
-independent user- Grundstufe	umfassend A2	nach vorgegebenen/ bekannten Mustern	ergänzen erfragen...
-basic user-	einfach <b>A1</b>		

(Quelle: Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache, S. 12)

Dieses Raster macht deutlich, dass Ihre Auszubildenden nicht immer alle für die Ausbildung notwendigen Kommunikationssituationen problemlos bewältigen können, wenn sie keine weitere sprachliche Unterstützung erhalten. Das kann auch der Fall sein, wenn sie das Niveau B 1 oder auch B 2 schon erreicht haben. Insbesondere das Verstehen von Fachtexten oder auch das Formulieren komplexer Sachverhalten stellt häufig eine Herausforderung für sie dar.

## Was heißt das konkret für die sprachlichen Kompetenzen Ihrer Azubis?

Der gemeinsame Europäische Referenzrahmen bietet zwar eine Orientierung und Unterstützung für Sie als Ausbilder/-in und auch für die Auszubildenden selbst. Er sollte aber nicht streng normativ ausgelegt werden. Wie Sie wahrscheinlich aus eigener Erfahrung wissen, findet jeder Mensch unterschiedlich gut und schnell Zugang zu einer Fremd- oder Zweitsprache und den Fertigkeiten Hören, Lesen, Schreiben und Sprechen. (Weitere Informationen dazu finden Sie im Artikel "Hast du keinen Mülleimer?" von Christina Kuhn.)

Konkret heißt das, dass sich die sehr allgemein formulierten Niveaustufen nicht ohne weiteres auf die Kommunikation in Ihrem Betrieb und die dort erforderlichen sprachlichen Kompetenzen übertragen lassen. Wenn Sie Ihre Azubis am und für seinen Ausbildungsplatz sprachlich weiter fördern möchten, unterstützen Sie sie am besten durch Sprachkurse, die

sich an konkreten arbeitsplatzspezifischen Situationen orientieren – und nicht allein an strikt ausgelegte Niveaustufen.

### **Szenario-Methode**

Eine solche gezielte Sprachförderung ist zum Beispiel mithilfe der Szenario-Methode möglich. Ein Sprachtraining, das auf dieser Methode basiert, trainiert in passgenauen Aufgaben genau die sprachlichen Situationen, die für die Arbeitsabläufe in Ihrem Betrieb wichtig sind. Welche Situationen typisch und welche sprachlichen Handlungen erforderlich sind, wird vorab mit Ihnen besprochen und mit den bereits vorhandenen sprachlichen Kompetenzen der Azubis abgestimmt.

So kann ein Szenario zum Beispiel das Thema "Gespräche mit Kundinnen und Kunden" aufgreifen und die dazu erforderlichen sprachlichen Mittel, wie Grammatik und Wortschatz, gezielt trainieren. Zu diesem Szenario gehören dann etwa: Telefonat mit einem Kunden, Bestellung eines Ersatzteils per E-Mail, Nachfragen beim Meister und Dokumentation des Reparaturverlaufs (vgl. hierzu Eilert-Ebke/Sass: Der Szenario-Ansatz in der berufsbezogenen Sprachförderung, 2016, und: Szenarien im berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache-Unterricht, 2014).



© jro-grafik/ Fotolia

### **Persönliches Sprachprofil**

Bei der täglichen Arbeit mit Ihren Azubis sollten Sie darüber hinaus berücksichtigen, dass jeder Mensch sein ganz persönliches Sprachprofil hat, das sich nicht einfach in ein Raster pressen lässt. So hängt es von der Muttersprache, weiteren Fremd- oder Zweitsprachenkenntnissen, der Schulbildung, der kulturellen Prägung, der Persönlichkeit und nicht zuletzt von der Motivation und der Freude am Erlernen des Berufs ab, wie schnell Ihre Auszubildenden die sprachlichen Kompetenzen erwerben, die sie für eine erfolgreiche Ausbildung benötigen.

Weitere Informationen dazu finden Sie im Wissensbaustein Sprachförderung während der Ausbildung.

### **Weiterführende Hinweise:**

Christina Kuhn: Hast du keinen Mülleimer? - Der GER im Spannungsfeld von Arbeitsalltag und Sprachenpolitik PDF-Datei zum Herunterladen: [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Kuhn\\_GER\\_20150402.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Kuhn_GER_20150402.pdf) (11.12.2016)

Gabriele Eilert-Ebke, Anne Sass, Der Szenario-Ansatz in der berufsbezogenen Sprachförderung, in: Sprache im Beruf, BWP, 6/2016

DIHK, Arbeitsplatz Europa: Sprachkompetenz wird messbar: In dieser Broschüre finden Sie detaillierte Informationen zu den Niveaustufen des europäischen Referenzrahmens im Kontext Arbeit und Beruf

Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: <http://www.europaeischer-referenzrahmen.de/> (12.12.2016)

oder ausführlichere kommentierte Fassung:  
<http://www.goethe.de/Z/50/commeuro/i0.htm> (12.12.2016)

Bestellung der Printausgabe (4. Auflage 2014): [https://www.dihk-verlag.de/arbeitsplatz\\_europa\\_deutsch\\_525500.html](https://www.dihk-verlag.de/arbeitsplatz_europa_deutsch_525500.html)

PDF-Datei zum Herunterladen (3. Auflage 2007)  
[https://www.duesseldorf.ihk.de/blob/dihk24/Weiterbildung/downloads/2595296/c1099d8fb8540844c23af53ad9d0c373/M6\\_Arbeitsplatz\\_Europa\\_Sprache-data.pdf](https://www.duesseldorf.ihk.de/blob/dihk24/Weiterbildung/downloads/2595296/c1099d8fb8540844c23af53ad9d0c373/M6_Arbeitsplatz_Europa_Sprache-data.pdf)

Szenarien im Berufsbezogenen Unterricht Deutsch als Zweitsprache: Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele, hrsg. von der Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch, Hamburg 2014, PDF-Datei zum Herunterladen: [http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ\\_Publikationen/Thema\\_Sprachbildung/BD\\_Szenarien\\_2014\\_web.pdf](http://www.netzwerk-iq.de/fileadmin/Redaktion/Downloads/IQ_Publikationen/Thema_Sprachbildung/BD_Szenarien_2014_web.pdf)

# Unterstützungsmöglichkeiten und Netzwerke

## Ausbildercoaching

### Ich habe den Ausbilderschein. Brauche ich da wirklich noch mehr Kenntnisse?

Stimmt: Mit der Ausbildereignungsprüfung und diversen Fortbildungen für Ausbildungspersonal haben Sie schon viel wichtiges Wissen für Ihre Tätigkeit gesammelt. Allerdings verlangt der betriebliche Alltag Ihnen auch einiges ab: Sie sind nicht nur für die Ausbildung verantwortlich, sondern haben daneben viele weitere Aufgaben. Da ist es eine große Herausforderung, sich in angemessenem Rahmen Zeit für die Auszubildenden mit Fluchthintergrund zu nehmen, die einen besonderen Förderbedarf haben. Dazu kommen noch ganz spezifische Probleme dieser Zielgruppe, die neu für Sie sind. Um mit eigenen Kräften zu haushalten, kann es sinnvoll sein, einen Berater oder Coach zurate zu ziehen.

### Was heißt „Coaching“?

Der englische Begriff „to coach“ bedeutet so viel wie „betreuen, trainieren“. Er wurde im englischsprachigen Raum zunächst vor allem im sportlichen Bereich verwendet, hat sich inzwischen jedoch für viele andere Trainings- und Beratungsaktivitäten eingebürgert. Auch Ausbilder/-innen werden häufig fälschlicherweise als Coachs bezeichnet, wenn es um ihre Rolle als Lernbegleiter/-innen für den Nachwuchs geht. Ein Coach muss jedoch eine entsprechend fundierte Ausbildung durchlaufen haben und zertifiziert sein.

Ausbilder/-innen können sich bei ihrer Tätigkeit selbst auch coachen lassen. Wichtig beim Coaching ist, dass derjenige, der das Coaching in Anspruch nimmt, das Ziel der Reise selbst bestimmt. Der Coach steht lediglich bei der Wahl und Bewältigung des Weges helfend zur Seite.



© airdone/Fotolia

Zu Beginn des Coachings wird geklärt: Wohin soll die Reise gehen? Wo will ich hin? Die Ziele werden erreicht, indem der/die begleitete Ausbilder/-in die vereinbarten Schritte in die Praxis umsetzt. Entscheidend für die Wahl der Lösungsmöglichkeiten ist immer die Praxis: Wie ist die Ausbildung organisiert? Was braucht die Ausbildungsgruppe? Welche

Möglichkeiten stehen dem/der Ausbilder/-in zur Verfügung? Das Coaching endet nach einem vereinbarten Zeitraum.

## Wie kann ein Coaching für Ausbilderinnen und Ausbilder aussehen?

Ausbildercoaching wird grundsätzlich so gestaltet, dass es zur Situation des Ausbilders oder der Ausbilderin und des Betriebs passt. Das folgende Beispiel zeigt einen möglichen Verlauf:

Ein mittelständisches Unternehmen bildet seit der Unternehmensgründung erfolgreich für den eigenen Bedarf aus. In den vergangenen Jahren zeigen sich

jedoch neue Herausforderungen: Die Ausbildungsgruppen werden heterogener (junge Migranten und Migrantinnen und Geflüchtete, schulisch schwächere Auszubildende und leistungsstarke Studienabbrecher/-innen treffen aufeinander), problematische Verhaltensweisen (Konzentrationsdefizite, Unpünktlichkeit, hohe Fehlzeiten), Ausbildungsabbrüche und fehlende Bewerbungen.

Die beiden Geschäftsführer sind zugleich Ausbilder, haben aber nur wenig Zeit für das Thema Ausbildung. Deshalb buchen sie ein Ausbildercoaching. Als Auftrag wird formuliert:

- Überarbeitung des betrieblichen Ausbildungskonzepts nach Förderungsbedarf der Zielgruppen
- Einführung regelmäßiger Ausbildungs-/Feedbackgespräche mit den Auszubildenden; dafür Begleitung/Moderation durch den Coach

Angelehnt an den zeitlichen Verlauf des Ausbildungsjahres wird u.a. die Einarbeitung Auszubildender mit Fluchthintergrund im Betrieb thematisiert. Aber auch die Förderung von Arbeitsmotivation, mögliche Unterstützung durch externe Beratungsstellen, die Gestaltung von Verbundausbildungen und das Ausbildungsmarketing sind Gegenstand des Coachings.

Zu Beginn werden alle Themen als Problemlage formuliert, z.B.: „Unsere Flüchtlinge in Ausbildung brauchen sehr lange, um grundlegende betriebliche Abläufe zu durchschauen, und wissen zum Teil auch nach vier Monaten noch nicht, wie sie ihren Stundenzettel richtig ausfüllen.“ Anstatt auf diese Beobachtung mit einer Problemanalyse und eventuellen Schuldzuweisungen an Schule oder kulturellen

Hintergrund zu reagieren, fragt der Coach, wie die Einarbeitung in die genannten Strukturen verläuft. Der Ausbilder antwortet: „Die kommen am ersten Tag um sieben Uhr an und fünf nach sieben fahren sie mit auf die Baustelle. Sie können ja fragen, wenn sie etwas nicht wissen!“



© contrastwerkstatt/Fotolia

Aufbauend auf der bisherigen Einarbeitungsstrategie wird eine neue Struktur für die Einarbeitung entwickelt, die den betrieblichen Erfordernissen und den Voraussetzungen der Auszubildenden entspricht. Dazu könnte z.B. ein Patenkonzept gehören, in dem Kollegen und Kolleginnen täglich gemeinsam mit dem/der Geflüchteten den Stundenzettel ausfüllt, bis er/sie dies alleine machen kann. Der Pate/die Patin ist auch dafür zuständig, Abläufe auf der Baustelle zu erklären. Diese Struktur wird zu Beginn des neuen Ausbildungsjahres erprobt und mit kleinen Veränderungen in das betriebliche Ausbildungskonzept übernommen. Der/die Auszubildende gewinnt nun schneller Orientierung im Betrieb, kennt Ansprechpartner/-innen und Abläufe und kann sich besser einfinden.

Eine weitere Problematik, die geschildert wird, ist der Rückgang der Bewerberzahlen. Für das kommende Ausbildungsjahr liegt im Frühsommer noch keine Bewerbung vor. Bei der Bearbeitung des Themas wird überlegt, welche

Zielgruppe erreicht werden soll: „Leute, die Lust auf die Arbeit haben und ins Team passen; die Berufsschule sollten sie schaffen, sie müssen aber keine Überflieger sein. Bei entsprechender Eignung sind Flüchtlinge ebenfalls willkommen.“ Dann ist zu entscheiden, welche Kommunikationswege dafür genutzt werden können.

Da der Betrieb regional verwurzelt ist und die Mitarbeiter/-innen des Handwerksunternehmens viele Kundenkontakte pflegen, entsteht die Idee, die Mitarbeiter/-innen und Auszubildenden der höheren Lehrjahre zu „Ausbildungsbotschaftern und Ausbildungsbotschafterinnen“ zu machen. In einer Besprechung wird das Ziel, neue Auszubildende zu finden, mit der Bitte weitergegeben, im privaten Bereich und bei Kundengesprächen auf die offenen Stellen hinzuweisen.

Zusätzlich wird das Unternehmen mit den entsprechenden Bewerberprofilen auf das örtliche Jobcenter zugehen, um dort gezielt vermittelbare und interessierte Geflüchtete unter den Ausbildungssuchenden auswählen. Auf diese Weise können innerhalb weniger Wochen zwei geeignete Auszubildende akquiriert werden

## Welchen Nutzen habe ich von einem Coaching?

Als Ausbilderin oder Ausbilder profitieren Sie auf verschiedene Weise vom Coaching:

- Sie entwickeln das betriebliche Ausbildungskonzept oder ausgewählte Ausbildungsthemen weiter und bleiben so „up to date“.
- Sie haben eine/-n Berater/-in von außen, der oder die Ihnen neue Ideen vermittelt und Sie bei der Umsetzung unterstützt.



© [Photographiee.eu/Fotolia](https://www.fotolia.com/)

- Sie haben feste Termine, die nicht so leicht im Arbeitsalltag untergehen.
- Sie schaffen sich selbst Zeit und Raum, um über Ihre Tätigkeit als Ausbilder/-in nachzudenken und sich zu verbessern.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

Job-Coaching für Ausbildungspersonal bieten viele Weiterbildungsanbieter, Trainer/-innen und Berater/-innen an. Schauen Sie genau hin, welche Ausbildung und Erfahrung die Coaches für Ihre konkrete Problemstellung haben. Es ist nicht überall Coaching drin, wo Coaching draufsteht – und nicht jeder Coach hat eine wissenschaftlich fundierte Ausbildung.

Andererseits kann auch ein/-e erfahrene/r Berater/-in Sie bei der Entwicklung von Problemlösungen und Konzepten bei der Integration Geflüchteter unterstützen. Zur Begleitung der Integration von Geflüchteten sind Ihre IHK oder HWK Ihre ersten Ansprechpartnerinnen. Sie haben in den vergangenen Jahren Erfahrungswissen und Personal für diese Aufgabe aufgebaut.

Ausbildercoaching in der beschriebenen Form wird z.B. von der Evangelischen Jugendsozialarbeit in Westmittelfranken (EJSA) Rothenburg gGmbH ([www.ejsa-rot.de](http://www.ejsa-rot.de)) angeboten. Es ist kein flächendeckendes Angebot.

Das Schweriner Aus- und Weiterbildungszentrum (SAZ, [www.sazev.de](http://www.sazev.de)) bietet seinen Partnerbetrieben sogenannte „Service-Ausbilder“ an, die in den Betrieb kommen, um dort geeignete Arbeitsaufgaben für die Azubis zu identifizieren und die innerbetrieblichen Ausbilder/-innen bei ihrer Arbeit zu unterstützen.

Ausbilder/-innen können sich natürlich auch untereinander coachen. In diese Richtung zielt das Internet-Forum [www.foraus.de](http://www.foraus.de) des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB). Dort können Ausbilder/-innen (auch anonym) Fragen stellen und erhalten Antworten von Kollegen und Kolleginnen aus anderen Betrieben.



© Spectral-Design/ Fotolia

## Berufsorientierung für Geflüchtete

### Welchen Nutzen hat mein Betrieb aus meinem Engagement in der Berufsorientierung für Geflüchtete?

Mit Ihrem Engagement geben Sie einerseits jungen Geflüchteten die Chance auf einen erfolgreichen Eintritt ins Berufsleben und leisten damit einen wichtigen Schritt zur Integration. Dieses aktive Wahrnehmen sozialer Verantwortung kann sich auch in positiver öffentlicher Berichterstattung über Ihren Betrieb niederschlagen. Zudem profitiert Ihr Betrieb ganz konkret davon, potenzielle Auszubildende genauer kennenzulernen und die Passung zwischen Ihrem Betrieb und Bewerber/-innen überprüfen zu können.

### Welche Bedeutung und Ziele hat die Berufsorientierung?

Die Berufsorientierung hat im Rahmen der Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten eine besondere Bedeutung. Durch Berufsschulbesuch, Informationsgespräche und Praktika kommen viele Geflüchtete zum ersten Mal mit dem Begriff „Berufsausbildung“ in Kontakt. In den meisten Herkunftsländern werden „Berufe“ mit einer (fach-)schulischen oder akademischen Ausbildung verbunden. „Duale Ausbildung“, die nach deutschem Muster hauptsächlich im Betrieb stattfindet, ist in den Herkunftsländern unbekannt.

Je nach sozialer Herkunft und Herkunftsland lassen sich Jugendliche und junge Erwachsene unter den Flüchtlingen grob in zwei Gruppen einteilen:

- jugendliche Geflüchtete mit mehr als acht Jahren schulischer Bildung, die in ihrer Heimat eine berufliche Fachschulausbildung oder ein Studium begonnen oder angestrebt haben
- jugendliche Geflüchtete mit weniger als acht Jahren oder ohne schulische Bildung, die in ihrer Heimat im elterlichen Betrieb, als Hilfs- oder Gelegenheitsarbeiter/-innen oder selbstständig gearbeitet haben.

Sofern Geflüchtete mit geringer Schulbildung in ihrer Heimat bereits in Handel, Gewerbe, Landwirtschaft oder Handwerk gearbeitet haben, haben sie ihre Fähigkeiten meist durch „learning by doing“ am Arbeitsplatz erworben und nie eine Prüfung abgelegt oder ein Zeugnis für ihre Qualifikation bekommen. Die Wirtschaftsstruktur in den Herkunftsländern ist oft durch Kleinbetriebe in Handel und Handwerk geprägt. Selbstständigkeit als Kleinunternehmer/-in z.B. im informellen Sektor verlangt, anders als in Deutschland, in



© blende11.photo/Fotolia



Herkunftsländern keine Zeugnisse oder Zulassungen. Für diese Zielgruppe ist es neu, dass auch handwerkliche und gewerbliche Berufe festgelegte theoretische und praktische Inhalte haben und erst durch eine Prüfung anerkannt werden.

Grundfertigkeiten und Kenntnisse im gewerblichen, technischen oder administrativen Bereich bringen Jugendliche mit, die die Möglichkeit hatten, eine berufliche (Fach-)Schule zu besuchen. Hier ist die Anpassungsqualifizierung an Technologie, Arbeitsweise und berufliche Praxis in Deutschland die wichtigste Aufgabe.

Für Geflüchtete, die einen akademischen Abschluss angestrebt haben und die in Deutschland zunächst keine Möglichkeit haben, eine Hochschule zu besuchen, wird die Option „Berufsausbildung“ vielleicht zunächst einmal als Rückschritt wahrgenommen. Für diese Gruppe kann die Berufsausbildung aber eine solide Grundlage für ein späteres Studium sein oder auch eine gute Möglichkeit, sich nach Interessen und Fähigkeiten in eine ganz neue berufliche Richtung zu entwickeln.

Für viele Geflüchtete aus beiden Gruppen sind Hilfsarbeiten zunächst attraktiver, weil sie im Vergleich zu einer Ausbildung besser bezahlt sind. Dass eine Ausbildung eine Investition in die Zukunft ist und langfristig bessere Perspektiven am Arbeitsmarkt eröffnet, sollte ihnen besonders deutlich gemacht werden.

Die Berufsorientierung beginnt also damit, unser System der dualen Ausbildung einem Außenstehenden verständlich zu machen. Dazu gehören die Vielfalt der Berufe, die Dauer der Ausbildung, die Aufteilung in Theorie und Praxis, die Rolle des Betriebs und der Berufsschule, die Prüfungen und die Zukunftsperspektiven. Welche Möglichkeiten bietet ein Ausbildungsabschluss, welche Fortbildungen können sich anschließen, wie ist die Durchlässigkeit zur Hochschulbildung?

Die Berufsorientierung soll Jugendlichen eine unmittelbare Auseinandersetzung mit den eigenen Interessen und Neigungen sowie ihren beruflichen Vorstellungen ermöglichen: Am Ende der Berufsorientierung sollen sich die Jugendlichen für einen Beruf entschieden haben und diesen auch während der Ausbildung beibehalten. Davon profitieren auch Sie als Ausbildungsbetrieb! Zum einen sind junge Menschen natürlich motivierter und engagierter, wenn sie den für sich richtigen Beruf gewählt haben. Zum anderen verursachen Ausbildungsabbrüche sowohl für die Betriebe als auch für die Jugendlichen einen hohen Schaden und sollten nach Möglichkeit im Vorfeld vermieden werden.

## **Welchen Beitrag kann mein Betrieb zur Berufsorientierung leisten?**

Geflüchtete über 18 Jahren besuchen verpflichtend einen Integrationskurs, in dem auch das Thema „Arbeit, Beruf und Studium“ behandelt wird. Geflüchtete Minderjährige sind (je nach Bundesland) von 16 bis 21 Jahren schulpflichtig und besuchen Berufsintegrationsklassen der Berufsschulen. Hier können Sie sich auf verschiedene Arten einbringen:

- In den Integrationskursen: Ihr Betrieb kann sich in den Kursen mit Berufspräsentationen durch Ihre Betriebsangehörigen bekannt machen. Sprechen Sie die Träger der örtlichen Integrationskurse darauf an.
- In der Berufsintegrationsklassen der Berufsschulen: Ihr Betrieb kann sich in den Kursen mit Berufspräsentationen durch Ihre Betriebsangehörigen bekannt machen oder berufsbezogene Projekte (z.B. Bau einer Grillhütte, Anlegen eines Biotops) sowie Praktika und Einstiegsqualifizierungen anbieten. Wenden Sie sich dafür an die lokale Berufsschule.
- Im eigenen Betrieb: In Ihrem Betrieb können Besichtigungen, Schnupper-, Tages- oder Langzeitpraktika angeboten werden. Auch die Einstiegsqualifizierung (sechs bis zwölf Monate) als Vorbereitung auf eine Ausbildung kann sinnvoll sein, um Grundfertigkeiten und -kenntnisse zu vermitteln.

### Was ist bei Berufs- und Betriebspräsentationen zu beachten?

Setzen Sie bei Betriebs- und Berufspräsentationen viele Bilder, Fotos, Grafiken und kleine Videoclips ein. Bringen Sie Ihr Produkt oder ein Modell davon mit, erläutern Sie Ihre Dienstleistung anschaulich. Stellen Sie Mitarbeiter/-innen vor, die in Ihrem Betrieb arbeiten, und erzählen Sie von deren täglichen Aufgaben.

Machen Sie auch deutlich, was Ihr Betrieb von Praktikanten erwartet und was sie mitbringen müssen.

### Was soll mein Betrieb bei der Umsetzung von Praktika beachten?

- Stellen Sie fest, ob Ihr/-e Praktikant/-in außerhalb der Schule und der Ausländerbehörde eine ehrenamtliche Betreuungsperson hat, z.B. aus dem lokalen Flüchtlingsnetzwerk der Stadt oder der (Kirchen-)Gemeinde, dem SES (Senioren Expert Service) im Rahmen des VerA-Projekts o.Ä. Binden Sie diese Vertrauensperson in die Planung und Durchführung des Praktikums ein. Ehrenamtliche Betreuer/-innen kennen die geflüchteten Jugendlichen oft schon länger und können Ihnen Auskunft und Unterstützung geben.
- Bestimmung einer Betreuungsperson im Betrieb: Der/die Praktikant/-in benötigt eine feste Ansprechperson im Betrieb, die sie oder ihn während des gesamten Zeitraums des Praktikums betreut: also die Aufgaben abspricht, sich danach erkundigt, wie



© ferkelraggae/Fotolia

er/sie zurechtkommt, und die Kontakt zur Ausländerbehörde, ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuern und der Berufsschule hält. Empfehlenswert ist auch eine Patin oder ein Pate, die möglichst im gleichen Alter ist und im Tagesgeschäft Hilfestellung geben und Praktikumsaufgaben betreuen kann.

- Festlegung geeigneter Praktikumszeiten und -dauern: Vor Praktikumsbeginn sollte Ihr Betrieb mit der Schule und der zuständigen Ausländerbehörde klar vereinbaren, wie lange und zu welchen Zeiten beziehungsweise an welchen Tagen das Praktikum stattfindet. Auf diese Weise können sowohl Schule als auch Ihr Betrieb das Praktikum realistisch planen.
- Gemeinsame Festlegung von Inhalten und Zielen mit Schule und dem Praktikanten oder der Praktikantin: Ein wesentlicher Punkt ist die Festlegung der Inhalte und Ziele vor Beginn des Praktikums. Nur auf diese Weise ergibt das Engagement Ihres Betriebs Sinn. Sollen Jugendliche einen Einblick in die Branche oder in einen bestimmten Beruf erhalten? Oder geht es bereits um ein potenzielles Ausbildungsverhältnis? Grundsätzlich aber sollten die Jugendlichen stets etwas aus dem Praktikum in Ihrem Betrieb mitnehmen können und Einblicke gewinnen: Monotone Tätigkeiten, etwa 14 Tage lang lediglich Briefmarken zu kleben oder den Hof zu kehren, vermitteln ein falsches Bild von der täglich anfallenden Arbeit in einem Betrieb.
- Abschluss einer Praktikumsvereinbarung: Eine Praktikumsvereinbarung abzuschließen, hat sich in der Praxis sehr bewährt. Neben den bereits genannten Punkten sollen hier auch Vereinbarungen zum Versicherungsschutz oder für den Fall auftretender Probleme festgehalten werden. Weiterhin können die Jugendlichen durch ihre Unterschriften selbst beteiligt und so in die Verantwortung genommen werden.
- Regelmäßiger Kontakt zur Schule: Insbesondere bei Langzeitpraktika ist es wichtig, dass zwischen Ihrem Betrieb, der Ausländerbehörde und der Schule regelmäßig Kontakt besteht. Auf diese Weise können sowohl positive als auch negative Entwicklungen besprochen und für die weitere Arbeit mit den Jugendlichen genutzt werden. In der Regel wird dieser Austausch vonseiten der Schule aktiv umgesetzt. Sollte dieser jedoch über die Zeit einschlafen, scheuen Sie sich nicht, diesen einzufordern.
- Feedback geben: Für Geflüchtete, die sich im deutschen Arbeitsleben auf völligem Neuland bewegen, ist es besonders wichtig, Feedback über ihre Leistung zu bekommen. Es empfiehlt sich, zu jeder Aufgabe im Praktikum eine Einschätzung abzugeben und die Selbsteinschätzung der Jugendlichen einzuholen. Am Ende des Praktikums ist ein Gespräch mit den Jugendlichen für die weitere Entwicklungsförderung sehr wichtig. Hier können z.B. Fähigkeiten, Talente und die berufliche Passung, aber auch Schwierigkeiten und Probleme zum Thema gemacht werden.

## Welche Besonderheiten muss ich bei einem jungen Geflüchteten im Praktikum beachten?

- Berücksichtigen Sie die deutschen Sprachkenntnisse des Praktikanten. Die Verständigung sollte möglichst einfach und klar sein. Vermeiden Sie Dialektsprache und sprechen Sie verständlich. Nehmen Sie bildhafte Darstellungen zu Hilfe und lassen Sie ihre Praktikanten Vokabellisten mit Fachwörtern führen, die zwischendurch immer mal wieder abgefragt werden. Wenn englische Sprachkenntnisse vorhanden sind, setzen Sie eine/-n Praktikantenbetreuer/-in oder einen Paten oder eine Patin ein, der/die selbst ein wenig Englisch spricht.
- Wählen Sie vor allem viele unterschiedliche, kleine praktische Aufgaben für das Praktikum aus. Beginnen Sie mit den Arbeiten, in denen der Geflüchtete eventuell schon Erfahrungen hat. Sie können dann schneller sehen, wo die Neigungen und Fähigkeiten des Praktikanten liegen.
- Für viele geflüchtete Jugendliche ist das Praktikum enorm wichtig, weil es sie für eine Ausbildung empfiehlt. Der Druck auf junge Geflüchtete ist damit sehr groß: Ein zukünftiger Ausbildungsplatz gibt ihnen im Rahmen der 3+2-Regelung einen langfristigen Aufenthaltsstatus. Achten Sie also darauf, dass sich ihre Praktikanten nicht selbst überfordern und gehen sie großzügig mit Fehlern und Missgeschicken um. Machen Sie aber auch deutlich, auf welche Dinge Sie besonderen Wert legen und warum das so ist (z.B. Arbeitssicherheit, Ordnung und Sauberkeit, Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen, Umgang mit Kundinnen und Kunden, ...)
- Grundlage eines gelungenen Praktikums ist das Vertrauen und die Sicherheit, die die Geflüchtete schon während des Praktikums in ihrem Betrieb erleben.



© magele-picture/Fotolia

## Was kann ich denn bei Problemen im Praktikum tun?

Suchen Sie zunächst das Gespräch mit dem Praktikanten oder der Praktikantin und versuchen Sie, gemeinsam eine Lösung zu finden. Je nach Schwere des Problems sollten Sie sowohl die Berufsschule als auch die Ausländerbehörde informieren und einbinden. Manchmal haben geflüchtete Jugendliche schon aufgrund ihrer Versagensängste und der oftmals traumatischen Fluchterfahrungen (siehe dazu die Wissensbausteine „[Umgang mit Traumatisierungen bei Geflüchteten](#)“ und „[Indirekte Traumatisierung](#)“) die Tendenz,



© Spectral-Design/ Fotolia

sich bei Problemen im Praktikumsbetrieb zurückziehen und nicht mehr zu erscheinen, ohne dies der Schule mitzuteilen. Auch aus diesem Grunde sollten Sie regelmäßig und bei Problemen auch rasch den Kontakt mit der Schule, der Ausländerbehörde und ggf. der ehrenamtlichen Betreuungsperson suchen.

## Familienangehörige, Vormund und Betreuer/-innen in die Ausbildung Geflüchteter einbeziehen

### Welche Rolle spielen Eltern für die Ausbildung?

Viele in Deutschland geborene Auszubildende beginnen heute ihre Ausbildung als junge Erwachsene. Aber auch wenn die Jugendlichen das 18. Lebensjahr bereits vollendet haben, sollte der elterliche Einfluss auf den jungen Menschen und auf eine erfolgreiche Ausbildung nicht unterschätzt werden. Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) ermittelte, dass für Jugendliche bei der Berufsorientierung der Rat und die Unterstützung durch ihre Eltern an erster Stelle steht – deutlich vor dem Freundeskreis oder den Lehrerinnen und Lehrern der Schule.

Im Fall von Geflüchteten stellt sich die familiäre Situation anders dar. Circa 40 % der Asylsuchenden sind 16 bis 30 Jahre alt, davon sind 70 % männliche Jugendliche und junge Erwachsene (Quelle: BIBB-Datenreport 2017). Auszubildende aus dieser Altersgruppe sind vorwiegend allein eingereiste junge Erwachsene oder unbegleitete



© WavebreakmediaMicro/ Fotolia

Minderjährige. Eltern und Familie können also in aller Regel nicht in die Berufswahl, den Abschluss eines Ausbildungsvertrags und den weiteren Verlauf der Ausbildung einbezogen werden. Auch berufliche Erfahrungen und Vorbilder aus dem Elternhaus finden im deutschen Arbeitsmarkt oft keine Entsprechung, können also nicht als Orientierung für den Azubi herangezogen werden. Wenn die Eltern oder auch andere Verwandte (die ggf. die Erziehung übernommen haben) des geflüchteten Jugendlichen vor Ort leben, sind sie natürlich vorrangig in den Kontakt zum Ausbildungsbetrieb einzubeziehen. Das gilt auch für junge volljährige Flüchtlinge, die ebenfalls Unterstützung von Familienangehörigen in der Berufswahl und während der Ausbildung benötigen.

Wenn keine Eltern oder andere Familienangehörige in Deutschland leben, stehen unbegleitete Minderjährige in der Obhut des Jugendamts, das einen Vormund bestellt. Sie können auch in Pflegefamilien untergebracht sein, die temporär als Erziehungsberechtigte eingesetzt werden. Volljährige Flüchtlinge haben oft ehrenamtliche Betreuer/-innen, Paten oder Patinnen, Mentoren oder Mentorinnen aus lokalen Flüchtlingsinitiativen oder Betreuer/-innen im städtischen Sozialamt oder in der Ausländerbehörde.

Aus diesem Personenkreis kommen also Ihre Ansprechpartner/-innen, wenn Sie Unterstützung in der Ausbildung Geflüchteter benötigen oder aus einem anderen Grund Kontakt zum privaten Umfeld des Azubis herstellen wollen.

## Was muss ich bei der Arbeit mit Erziehungsberechtigten sowie Betreuern und Betreuerinnen von Geflüchteten beachten?

Auch für das Ausbildungsverhältnis besteht ein Erziehungsauftrag. Daher ist es für den Ausbildungserfolg hilfreich, wenn Personen, die die Erziehung minderjähriger Geflüchteter übernommen haben, den betrieblichen Auftrag begleiten und unterstützen. Gefragt ist also ein möglichst guter Kontakt zur Familie, dem Vormund, dem Betreuer oder der Betreuerin, dem Paten oder der Patin, da sie die Entwicklung der Persönlichkeit sowie das Lern- und Arbeitsverhalten der geflüchteten Jugendlichen und jungen Erwachsenen beeinflussen. Eine positive Einstellung dieser Erziehungs- und Betreuungspersonen zu Ihrem Unternehmen ist das A und O für eine gute, kooperative Zusammenarbeit. Die Begegnung auf Augenhöhe, Partnerschaftlichkeit, gegenseitiger Respekt sowie Wertschätzung spielen eine bedeutende Rolle für einen erfolgreichen Ausbildungsverlauf, denn die genannten Personen sind ernst zu nehmende Experten für ihre „Schützlinge“.

## Ziele und Inhalte der Arbeit mit Erziehungsberechtigten sowie Betreuern und Betreuerinnen

- **Verständnis** und Akzeptanz für den Berufswunsch bzw. die Berufswahl der Azubis/Jugendlichen entwickeln
- **Information** über geschlechtsspezifische Berufswahl, Familientraditionen und Talente der Jugendlichen einholen
- **Abbau von Fehlzeiten** – Erziehungsberechtigte bzw. Betreuer/-innen und Ausbilder/-innen konfrontieren beiderseits die Azubis mit auftretenden Problemen und machen ihnen deutlich, dass sie gemeinsam an einem Strang ziehen. Sie überprüfen die pünktliche Anwesenheit der Azubis und informieren sich gegenseitig, um die Jugendlichen zu einer langfristigen Verhaltensänderung zu bewegen.
- **Thematisierung von Konflikten** mit Azubis in der Ausbildung – die Ursachen gemeinsam erörtern und Lösungsansätze finden
- **Motivationsstiefs verhindern** und der Gefahr eines [Ausbildungsabbruchs](#) durch regelmäßigen Austausch zwischen Ausbildungspersonal sowie Erziehungsberechtigten und Betreuern und Betreuerinnen entgegenwirken – beispielsweise über Anzeichen sinkender [Motivation](#)– und Diskussion, wie das private Umfeld des/der Geflüchteten und Ausbilder/-in in ihrer jeweiligen Rolle darauf reagieren können



## Welche Informationsangebote kann ich den Erziehungsberechtigten oder Betreuern und Betreuerinnen unterbreiten?

Nachfolgend finden Sie ausgewählte Beispiele zur Realisierung möglicher Informationsveranstaltungen für Familienangehörige und Betreuer/-innen:

- **Berufsorientierung für Erziehungsberechtigte und Betreuer/-innen:**  
Gemeinsam mit den Jugendlichen bekommen Betreuer/-innen und Familienangehörige die Möglichkeit, sich bei Ihnen vor Ort über Ihre Ausbildungsmöglichkeiten zu informieren. Dafür können Sie – gegebenenfalls in Kooperation mit anderen interessierten Unternehmen aus Ihrer Region – für einige Stunden Ihre Betriebstore öffnen. Konkret und praxisnah stellen Unternehmer und Ausbilder beim „Eltern-Day“ Ausbildungsgänge und Entwicklungsmöglichkeiten vor. Erziehungsberechtigte und Betreuer/-innen können sich über das große Angebot von Ausbildungsberufen und Studiengängen orientieren.
- **Durchführung einer (feierlichen) Auftaktveranstaltung zu Beginn der Ausbildung:** Erziehungsberechtigte und Betreuer/-innen lernen hier den Ausbildungsort des Kindes kennen. Eine solche Veranstaltung zu Ausbildungsbeginn stellt gewissermaßen einen „Startschuss“ für alle Beteiligten dar. Insbesondere den Geflüchteten wird damit die große Bedeutung einer beruflichen Erstausbildung deutlich gemacht. Folgender Ablauf ist denkbar:
  - Eröffnung durch den Vorstand/die Geschäftsführung
  - Vorstellung aller Akteure, die im Rahmen der Berufsausbildung eingebunden sind
  - Angehörige und Azubis können die einzelnen Ausbildungsabteilungen besichtigen und mit den Beteiligten ins Gespräch kommen.
  - Ausklang der Veranstaltung mit Essen und Trinken
- **„Betreuer-Stammtisch“:** Viele Angehörige oder Betreuer/-innen wünschen sich die Möglichkeit eines ungezwungenen Gesprächs mit Ihnen als Ausbilderin oder Ausbilder. Gerne! Bieten Sie doch einfach zu bestimmten Zeitpunkten – zum Beispiel einmal im Quartal oder halbjährlich – ein Elterncafé oder einen Elternstammtisch an, an dem natürlich auch die Betreuer/-innen Geflüchteter teilnehmen können.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Projekt „Jobstarter“: [KAUSA-Servicestellen](#) zur Beratung von jungen Geflüchteten und Familienangehörigen in Ausbildungsfragen
- Ausbildung in Deutschland: [Elternratgeber in 16 Sprachen](#) zum Herunterladen





## Vernetzung mit anderen Akteuren

### Wer sind die Akteure in der Ausbildung von geflüchteten Jugendlichen?

Zunächst die gute Nachricht: Viele! Gerade bei der Unterstützung für geflüchtete junge Menschen in Ausbildung gibt es eine Fülle unterschiedlicher Maßnahmen und Träger. Das Problem: Es wird häufig nebeneinander gearbeitet, eine Zusammenarbeit findet oft nur aufgrund eher zufälliger individueller Kontakte statt.

Neben den Ausbildungsbetrieben und Kammern sind [Berufsschulen](#), die Agentur für Arbeit, die Jobcenter, Weiterbildungsträger, Berufsförderungswerke, Wohlfahrtsverbände, Volkshochschulen, Kommunen sowie die Ausländerbehörde wichtige Akteure bei der Berufsvorbereitung, der Förderung und Durchführung der Ausbildung geflüchteter Jugendlicher. Für spezielle soziale Problemlagen wie z.B. [Überschuldung](#), Kriminalität oder [Suchtproblematiken](#) treten weitere Stellen auf den Plan.



© Coloures-Pic / Fotolia

### Wie kann ich durch Vernetzung Unterstützung bei der Ausbildung finden?

Der Erfahrungsaustausch mit anderen Akteuren in der Berufsausbildung und -vorbereitung kann Ihnen helfen, einen besseren Überblick über die Hilfs- und Förderangebote vor Ort zu erhalten.

Die meisten Ausbildungsbetriebe haben bei der Ausbildung von Flüchtlingen die gleichen Probleme und Schwierigkeiten. Schon der Austausch mit Ausbildungspersonal aus anderen Betrieben kann für Sie hilfreich sein. Deren Erfahrungen und Hinweise bringen möglicherweise wertvolle Anregungen für die eigene Ausbildungspraxis.

Daneben kann ein Netzwerk der Ausbilder/-innen und Betriebe vor Ort, ähnlich wie bei einem Ausbildungsverbund, zu zusätzlichen Förderangeboten führen, die der einzelne Betrieb nicht leisten kann. Weitere Möglichkeit: Ein Ausbildungskreis könnte sinnvolle Angebote in der Region anregen und die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure verbessern.

## Wo und wie finde ich geeignete Partner für mein Netzwerk?

Die Kontaktaufnahme mit [dem/der ehrenamtlichen Betreuer/-in oder mit dem Vormund](#) des/der geflüchteten Auszubildenden ist wichtig, um mehr über den jungen Menschen zu erfahren und Fördermaßnahmen zu koordinieren.

In manchen Regionen bestehen bereits von den HWKs oder IHKs organisierte Angebote und Informationsveranstaltungen zum Thema „Geflüchtete in Ausbildung“. Gibt es solche Angebote in Ihrer Region nicht? Ihre Kammer vor Ort und insbesondere deren Ausbildungsberatung sowie Willkommenslotsen sind hier Ihre erste Anlaufstelle.



© pressmaster / Fotolia

Flüchtlingsberater/-innen des Jugendamts oder Sozialamts Ihrer Gemeinde stehen für aufenthaltsrechtliche Fragen zur Verfügung.

Vielfach geben Stadtverwaltungen und Landkreise Informationsbroschüren mit Adressen von Beratungsstellen und anderen Hilfsangeboten heraus oder listen auf ihren Internetseiten die entsprechenden Akteure auf.

In der Berufsschule finden Sie pädagogisches Personal, bei dem Sie sich Rat holen können. Ein Gespräch ist zudem empfehlenswert, um herauszufinden, wie sich ihr Azubi in der Schule verhält und wie sein/ihr Lernfortschritt eingeschätzt wird.

Daneben kann ein guter Kontakt zu den Trägern von berufsvorbereitenden Maßnahmen und Vermittlungsprojekten, zu den Jobcentern, Arbeitsagenturen und Ausbildungsberatern hilfreich sein, geeignete Kandidaten und Kandidatinnen für die Ausbildung zu gewinnen. Je besser diese Partner/-innen Ihre speziellen Anforderungen kennen, umso eher können sie Ihnen geeignete Jugendliche vorschlagen.

Informationen über ausbildungsbegleitende Hilfen (abH), die bei der Arbeitsagentur beantragt werden, finden Sie hier:

[www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen](http://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen).

Im Mentorenprogramm „VerA“ arbeiten ehrenamtliche Senioren frühzeitig mit Flüchtlingen zur Verhinderung von Ausbildungsabbrüchen. Auf der Internetseite <https://vera.ses-bonn.de> finden Sie die aktiven Unterstützer/-innen in Ihrer Nähe.

Für mögliche soziale Probleme ist der Kontakt zu den vielfältigen Beratungsstellen wichtig: Von der Schuldner- über die Drogen- und Sozialberatung bis hin zu psychosozialen und Jugendmigrations-Beratungsdiensten reicht das Angebot. In manchen Situationen sollte auch ein Kontakt zur Kinder- und Jugendpsychiatrie beziehungsweise Psychotherapie in

Betrachtet gezogen werden. Oftmals sind die Jugendlichen überfordert, selbstständig die geeigneten Hilfen zu finden oder den Erstkontakt herzustellen. Hier können Sie gemeinsam mit ehrenamtlichen Paten und Patinnen oder dem Vormund weiterhelfen, wenn Ihnen die Problemstellungen und die entsprechenden Anlaufstellen bekannt sind.

Im Fall gravierender Verhaltensauffälligkeiten können psychosoziale Beratungs- und Behandlungszentren für Flüchtlinge und Folteropfer helfen. Kontaktadressen finden Sie auf der Internetseite des Dachverbands „Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer“ (BAfF) unter [www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder](http://www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder).

- Im Internet finden Sie eine Fülle weiterer Initiativen, an die Sie sich wenden können: Projekt „Jobstarter“: [KAUSA-Servicestellen](#) zur Beratung junger Geflüchteter und Familienangehöriger in Ausbildungsfragen
- Ausbildung in Deutschland: [Elternratgeber in 16 Sprachen](#) zum Herunterladen
- Das Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung (KOFA) für kleine und mittlere Unternehmen F stellt auf seinen Webseiten Handlungsempfehlungen, nützliche Links und weiterführende Informationen zur Verfügung:  
[www.kofa.de/handlungsempfehlungen/fachkraefte-qualifizieren/gefluechtete-als-auszubildende](http://www.kofa.de/handlungsempfehlungen/fachkraefte-qualifizieren/gefluechtete-als-auszubildende),  
[www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge](http://www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge)
- Im Arbeitgebermagazin „[Faktor A](#)“ der Bundesagentur für Arbeit finden Sie mit dem Suchbegriff „Geflüchtete“ verschiedene Artikel rund um die Einstellung von Geflüchteten als Praktikanten oder Praktikantinnen und Auszubildende.



© Coloures-Pic / Fotolia

## Willkommenslotsen

### Wobei können Willkommenslotsinnen und -lotsen Sie als Ausbilder/-in konkret unterstützen?

Willkommenslotsinnen und Willkommenslotsen beraten kleine und mittlere Unternehmen in allen praktischen Fragen der betrieblichen Integration von Flüchtlingen - bei der Integration durch eine Hospitation, ein [Praktikum](#), eine [Einstiegsqualifizierung \(EQ\)](#), eine Ausbildung oder durch den direkten Einstieg in eine Beschäftigung. Sie als Ausbilder/-in erhalten so vor Ort die wichtigsten Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen und erfahren, wo Sie weiterführende Informations- und Unterstützungsmöglichkeiten finden.



© fizkes/Fotolia

Willkommenslotsinnen und -lotsen unterstützen Sie außerdem dabei, mögliche Vorbehalte und Unsicherheiten in der Belegschaft abzubauen, indem sie gute Beispiele aus der Praxis einbringen. Dazu gehört auch, dass Sie erfahren, mit welchen konkreten Maßnahmen Sie eine Willkommenskultur in Ihrem Unternehmen fördern können, um eine erfolgreiche betriebliche und soziale Integration der Flüchtlinge zu erreichen. So profitieren Sie nicht nur von einer kulturell vielfältigen Belegschaft, sondern auch von einem positiven Image in der Außendarstellung.

### Diese konkrete Unterstützung erhalten Sie durch Willkommenslotsinnen und -lotsen:

- Besetzung offener Stellen und Erarbeitung von Anforderungsprofilen für Auszubildende bzw. Mitarbeiter/-innen
- Vorauswahl passender Bewerber/-innen aus dem Kreis der Geflüchteten
- Beratung bei rechtlichen und praktischen Fragen zur Integration
- Hilfe bei verwaltungstechnischem Aufwand
- Beratung zu regionalen oder nationalen Förderungs- und Unterstützungsprogrammen für Unternehmen, die Geflüchtete ausbilden und beschäftigen
- Vermittlung von Kontakten zu relevanten regionalen Institutionen, Organisationen und Projekten, die bei einer Ausbildung unterstützen
- Unterstützung beim Aufbau einer Willkommenskultur

Quelle: [www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge/willkommenslotsen](http://www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge/willkommenslotsen)

## **Wer hilft, geeignete Auszubildende unter den Flüchtlingen zu finden?**

Die aktuelle Situation auf dem Ausbildungsmarkt ist von einem Bewerberrückgang gekennzeichnet. Somit bleiben immer häufiger ausgeschriebene Ausbildungsplätze unbesetzt. Wenn Sie geflüchteten jungen Menschen eine Chance auf einen Ausbildungsplatz geben, ist das auch eine Chance für Ihren Betrieb.

Es ist nicht immer leicht, die passenden Bewerber/-innen zu finden. Willkommenslotsinnen und -lotsen helfen Ihnen bei der passgenauen Auswahl. Sie verfügen über ein umfangreiches Netzwerk, zum Beispiel zu Schulen, Jobcentern, Asylberatungsstellen und Ehrenamtlichen. Dadurch können sie Kontakte zwischen Betrieb und möglichen Kandidatinnen und Kandidaten herstellen. Sind geeignete Kandidatinnen oder Kandidaten gefunden, sollte vordem Start einer Ausbildung immer eine Kompetenzfeststellung erfolgen (Qualifizierung, Schulbildung, Sprachkenntnisse). Zudem beraten Willkommenslotsinnen und -lotsen, wenn es darum geht, passende Einstiegsmaßnahmen für die jeweilige Person und den Betrieb zu finden. Dies kann zum Beispiel zunächst ein Berufsorientierungspraktikum oder eine Einstiegsqualifizierung (EQ) sein.

Wichtig bei der Besetzung von Ausbildungsstellen ist auch, das gesamte Team mit ins Boot zu holen. Dazu gehört auch, die Bedenken der Stammebelegschaft hinsichtlich unterschiedlicher Kulturen oder Sprachbarrieren zu berücksichtigen. Hierbei unterstützen Sie die Willkommenslotsinnen und -lotsen in einem gemeinsamen Gespräch vor Ort.

## **Welche Unterstützungsleistungen gibt es für Ihren Betrieb?**

Grundsätzlich unterstützen Willkommenslotsinnen und -lotsen in Form von individueller Beratung - per Telefon, aber auch persönlich bei Ihnen im Betrieb. Zur Beratung gehört, dass die Begleiter/-innen Ihnen hilfreiche Tipps zu Förderprogrammen und Unterstützungsleistungen geben. Beispielhaft seien an dieser Stelle die ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH), die assistierte Ausbildung (AsA), aber auch Förderprogramme wie KAUSA und Sprachkurse genannt. Dies ist nur eine kleine Auswahl an staatlichen Leistungen, zu denen Willkommenslotsinnen und -lotsen beraten

können. Darüber hinaus gibt es zahlreiche individuelle Unterstützungsleistungen in den Regionen, zum Beispiel Ehrenamtsnetzwerke für Patenschaften, Hausaufgabenbetreuung oder Nachhilfe und Sprachkurse.

## **Kommen Willkommenslotsinnen und -lotsen auch in den Betrieb?**

Ja, die Willkommenslotsinnen und -lotsen kommen zu Ihnen. Nehmen Sie dazu Kontakt zu Ihren Lotsinnen und Lotsen vor Ort auf und vereinbaren Sie einfach einen Beratungstermin. Dieser ist für Sie kostenfrei. Willkommenslotsinnen und -lotsen kommen so oft zu Ihnen in den Betrieb, wie Sie Unterstützung bei der Integration benötigen.

## Wie können Sie Kontakt zu Willkommenslotsinnen und -lotsen in Ihrer Region aufnehmen?

Die Verteilung der Willkommenslotsinnen und -lotsen ist in den Bundesländern unterschiedlich, je nachdem wie viele Organisationen einen Antrag gestellt haben. In der Regel sind Willkommenslotsinnen und -lotsen bei den Kammern (IHK und HWK) und anderen Organisationen (AO) der Wirtschaft angesiedelt.

Eine Liste mit den Kammern und sonstigen Organisationen der Wirtschaft mit Willkommenslotsinnen und -lotsen erhalten Sie beim

Kompetenzzentrum

Fachkräftesicherung (KOFA):

[https://www.kofa.de/fileadmin/Dateiliste/Publikationen/Sonstige\\_Dateien/Kammern\\_und\\_sonstige\\_Organisationen\\_der\\_Wirtschaft\\_mit\\_Willkommenslotsen\\_final.pdf](https://www.kofa.de/fileadmin/Dateiliste/Publikationen/Sonstige_Dateien/Kammern_und_sonstige_Organisationen_der_Wirtschaft_mit_Willkommenslotsen_final.pdf)

Eine Übersicht über die bundesweiten Standorte der Willkommenslotsinnen und -lotsen finden Sie beim Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA):

[http://www.bafa.de/DE/Wirtschafts\\_Mittelstandsfoerderung/Fachkraefte/Willkommenslotsen/Karte/karte\\_node.html](http://www.bafa.de/DE/Wirtschafts_Mittelstandsfoerderung/Fachkraefte/Willkommenslotsen/Karte/karte_node.html)



© fgniffke/Fotolia

## Was heißt "bei Willkommenskultur unterstützen" konkret?

Der Wissensbaustein Willkommenskultur im Betrieb zeigt die Situation des Ankommens im Betrieb und die dazugehörigen Unterstützungsmöglichkeiten auf.

Bei der Willkommenskultur bei der Integration von Flüchtlingen in Ausbildung geht die Beratung durch Willkommenslotsinnen und -lotsen noch einen Schritt weiter. Der Aspekt der betrieblichen Integration von Flüchtlingen beschäftigt sich auch mit interkulturellen Kompetenzen sowohl bei den Geflüchteten als auch bei den einheimischen Auszubildenden. Hierzu können die Willkommenslotsinnen und -lotsen Handlungsempfehlungen



© REDPIXEL/Fotolia

aussprechen, aber auch auf bestehende Schulungen zur interkulturellen Kompetenz verweisen. So bietet die Willkommenslotsin der IHK Nürnberg für Mittelfranken zusammen

mit interkulturellen Trainerinnen und Trainern Fachseminare für Ausbilder/-innen zur - Betrieblichen Integration von Flüchtlingen" und Workshops zur -Interkulturellen Kompetenz im Betrieb" an.

Weitere Informationen hierzu finden Sie auf den Webseiten der IHK Nürnberg für Mittelfranken:

<https://www.ihk-nuernberg.de/de/Geschaeftsbereiche/Standortpolitik-und-Unternehmensfoerderung/fachkraefte/fachkraefte/seminare-betriebliche-integration-von-fluechtlingen-interkulturelle-kompetenz/>

## **Gibt es Hilfe bei Verdacht auf traumatische Erlebnisse bei Geflüchteten?**

Wenn Sie den Verdacht haben, dass bei Ihrem oder Ihrer Auszubildenden traumatische Erlebnisse den Berufs- oder Schulalltag beeinflussen, können Sie sich ebenfalls an Ihren Willkommenslotsen oder Ihre Willkommenslotsin wenden. Sie geben Ihnen erste Tipps und vermitteln Kontakte zu Hilfsorganisationen und psychosozialen Diensten.

Lesen Sie auch:

- "Umgang mit [Traumatisierungen bei Geflüchteten](#)"
- "Indirekte Traumatisierung"

## Zusammenarbeit mit Berufsschulen

### Warum ist die Kooperation mit der Berufsschule sinnvoll und wichtig?

Der Berufsschulbesuch hat für die Ausbildung einen hohen Stellenwert - und eine gute Zusammenarbeit zwischen Ausbildungsbetrieb und Berufsschule ist sinnvoll und wichtig.

Aus einem Ausbildungsvertrag ergeben sich Rechte und Pflichten, sowohl für die Auszubildenden als auch für das Unternehmen. Die Hauptpflicht der Azubis besteht in ihrer Lernpflicht, die des

Ausbildungsbetriebs darin, alles dafür zu tun, dass Auszubildende ihre Ausbildungsziele erreichen.

Um diese Hauptpflichten zu erfüllen, gibt es in Deutschland das Erfolgsmodell der dualen Ausbildung, bei der Ausbildungsinhalte sowohl im Betrieb als auch in der Berufsschule vermittelt werden. Im dualen System gehören die beiden Lernorte Betrieb und Berufsschule untrennbar zusammen.

Ohne Berufsschulbesuch wird es schwierig, das Ausbildungsziel zu erreichen, da die Lerninhalte der Berufsschule mit den sonstigen Ausbildungsinhalten abgestimmt sind und am Ende der Ausbildungszeit die schriftliche Prüfung abgelegt werden muss.

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass Auszubildende die Berufsschule nicht besuchen möchten und „schwänzen“ oder dass Ausbildungsbetriebe ihren Azubis vom Berufsschulbesuch abhalten. Die Folgen sind stets die gleichen: Das Ausbildungsziel wird häufig nicht erreicht und sowohl Unternehmen als auch Azubis handeln vertragswidrig, da die gegenseitigen Pflichten aus dem Ausbildungsverhältnis nicht erfüllt werden.

Bei häufigem unentschuldigtem Fehlen kann die Berufsschule Azubis von der Schule verweisen. Damit findet dann die Ausbildung im dualen System ein abruptes und vorzeitiges Ende. Die Gefahr eines Ausbildungsabbruchs aus diesen Gründen sollte jedoch unbedingt vermieden werden.

Der Besuch der Berufsschule ist für Auszubildende mit Migrationshintergrund eine besondere Herausforderung. Sie müssen sprachlich in der Lage sein, dem Unterricht zu folgen und auch schriftliche Aufgaben zu erfüllen. Erfahrungsgemäß sind mangelnde Lernleistungen in der Berufsschule für Auszubildende mit Migrationshintergrund der Hauptgrund für den Abbruch einer Ausbildung. Klären Sie schon vor Beginn der Ausbildung ab, ob der Auszubildende eine Berufsintegrationsklasse abgeschlossen hat. Lassen Sie die Berufsschule den Leistungsstand des Auszubildenden erfassen und stimmen Sie



© freund-foto.de / Fotolia



gemeinsam mit der Berufsschule Unterstützungsmaßnahmen und ausbildungsbegleitende Hilfen ab, z.B. VerA, abH oder Sprachkurse (siehe „Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote“).

## Welche Vorteile bietet die Zusammenarbeit mit der Berufsschule?

- Ausbilder/-in und Lehrer/-in pflegen einen inhaltlichen Austausch, um die Abstimmung der Lernziele und -inhalte zu verbessern. Handelt es sich um junge Migrantinnen oder Migranten, kann herausgearbeitet werden, welche theoretischen Defizite vorliegen und wie diese im Betrieb durch praktische Beispiele und Übungen verständlich gemacht werden können.



© Picture-Factory / Fotolia

- Der Austausch zwischen Lehrer/-in und Ausbilder/-in über den Lernfortschritt der Auszubildenden differenziert den Blick auf diesen auf beiden Seiten. Dies kann die Arbeit der Auszubildenden und Lehrenden an beiden Lernorten erleichtern und den Lernfortschritt befördern. Dieser Austausch ist im Fall von Geflüchteten besonders wichtig, weil die schulischen Leistungen engmaschig kontrolliert werden müssen, um einen Ausbildungsabbruch zu verhindern.
- Gibt es Probleme (z.B. ein Motivationstief oder mangelnde Anpassungsfähigkeit, die oftmals auch zu Konflikten, Fehlzeiten u.a. führen) des Azubis mit dem Ausbilder/Betrieb oder des Azubis mit der Berufsschule/den Lehrenden, dann kann ein regelmäßiger Austausch darüber hilfreich sein, um Konflikte im jeweiligen Bereich kooperativ zu lösen. Dabei kann der/die Ausbilder/-in oder die Lehrkraft als Vermittler/-in auftreten.
- Es ist immer wieder erstaunlich festzustellen, wie unterschiedlich die Sichtweise auf die Azubis und ihr Verhalten am jeweiligen Lernort sind. Der Austausch darüber fördert ein differenzierteres Bild über die Azubis und kann für beide Seiten produktiv bei der Rückmeldung gegenüber den Azubis im Lernprozess genutzt werden.

## Wie kann eine gute Kooperation mit der Berufsschule gelingen?

- Pflegen Sie regelmäßig Kontakt mit der Berufsschule, insbesondere der Klassenlehrerin oder dem Klassenlehrer Ihrer Azubis bzw. der Leitung des Fachbereichs.
- Lassen Sie sich zu Ausbildungsbeginn und dann in regelmäßigen Abständen die Klassenarbeiten Ihrer Azubis vorlegen. Zeigen sich Schwächen, kann beispielsweise durch gezielte Nachhilfe rechtzeitig geholfen werden, (etwa ausbildungsbegleitende Hilfen (abH), VerA oder Sprachkurse).
- Sprechen Sie bereits zu Ausbildungsbeginn mit Ihren Auszubildenden über die Rolle der Berufsschule und die Berufsschulpflicht. Erläutern Sie, wie Sie sich die Zusammenarbeit mit der Berufsschule vorstellen. Ermutigen Sie Ihre Azubis, bei schulischen Problemen – gleich welcher Art – das Gespräch mit Ihnen zu suchen.
- Sie verstehen manche Verhaltensweisen Ihrer Azubis im Betrieb nicht? Sprechen Sie auch in einem solchen Fall ruhig einmal mit der Berufsschule, sodass man Dinge gemeinsam angehen kann, damit eine ganzheitliche Unterstützung Ihrer Azubis erfolgen kann.
- In manchen Ausbildungsberufen sind praktische Prüfungen in Betrieben notwendig, um einen direkten Praxisbezug zu gewährleisten. Sprechen Sie mit der Berufsschule beziehungsweise den Kammern, ob die praktischen Prüfungen auch in Ihrem Unternehmen durchgeführt werden können. Langfristig bringt das für alle Beteiligten nur Vorteile.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Ausbildungsberatung der Kammern: [www.ihk.de](http://www.ihk.de)
- Details zu dem Themenbereich „Schule – Wirtschaft“ erhalten Sie z.B. unter [www.schulewirtschaft.de](http://www.schulewirtschaft.de).
- Schauen Sie auch mal auf die Webseite "Ihrer" Berufsschule!
- Senior Experten Service, Mentorenprogramm „VerA“ für Auszubildende: [www.ses-bonn.de](http://www.ses-bonn.de).
- [Ausbildungsbegleitende Hilfen \(abH-Maßnahmen\)](#) sind in jedem Fall nützlich, da sie sowohl schulische als auch sozialpädagogische Unterstützung beinhalten.



© Spectral-Design/ Fotolia

# Rechtliche Rahmenbedingungen

## Ehrenamtliche Unterstützung für Flüchtlinge

### Wie kooperiere ich mit ehrenamtlichen Begleitern von Geflüchteten?

Ehrenamtliche sind Menschen, die sich in ihrer Freizeit für soziale Zwecke engagieren. So ist es zum Beispiel für Auszubildende, Geflüchtete oder einen Betrieb toll, eine solche Unterstützung zu bekommen. Deswegen arbeiten sie mit Ehrenamtlichen zusammen, teilen ihnen mit, wo Bedarf besteht und fragen, wie sie den Betrieb unterstützen können und wollen. Mögliche Projekte sind etwa die Erstellung eines

Wörterbuches für Fachbegriffe aus Ihrem Handwerk oder die Unterstützung bei den Hausaufgaben aus der Berufsschule.

Wenn Flüchtlinge in der Ausbildung Unterstützung benötigen, überlegen Ehrenamtliche, ob die Aufgabe für sie zumutbar ist. Zögern sie nicht, den ehrenamtlich arbeitenden Personen oder der Organisation, für die sie tätig sind, Ihren Wunsch offen zu äußern. Ehrenamtliche freuen sich über die Wertschätzung ihres Engagements.

Gerade Ehrenamtliche sind oft eine wichtige Bezugsperson beispielsweise für Geflüchtete, die vor einem Abbruch der Ausbildung stehen. Deshalb ist es wichtig, eng mit dem ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuern zusammenzuarbeiten. Das heißt zum Beispiel, ihnen frühzeitig Prüfungstermine mitzuteilen, damit sie die Azubis darauf vorbereiten, oder ihnen allgemeine Betriebsabläufe zu erklären. Wenn es die Zeit erlaubt, sollten Sie als Ausbilder/-in sich regelmäßig mit den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern zusammensetzen und zum Beispiel besprechen, welche Themen und Termine im kommenden Monat anstehen und wie sie einander unterstützen können. Davon profitieren Sie als Ausbilder/-in, Ihr Betrieb, Ihre Auszubildenden, aber auch die ehrenamtlichen Helfer/-innen.



© magele-picture/Fotolia



Ehrenamtliche sollten aber nicht alle Aufgaben übernehmen. Das führt schnell zu einer Überforderung. Für viele Themen gibt es auch hauptamtliche Unterstützung, beispielsweise von den Agenturen für Arbeit oder dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF).

Bei der Agentur für Arbeit können folgende Unterstützungsmöglichkeiten angefragt werden:

- Ausbildungsbegleitende Hilfen (AbH)
- Assistierte Ausbildung (AsA)
- Berufsausbildungsbeihilfe (BaB)

Bei AbH und AsA handelt es sich um unterstützende Maßnahmen bei der theoretischen Ausbildung der Auszubildenden. BaB ist hingegen eine finanzielle Unterstützung zugunsten von Auszubildenden.

AsA unterstützt Auszubildende beim Abbau von Sprach- und Bildungsdefiziten. Ein Pädagoge oder eine Pädagogin unterstützen bei der Integration im Betrieb. Die Betriebe erhalten Hilfestellungen bei der Verwaltung, Organisation und Durchführung der Ausbildung. So können Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden, ohne den Betriebsablauf aus dem Auge zu verlieren.

AbH unterstützt die theoretische Ausbildung bei einem externen Bildungsträger. Der oder die Auszubildende besucht den Bildungsträger drei bis acht Stunden in der Woche und wird dort schulisch unterstützt. Der Unterricht kann, je nach Träger, vor oder nach der Betriebszeit stattfinden.

AbH und AsA sind für den Auszubildenden und den Betrieb komplett kostenfrei. Eine ausführliche Beratung erhalten Sie beim Arbeitgeberservice in Ihrer Agentur für Arbeit.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

Ausführliche Informationen der Initiative VerA zur Verhinderung von Ausbildungsabbrüchen gibt es im Internet unter <http://vera.ses-bonn.de>.

Alternativ können Sie mithilfe von Google Maps nach weiteren Ehrenamtsangeboten in Ihrer Nähe recherchieren und nach passenden Freiwilligen-**Initiativen suchen**:

[www.google.com/maps/d/viewer?mid=1SHp13afz2lzUyrPqFYYouMbPgtF4](http://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1SHp13afz2lzUyrPqFYYouMbPgtF4)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Einstiegsqualifizierung

### Wie kann ich geeignete Auszubildende gewinnen und werde dabei unterstützt? Das Instrument der Einstiegsqualifizierung gewinnbringend einsetzen!

Für kleine und mittlere Betriebe wird es zunehmend schwieriger, geeignete Auszubildende zu gewinnen. Es gehen nur wenige Bewerbungen ein, diese sind oft unzureichend. Andererseits gibt es viele junge Flüchtlinge, die in den Arbeitsmarkt eintreten möchten, aber sprachlich noch Unterstützung brauchen und auch den Anforderungen einer Berufsausbildung noch nicht genügen.



© industrieblick/Fotolia

Die sechs- bis zwölfmonatige Einstiegsqualifizierung (EQ) hat zum Ziel, junge und ausbildungsfähige Flüchtlinge unter 25 Jahren, denen die Ausbildungsreife fehlt, an eine betriebliche Ausbildung heranzuführen. Der Nutzen für Ihren Betrieb und die Teilnehmer/-innen besteht darin, dass begleitend zur Qualifizierungsmaßnahme Sprachförderung stattfindet. Die meiste Zeit verbringt der/die EQ-Teilnehmer/-in im Betrieb und kann mit dem ersten Ausbildungsjahr zusammen lernen und arbeiten. Teile der Vergütung und Sozialversicherungsbeiträge werden von der Agentur für Arbeit übernommen.

Die Einstiegsqualifizierung EQ Plus und verschiedene länderspezifische Varianten gehen noch einen Schritt weiter. Während der Qualifizierungszeit wird auch fachliche, sprachliche und sozialpädagogische Unterstützung in Form von ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH) gegeben, die von der Agentur für Arbeit finanziert werden können.

### „Eine Brücke in die Ausbildung bauen“. Wie geht das und was habe ich davon?

- Zielgruppe sind junge Menschen mit fehlender Ausbildungsreife, die aber eine Ausbildung machen wollen. Außerdem ausbildungsreife, berufsgerechte, aber lernbeeinträchtigte oder sozial benachteiligte junge Menschen sowie junge Menschen mit eingeschränkten Vermittlungsperspektiven und Geflüchtete.
- Ziel ist die Vorbereitung auf die Aufnahme einer Berufsausbildung und die Vermittlung von anrechenbaren Basiskompetenzen für eine Berufsausbildung.
- Der Teilnehmer oder die Teilnehmerin durchläuft in der Praktikumszeit die laut Ausbildungsordnung im vereinbarten Berufsbild anfallenden Abteilungen, erlernt die jeweils vorgeschriebenen Ausbildungsinhalte und lernt das Unternehmen kennen.

- Die Praktika dauern mindestens sechs, höchstens jedoch zwölf Monate, die Absolventinnen und Absolventen erhalten nach dem Praktikum ein Zeugnis sowie ein Zertifikat der Kammer, die für die jeweiligen Ausbildungsbetriebe zuständig ist.
- Während der Zeit des Praktikums wird eine Praktikantenvergütung bezahlt, die von der Agentur für Arbeit oder dem jeweiligen Jobcenter auf Antrag bezuschusst wird (Stand Januar 2018: pro Monat 231 Euro plus Sozialversicherungsbeiträge in Höhe von 116 Euro).
- Schließt ein Jugendlicher oder eine Jugendliche das Praktikum erfolgreich ab, kann die Praktikumszeit auf den Ausbildungsvertrag angerechnet werden. Die Ausbildungszeit wird um diese Monate verkürzt.
- Sollte das Praktikum bereits während der Praktikumszeit, gleich von welchem der Vertragspartner, beendet werden müssen, ist dies mit einer relativ kurzen Kündigungsfrist problemlos möglich. Der EQ-Vertrag verpflichtet keinen der Vertragspartner zum Abschluss eines Ausbildungsvertrags.



© fotomek/Fotolia

Die Einstiegsqualifizierung von Flüchtlingen ist ein idealer Weg, eine oder einen Geflüchtete/-n ganzheitlich kennen und schätzen zu lernen. Gleichzeitig erhält der Betrieb die nötige ausbildungsbegleitende Unterstützung und Förderung, die die Teilnehmer/-innen brauchen, um die EQ Maßnahme erfolgreich abzuschließen und sich dann für einen Ausbildungsplatz zu empfehlen.

### Was wird in der Einstiegsqualifizierung vermittelt?

Die Inhalte des EQ sind aus fast allen Berufen ableitbar und somit in jeder Branche anzuwenden. Beispiele hierfür sind:

- **Tankstellenservice:**  
Kfz-Pflege, Serviceleistungen, Warenwirtschaft und Verkauf, Einrichtungen einer Tankstelle usw.
- **Recycling:**  
Umweltschutztechnik, Trennen von Stoffen, Gefahrstoffe, Lagerhaltung, ökologische Kreisläufe usw.
- **Lebensmittel – Ernährung**  
Herstellung und Verpackung von Lebensmitteln, Qualitätssicherung, Entwicklung und Vermarktung usw.
- **Gastgewerbe – Service:**  
Umgang mit Gästen, Arbeitsplanung, Einsatz von Maschinen und Geräten usw.
- **Kraftfahrzeugservice:**  
Montieren und Demontieren von Bauteilen, betriebliche und technische Kommunikation, Prüfen, Einstellen und Warten von Fahrzeugen usw.

## Was muss ich tun, wenn ich eine Einstiegsqualifizierung anbieten möchte?

- Nehmen Sie zunächst Kontakt zu der für Sie zuständigen Kammer und zur Agentur für Arbeit auf. Hier erhalten Sie ein Vertragsmuster, können den Tätigkeitsbereich und Dauer der Qualifizierung festlegen und eine vorläufige Förderzusage beantragen.
- Die Agentur für Arbeit vermittelt Ihnen geeignete Teilnehmer/-innen und prüft die Fördermöglichkeiten. Nur bei der Agentur für Arbeit gemeldete Flüchtlinge können gefördert werden. Handelt es sich um eine/-n Asylbewerber/-in oder eine geduldete Person, muss zusätzlich die Ausländerbehörde die EQ Maßnahme genehmigen (zur Unterscheidung der gesetzlichen Aufenthaltsregelungen siehe den Wissensbaustein „[Praktikum](#)“).
- Schließen Sie mit dem/der geeigneten Bewerber/-in einen Vertrag.
- Seien Sie darauf bedacht, den Jugendlichen sprachliche, soziale und fachspezifische Kompetenzen zu vermitteln.
- Ermöglichen und vermitteln Sie dem oder der Jugendlichen bei Schulpflicht (oder auch unabhängig davon) einen Berufsschulbesuch.
- Stellen Sie einen Antrag auf Zuschüsse für Praktikantenvergütung bei der Agentur für Arbeit.
- Vergessen Sie nicht die Anmeldung bei der Sozialversicherung und der Berufsgenossenschaft. Informieren Sie die Agentur für Arbeit.
- Stellen Sie am Ende der Praktikumsphase ein betriebliches Zeugnis aus und leiten Sie dieses an die Kammer weiter. Der/die Teilnehmer/-in erhält ein EQ-Zertifikat.
- Geben Sie bei vorzeitiger Beendigung des Praktikums der Kammer Bescheid.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Informationen und Erfahrungen aus der Praxis finden Sie beim [Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung \(KOFA\)](#).
- In seinen [Handlungsempfehlungen](#) bietet das KOFA eine detaillierte Darstellung der Förderprogramme der Jobcenter, Informationen zum Aufenthaltsrecht und Praktikumsarten.
- Das Netzwerk „[Unternehmen integrieren Flüchtlinge](#)“ informiert ebenfalls auf seiner Webseite.
- Das Programm [Jobstarter](#) hat einen Leitfaden zur Beschäftigung von Geflüchteten veröffentlicht.
- Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) informiert über [Berufsorientierung für Geflüchtete](#).

Für einen Musterpraktikumsvertrag oder eine

Musterpraktikumsbescheinigung wenden Sie sich bitte an die für Sie zuständige Kammer



© Spectral-Design/ Fotolia



## **Gesundheitliche Einschränkungen geflüchteter Jugendlicher erkennen und angemessen reagieren**

### **Die gesundheitliche Situation geflüchteter Menschen**

In den Jahren 2015 und 2016 haben in Deutschland insgesamt mehr als eine Million Menschen Asyl beantragt. Ihre gesundheitliche Versorgung stellt das Gesundheitssystem vor großen Herausforderungen. Bisher liegen keine repräsentativen Daten zur gesundheitlichen Situation



© BillionPhotos.com/Fotolia

geflüchteter Menschen vor. Zudem sind ihre medizinischen Erstaufnahmeuntersuchungen nicht ausreichend standardisiert. Handlungsbedarf besteht vor allem bei der gesundheitlichen Versorgung in den Bereichen der psychischen Erkrankungen, der chronischen Erkrankungen und bei Kindern. Viele Initiativen setzen sich deshalb für eine verbesserte Datenlage ein, damit entsprechende Entscheidungen zur besseren gesundheitlichen Versorgung der Menschen diskutiert und getroffen werden können.

Viele Menschen befürchten, dass Flüchtlinge Infektionskrankheiten nach Deutschland bringen könnten. Dabei verhält es sich eher umgekehrt: Viele geflüchtete Menschen sind durch Infektionskrankheiten gefährdet, die sie sich durch den Kontakt mit nicht geimpften Einheimischen oder mit anderen Menschen in Massenunterkünften zuziehen können. Sie haben aufgrund von Krieg in ihrer Heimat und ihrer Fluchtsituation keinen Impfschutz gegen Krankheiten wie beispielsweise Windpocken oder Masern. Zu den wichtigsten Zielen in der gesundheitlichen Versorgung von Flüchtlingen zählen deshalb eine starke Koordinierung und Standardisierung bei Impfungen und bei der Übermittlung gesundheitsbezogener Informationen sowie die Konzentration auf die wichtigen Infektionskrankheiten bei der Erstuntersuchung.

### **Mein Azubi hat gesundheitliche Beschwerden – wie steht es um die gesundheitliche Versorgung?**

Asylsuchende können nicht einfach zum Arzt gehen und sich behandeln lassen. Sie erhalten erst nach 15-monatigem Aufenthalt in Deutschland im vollen Umfang Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung.

Ihre gesundheitliche Versorgung wird von staatlichen Stellen geregelt, etwa vom Sozialamt. Das bedeutet, dass sie vor dem Arztbesuch einen Krankenschein bei einem Sozialamt beantragen müssen. In einigen Bundesländern erhalten Asylsuchende eine elektronische Gesundheitskarte von der Kommune oder von der Krankenkasse. Diese elektronische Gesundheitskarte ersetzt dann den Behandlungsschein. Mit der Karte kann der Arzt ohne eine Genehmigung direkt besucht werden.

### Wie kann ich meine Auszubildenden im Krankheitsfall unterstützen?

Erhält Ihr Azubi bereits reguläre Leistungen? Falls nicht, kann es zu erheblichen Verzögerungen bei der ärztlichen Versorgung kommen. Das kann dazu führen, dass Erkrankungen unbehandelt bleiben und chronische Folgeschäden entstehen. Zudem herrscht bei manchen Leistungen im Gesundheitswesen Unklarheit über die Kostenübernahme. Dies sind nur zwei Probleme, die den gesundheitlichen Zustand Ihres/-r Auszubildenden beeinflussen können und die möglicherweise bei ihm/ihr zu Konflikten führen.



© DorSteffen/Fotolia

In einem persönlichen Gespräch können Sie mehr über die Gründe des gesundheitlichen Zustands ihres Azubis erfahren und gemeinsam nach Lösungen suchen. Das können ganz allgemeine Informationen rund um das Thema gesundheitliche Versorgung von geflüchteten Menschen sein, die dem Azubi fehlen, oder Adressen von Institutionen, die ihm/ihr neue Wege und Möglichkeiten zeigen, sich zu informieren.

Darüber hinaus ist es wichtig, dass Sie möglichst präventiv handeln und sich beispielsweise in regelmäßigen Abständen im Rahmen von Azubirunden oder Workshops mit Ihren geflüchteten Auszubildenden über grundsätzliche Fragen der gesundheitlichen Versorgung austauschen. In diesem Rahmen können Sie auch auf folgende Themen eingehen:

- Was macht man in einem Krankheitsfall?
- Ab wann muss man eine Krankmeldung einreichen?
- Wo muss diese abgegeben werden?
- Was ist im Fall eines Unfalls im Betrieb zu beachten?

Damit sorgen Sie im Vorfeld dafür, dass Ihre Auszubildenden über ihre eigene gesundheitliche Versorgung und die damit verbundenen Rechte und Pflichten in einem Betrieb informiert sind. Potenzielle Missverständnisse und Unklarheiten können auf diese Weise verhindert werden.

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- Informationsportal [Gesundheit für Geflüchtete](#)
- Bundesministerium für Gesundheit: [Fragen und Antworten zum Thema Flüchtlinge und Gesundheit](#)
- Journal of Health Monitoring 1/2017: [Gesundheit und gesundheitliche Versorgung von Asylsuchenden und Flüchtlingen in Deutschland](#)
- Robert-Koch-Institut: [Schwerpunktthema Gesundheit von Migranten und Geflüchteten](#)
- Netzwerk „Arbeit für Flüchtlinge plus“/Flüchtlingsrat Mecklenburg-Vorpommern: [Wie leben Flüchtlinge? Zum Lebensalltag von Geflüchteten](#)
- Bundesgesundheitsblatt 5/2016: [Gesundheitliche Versorgung von Geflüchteten: Herausforderungen und Lösungsansätze](#)
- [Situationsanalyse: Auswirkungen der aktuellen Bundesgesetzgebung auf die gesundheitliche Situation von geflüchteten Menschen](#)
- Yasmin Zahed: [Die Herausforderung der Sozialen Arbeit im Umgang mit traumatisierten minderjährigen unbegleiteten Flüchtlingen in Hamburg](#) (Bachelor-Thesis)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Praktikum

### Welchen Nutzen kann ein freiwilliges Praktikum für den Ausbildungsbetrieb haben?

Im betrieblichen Alltag haben sich Praktika zur beruflichen Orientierung als gute Möglichkeit bewährt, um geeignete Auszubildende zu finden. Der Betrieb hat die Möglichkeit, die persönliche Eignung von Geflüchteten, ihre praktische Vorerfahrungen, Neigungen und Talente und auch die sprachlichen Möglichkeiten zunächst unverbindlich, aber gründlich zu prüfen. Zudem ist ein Praktikum schon eine erste Integrationsmaßnahme für Geflüchtete im Betrieb. Kontakte und Zusammenarbeit mit Kollegen und Kolleginnen, Betreuern und Betreuerinnen und Vorgesetzten fördern in der Regel die Sprachentwicklung des Praktikanten oder der Praktikantin und helfen, interkulturelle Barrieren in der Belegschaft abzubauen (mehr dazu im Wissensbaustein „[Willkommenskultur gestalten](#)“).



© Sinuswelle / Fotolia

Für Flüchtlinge ist ein Praktikum die erste Erfahrung mit der Arbeitswelt in Deutschland. Im Praktikum einen guten Eindruck zu machen und dann vielleicht einen Ausbildungsplatz zu erhalten, ist für sie ein wesentlicher Meilenstein auf dem Weg in den Arbeitsmarkt. Der Praktikant oder die Praktikantin haben erstmals die Möglichkeit, einen Betrieb und den Berufsalltag in der Praxis kennenzulernen. Die Gefahr des vorzeitigen Ausbildungsabbruchs ist wesentlich geringer bei Jugendlichen, die sich vor ihrer Ausbildung ein realistisches Bild vom Unternehmen und dem künftigen Beruf machen konnten.

Jugendliche Flüchtlinge, die oft keine Schul- oder Arbeitszeugnisse aus dem Herkunftsland vorweisen können und sich auch in Integrationsmaßnahmen (Berufsschule, Sprachkurse) schwertun, haben häufig praktische Kenntnisse und Fähigkeiten, die erst in einem Praktikum sichtbar werden können. Viele machen durch ihre hohe Motivation und Leistungsbereitschaft Defizite in anderen Bereichen wett, wenn sie erst einmal die Chance dazu bekommen!

Ein freiwilliges Praktikum zur Vorbereitung einer Berufsausbildung kann die Gefahr einer personellen Fehlentscheidung deutlich vermindern und rechtfertigt den Mehraufwand, den eine Beschäftigung von Praktikanten und Praktikantinnen bedeutet. Auch für kleinere Betriebe ist ein Praktikum eine gute Methode, geeignete Auszubildende zu finden.

## Welche Entscheidungen muss ich treffen, bevor ich Geflüchteten ein Praktikum anbiete?

Überlegen Sie zunächst, welche Ziele Sie mit dem Praktikumsangebot verfolgen. Denn neben dem freiwilligen Praktikum zur Berufsorientierung und der Einstiegsqualifizierung (EQ) gibt es auch andere spezielle Integrationsprogramme für Flüchtlinge.

Ein freiwilliges Praktikum zur Berufsorientierung kann bis zu drei Monate dauern und gibt Ihnen ausreichend Zeit, Bewerber/-innen fachlich und persönlich zu beurteilen. Diese Form des Praktikums ist besonders geeignet, wenn Sie den Wunsch haben, einen Ausbildungsplatz zu besetzen, und den oder die Bewerber/-in besser kennenlernen wollen. In diesem Fall bestimmen Sie die Inhalte und Dauer des Praktikums, schließen einen Praktikumsvertrag und setzen freiwillig eine angemessene Vergütung fest.

Möchten Sie das freiwillige Praktikum über drei Monate hinaus verlängern, bedenken Sie, dass dann der Tariflohn bzw. Mindestlohn gezahlt werden muss.

Darüber hinaus kann sich Ihr Betrieb an Programmen beteiligen, die von der Agentur für Arbeit oder dem Jobcenter angeboten und finanziell gefördert werden. Es handelt sich hier um Integrationsmaßnahmen für Flüchtlinge mit einer Dauer von sechs Wochen bis sechs Monaten. In diesem Zeitraum werden die schulische Vermittlung berufsbezogener Sprachkenntnisse mit der praktischen Feststellung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse kombiniert. Ein betriebliches Praktikum ist darin der Praxisteil, der je nach Programm ca. sechs Wochen umfasst. Ansprechpartnerin für diese Förderprojekte ist die örtliche Agentur für Arbeit, die Dauer und Inhalte festlegt. Praktikantinnen und Praktikanten beziehen während der betrieblichen Phase die finanziellen Leistungen der Agentur für Arbeit weiter.

Eine weitere Möglichkeit des Praktikums sind die Einstiegsqualifizierungen EQ oder EQ Plus, die speziell an die Bedarfe von jungen Geflüchteten, die bei der Arbeitsagentur gemeldet sind, angepasst sind und im Wissensbaustein „[Einstiegsqualifizierung](#)“ ausführlich behandelt werden.

Ansprechpartner/-innen zur Durchführung geeigneter Praktika und Fördermöglichkeiten stehen Ihnen beim Arbeitgeberservice der örtlichen Agentur für Arbeit und bei den zuständigen Kammern zur Verfügung.

## Welche Rolle spielt der Aufenthaltsstatus eines Flüchtlings für die Aufnahme eines Praktikums?

Der Aufenthaltsstatus von Geflüchteten entscheidet darüber, ob Sie sie unmittelbar beschäftigen dürfen oder ob die örtliche Ausländerbehörde ihre Zustimmung geben muss.

Bei anerkannten Flüchtlingen nach der Genfer Flüchtlingskonvention, die im Besitz einer Aufenthaltserlaubnis sind, können Sie als Arbeitgeber den Praktikanten oder die Praktikantin

in der Regel direkt einstellen. Sie müssen lediglich feststellen, ob und bis wann die Aufenthaltserlaubnis befristet ist und wie gut im Falle einer Befristung die Aussichten auf Verlängerung sind.

Handelt es sich um Asylbewerber/-innen, befinden diese sich noch im Anerkennungsverfahren und haben solange eine Aufenthaltsgestattung, bis ihr Asylantrag entschieden ist (und sie eine Aufenthaltsgenehmigung erhalten). Unter bestimmten Bedingungen (drei Monate nach



© Viacheslav Iakobchuk / Fotolia

Erteilung der Aufenthaltsgestattung, Stand Januar 2018) dürfen sie auch während des Verfahrens arbeiten oder ein Praktikum machen. Hier kommt es darauf an, welche Bleibeperspektive sie haben (das heißt wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass sie auch in Zukunft noch schutzbedürftig sind). Dazu muss unbedingt die Zustimmung der Ausländerbehörde und ggf. auch der Arbeitsagentur eingeholt werden.

Die zurzeit größte Gruppe der Geflüchteten hat einen Asylantrag gestellt, genießt aber nur „subsidiären Schutz“. Das bedeutet, sie können zunächst für ein Jahr in Deutschland bleiben und haben Zugang zu beruflicher und schulischer Ausbildung und zum Arbeitsmarkt. Eine Verlängerung des Aufenthaltsrechts wird je nach Situation im Herkunftsland erteilt. Dies betrifft vor allem Bürgerkriegsflüchtlinge aus Syrien, Irak, Afghanistan und Eritrea.

Ähnliches gilt für Menschen, deren Asylantrag abgelehnt wurde, die aber (noch) nicht abgeschoben werden. Diese „Geduldeten“ haben eine Bescheinigung für die Aussetzung der Abschiebung und dürfen nur unter bestimmten Voraussetzungen arbeiten. In diesem Fall muss ebenfalls die Zustimmung der Ausländerbehörde und ggf. auch der Arbeitsagentur eingeholt werden.

Die Informationen über den Aufenthaltsstatus können Sie aus den Ausweispapieren ersehen. Dort können auch Einträge vermerkt sein, die Hinweise auf erlaubte/nicht erlaubte Erwerbstätigkeit, Beschäftigung, Arbeitsaufnahme und freie/ingeschränkte Wahl des Wohnsitzes beziehen.

Beachten Sie: Personen aus sicheren Herkunftsstaaten, deren Asylantrag nach 31.08.2015 gestellt wurden, dürfen nicht beschäftigt werden!

## Wie nehme ich Kontakt zu Flüchtlingen auf, die Interesse an einem Praktikum haben?

Nutzen Sie neben den klassischen Wegen der Bewerberansprache (Arbeitsagentur, Annoncen und Kontakte der eigenen Belegschaft) auch Kontakt zu Vertretern und Vertreterinnen staatlicher Initiativen, die sich speziell um die Vermittlung von Flüchtlingen in den Arbeitsmarkt kümmern. Dazu gehören die Willkommenslotsen, die regional für fast alle IHKs und HWKs im Einsatz sind. Aber auch der [Jugendmigrationsdienst \(JMD\)](#), Lehrer/-innen an berufliche Schulen, in Integrationsklassen oder Sprachschulen sind Ansprechpartner/-innen mit Kontakten zu potenziellen Praktikanten und Praktikantinnen. In vielen Städten und Gemeinden gibt es darüber hinaus private Initiativen auf Stadtteil- oder Kirchengemeindeebene, die sich um junge Geflüchtete kümmern und gerne Kontakte herstellen. Empfehlenswerte Portale im Internet, die sich ebenfalls zur Kontaktaufnahme eignen [www.workeer.de](http://www.workeer.de), [www.careers4refugees.de](http://www.careers4refugees.de) und [www.work-for-refugees.de](http://www.work-for-refugees.de).

## Wie sollte ein Praktikum organisiert werden?

Junge Geflüchtete haben noch keine Erfahrungen im Berufsleben und müssen sich zuerst einmal an die Bedingungen im Arbeitsleben gewöhnen. Die meisten sind zu Beginn des Praktikums unsicher. Sie benötigen eine konsequente Betreuung, am besten durch eine feste Ansprechperson, die ihnen zur Seite steht und für möglichst alle Fragen ansprechbar ist. In den Wissensbausteinen „[Verunsicherung von geflüchteten Jugendlichen](#)“, „[Fehlender Bezug zur Arbeitswelt](#)“ und „[Berufsorientierung für Geflüchtete](#)“ erhalten Sie Hinweise auf die Besonderheiten dieser Gruppe von Praktikanten und Praktikantinnen.

Generell gelten für Geflüchtete dieselben Regeln wie für andere: Praktikanten und Praktikantinnen sollten nicht nur mit einfachen Aushilfstätigkeiten betraut, sondern schrittweise auch an anspruchsvollere Aufgaben herangeführt werden, um Erfolgserlebnisse zu ermöglichen und ihre Motivation zu steigern. Hierzu gehört auch, dass sie nicht als billige Hilfskräfte betrachtet, sondern als künftige Kollegen und Kolleginnen anerkannt werden, die lernen und Erfahrungen sammeln sollen.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass ein sinnvolles Praktikum eine Dauer von mindestens vier Wochen haben sollte. Nach zwei bis drei Wochen wird sich der oder die Praktikant/-in eingewöhnt und die ersten Anlaufschwierigkeiten überwunden haben. Erst dann können Sie sich wirklich ein Bild machen von ihm oder ihr machen.

## Was muss ich bei der Beschäftigung von Geflüchteten als Praktikanten und Praktikantinnen noch beachten?

Bei der Auswahl von Praktikanten und Praktikantinnen, die meistens keine Schul- und Arbeitszeugnisse vorweisen können, ist es besonders wichtig, die praktischen Vorerfahrungen zu erfragen oder zu testen. Oft haben Geflüchtete bereits gearbeitet oder

sogar eine Fachschule besucht und dabei Fertigkeiten oder Kenntnisse erworben, die für das angestrebte Praktikum nützlich sein können.

In einem persönlichen Gespräch (siehe Wissensbaustein „[Bewerbungsgespräch](#)“) werden Sie auch auf die Sprachkenntnisse der Bewerber/-innen achten. Handelt es sich um Anfänger/-innen oder sind sie schon in der Lage, sich gut zu verständigen? Welche sprachlichen Anforderungen stellen die Tätigkeiten im Praktikum? Müssen sie auch gut deutsch lesen können oder wird mehr mündlich kommuniziert? Im Praktikum verbessern junge Geflüchtete ihre Sprachkenntnisse häufig sehr schnell, weil Gespräche mit Handeln verbunden werden und sich dadurch bald ein Wortschatz aufbaut. Setzen Sie also die sprachlichen Anforderungen nicht zu hoch.

### Welche rechtlichen Regelungen gelten?

In der Regel gelten bei einem Praktikum die gleichen rechtlichen Regelungen wie bei anderen Beschäftigungsarten. Dies gilt für Pausen-, Arbeitszeit- und Sicherheitsregeln ebenso wie für Haftungsfragen. Bei „freien Praktika“, die nicht über eine Schule, einen Weiterbildungsträger oder die Arbeitsagentur/das Jobcenter laufen, gibt es einen Vergütungsanspruch, wenn der Praktikant oder die Praktikantin Tätigkeiten ausführt, die normalerweise vergütet werden.

Bei „freien Praktika“ erfolgt die gesetzliche Unfallversicherung über die Berufsgenossenschaft. Bei Schulpraktika oder Praktika über Weiterbildungsträger ist die gesetzliche Unfallversicherung über den Bildungsträger geregelt. Spezielle Sicherheitsausrüstung, soweit erforderlich, muss in der Regel vom Betrieb gestellt werden, während einfache Arbeitsbekleidung einschließlich Sicherheitsschuhe normalerweise von Weiterbildungsträgern und Arbeitsagentur oder Jobcenter gestellt werden. Gegebenenfalls muss dies im Einzelfall vorher zwischen den Beteiligten abgeklärt werden.

Für mögliche Schäden während des Praktikums gelten die gleichen Regeln wie bei anderen Beschäftigten. In der Regel haftet der Betrieb für seine „Erfüllungsgehilfen“.

Für jedes Praktikum sollte ein Vertrag abgeschlossen werden, der die Rechte und Pflichten während des Praktikums regelt. Bei Praktikanten und Praktikantinnen unter 18 Jahren sind natürlich die Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes einzuhalten.

### Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Zahlen und Fakten zu Flucht und Integration, Bildung und Ausbildung finden Sie beim [Mediendienst Integration](#).
- Informationen und Erfahrungen aus der Praxis finden Sie beim [Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung \(KOFA\)](#).



- In seinen [Handlungsempfehlungen](#) bietet das KOFA eine detaillierte Darstellung der Förderprogramme der Jobcenter, Informationen zum Aufenthaltsrecht und Praktikumsarten.
- Das Programm [Jobstarter](#) hat einen Leitfaden zur Beschäftigung von Geflüchteten veröffentlicht.
- Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) informiert über [Berufsorientierung für Geflüchtete](#).
- Für einen Musterpraktikumsvertrag oder eine Musterpraktikumsbescheinigung wenden Sie sich bitte an die für Sie zuständige Kammer.



© Spectral-Design/ Fotolia

## Strukturelle Rahmenbedingungen bei der Ausbildung geflüchteter Menschen

### Neues Integrationsgesetz

Junge geflüchtete Menschen können eine betriebliche Ausbildung in Deutschland aufnehmen – trotz geringer Sprachkenntnisse, fehlender Zeugnisse und ohne festen Aufenthaltstitel. Für Arbeitgeber ist die Aufnahme eines geflüchteten Auszubildenden in ihren Betrieb dagegen mit verschiedenen behördlichen Formalitäten verbunden. Diese erfordern viel Zeit, aber auch Informationen und Kenntnisse. Für viele Unternehmen sind jedoch die strukturellen Rahmenbedingungen rund um das Thema Ausbildung und Flüchtlinge nicht transparent.



© animafiora/Fotolia

Durch das Integrationsgesetz gibt es seit dem Sommer 2016 verbesserte gesetzliche Rahmenbedingungen zur Ausbildungsförderung von jungen geflüchteten Menschen. So können beispielsweise diejenigen Asylbewerber/-innen, die eine gute Bleibeperspektive haben, Zugang zu ausbildungsbegleitenden Hilfen, assistierter Ausbildung und berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahmen erhalten. Eine große Herausforderung für Arbeitgeber ist, dass sich die speziellen Regelungen bei der Ausbildungsförderung von geflüchteten Jugendlichen von den allgemeinen Regelungen der Ausbildungsförderung junger Menschen unterscheiden.

### 3+2-Regelung

Die 3+2-Regelung ist im Integrationsgesetz eingeführt worden. Sie garantiert geduldeten Flüchtlingen einen mindestens fünfjährigen gesicherten Aufenthalt für den Zeitraum der Ausbildung und einer anschließenden zweijährigen Berufsausübung. Zweck dieser Regelung ist es, Rechts- und Planungssicherheit während einer Ausbildung und einer anschließenden zweijährigen Beschäftigung zu gewährleisten. In der Praxis wird diese gesetzliche Regelung jedoch von Ausländerbehörden zum Teil nicht umgesetzt. Ein Grund dafür ist, dass für die transparente Handhabung der Ausbildungsduldung eine genaue Definition der Personengruppen erforderlich wäre, die diese Regelung in Anspruch nehmen können. Diese Definition fehlt bislang.

## Worauf sollte ich achten, bevor ich einen geflüchteten Azubi einstelle?

Wenn Sie einen geflüchteten Menschen als Auszubildenden in Ihrem Betrieb beschäftigen wollen, sollten Sie zunächst feststellen, welchen Zugang er zum Ausbildungsmarkt hat. Dieser ist abhängig von seinem jeweiligen Aufenthaltsstatus. Der Aufenthaltsstatus Ihrer/-s Auszubildenden ist in ihrem/seinem Aufenthaltsdokument in Form eines Vermerks eingetragen.

- Im Folgenden finden Sie einige wichtige Eckdaten zum Thema Aufenthaltsstatus und Beschäftigungsmöglichkeiten. Geflüchtete mit einer Aufenthaltsgestattung: eingeschränkter Zugang zum Ausbildungsmarkt nach Wartezeit von drei Monaten Aufenthalt in Deutschland
- für eine betriebliche Ausbildung ist eine Arbeitserlaubnis der Ausländerbehörde notwendig
- für eine schulische Berufsausbildung ist keine Arbeitserlaubnis notwendig

Geflüchtete mit Aufenthaltserlaubnis:

- unbeschränkter Zugang zum Ausbildungsmarkt aus humanitären Gründen
- Wenn die Anerkennung der Asylberechtigung, des Flüchtlingsschutzes oder des subsidiären Schutzes erteilt wurde, ist keine Erlaubnis der Ausländerbehörde erforderlich.
- Bei anderen humanitären Aufenthaltserlaubnissen ist die Erlaubnis der Ausländerbehörde erforderlich.
- Eine duale Ausbildung ist jederzeit möglich.

Geflüchtete mit einer Duldung:

- eingeschränkter Zugang zum Ausbildungsmarkt
- Für betriebliche Ausbildung ist eine Arbeitserlaubnis der Ausländerbehörde notwendig.
- Für schulische Berufsausbildung ist keine Arbeitserlaubnis notwendig.
- Eine schulische Berufsausbildung kann ohne Einschränkung begonnen werden, soweit die Duldung nicht eine im Einzelfall entgegengesprechende Nebenbestimmung enthält.

## Wer kann Sie bei Fragen der Ausbildung geflüchteter junger Menschen unterstützen?

Wichtig ist auch, sich mit anderen Betrieben auszutauschen, die bereits Flüchtlinge ausbilden: Welche Erfahrungen haben sie gemacht und was können Sie aus diesen Erfahrungen lernen? Das [„Netzwerk Unternehmen integrieren Flüchtlinge“](#), eine Initiative des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK), bietet hierfür eine interessante Plattform. In dem Netzwerk erhalten alle Betriebe Unterstützung, gleich ob Familienbetriebe oder Großkonzerne, die geflüchtete Menschen beschäftigen oder sich für sie engagieren. Das Netzwerk bietet seinen Mitgliedern vor allem Informationen rund um Rechtsfragen, Integrationsinitiativen und ehrenamtliche Engagements und zeigt durch Best-Practice-Beispiele und Tipps, wie die Integration von Flüchtlingen in Ausbildung gelingen kann. Außerdem können sich Unternehmen austauschen und neue Kooperationen initiieren. Derzeit können sich im Netzwerk etwa 1.800 Mitgliedsunternehmen austauschen und informieren.



© stadtrate/Fotolia

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- [Netzwerk Unternehmen integrieren Flüchtlinge](#)
- ESF-Bundesprogramms zur arbeitsmarktlichen Unterstützung für Bleibeberechtigte und Flüchtlinge mit Zugang zum Arbeitsmarkt: [Flüchtlinge in Arbeit und Ausbildung. Potenziale für Wirtschaft und Gesellschaft](#)
- Heinrich Böll Stiftung: [Ausbildungs- und Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten: Jetzt investieren](#)
- KAUSA: [Flüchtlinge und Ausbildung – ein Leitfaden](#)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge

### Welche Gesetze gelten für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge?

Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (umF) sind junge Menschen unter 18 Jahren, die ohne Eltern oder andere Erziehungsberechtigte nach Deutschland kommen. Sie werden auch als "unbegleitete minderjährige Ausländer/-innen" (umA) bezeichnet.

Wenn unbegleitete Kinder oder Jugendliche in Deutschland ankommen, nimmt das Jugendamt sie in Obhut. Dieses ist nach § 42a SGB VIII dazu "berechtigt und verpflichtet". Für die unbegleiteten Flüchtlinge gilt, dass der Kinderschutz Vorrang vor den



© Robert Kneschke/Fotolia

Regelungen des Asylgesetzes hat. Damit gelten die Regelungen der Jugendhilfe (achtes Sozialgesetzbuch). Der minderjährige Flüchtling bekommt einen Vormund. Diese Funktion übernimmt beispielsweise eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des Jugendamtes aus dem Bereich Vormundschaften.

Die Unterbringung erfolgt meist in einer Jugendhilfeeinrichtung. Manchmal werden aber auch Pflegefamilien gefunden. Die minderjährigen Flüchtlinge erhalten "Hilfen zur Erziehung" gem. § 34 SGB VIII und somit eine Begleitung und Unterstützung bei ihrem Leben in Deutschland. Die Begleitung erfolgt unter anderem durch pädagogische Fachkräfte, Sprachstützkräfte, Therapeutinnen oder Therapeuten oder schulische Nachhilfe.

### Was passiert, wenn die unbegleiteten Flüchtlinge volljährig werden?

Auch nach der Vollendung ihres 18. Lebensjahres können unbegleitete Flüchtlinge Leistungen der Jugendhilfe erhalten. Diese müssen sie mit Eintritt der Volljährigkeit selbst beantragen (Hilfe für junge Volljährige gem. § 41 SGB VIII). Jugendliche Flüchtlinge werden dann weiter in der Jugendhilfe betreut, bis sie in der Lage sind, in ein selbstständiges Leben zu starten. Auch bei diesem Start können sie ambulante Unterstützung durch die Jugendhilfe erhalten.



© Roman Bodnarchuk/Fotolia

## Welche Rechte und welche Pflichten habe ich als Ausbilder/-in?

Während der Ausbildung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge gelten dieselben Jugendarbeitsschutzgesetze wie für deutsche Jugendliche auch. Außerdem gilt das Jugendhilfegesetz nach SGB VIII. Es legt zum Beispiel fest, dass unbegleitete Jugendliche keine Dokumente unterschreiben dürfen, sondern die Unterschrift vom Vormund eingeholt werden muss. Daher sollten Sie als Ausbilder/-in eine gute Zusammenarbeit mit dem Vormund des Flüchtlings anstreben. Es können etwa regelmäßige Gespräche über die schulische und betriebliche Entwicklung des unbegleiteten minderjährigen Flüchtlings stattfinden.

In der Jugendhilfeeinrichtung oder Pflegefamilie, in der der Flüchtling lebt, finden die Betriebe ebenfalls verlässliche Ansprechpartner/-innen. Auch diese Zusammenarbeit sollte gemeinsam gut gestaltet werden.

## Duldung während der Ausbildung

Seit dem 31.07.2016 ist das Integrationsgesetz in Kraft. Es regelt zum Beispiel, dass Flüchtlinge während der Ausbildungszeit eine Duldung erhalten. Diese Ausbildungsduldung wird um zwei Jahre verlängert, wenn der Flüchtling im Anschluss an die Ausbildung für diese Zeit weiter im Betrieb beschäftigt bleibt.

Wichtig ist, dass die Ausländerbehörde der Aufnahme einer Ausbildung zustimmt. Solange der jugendliche Flüchtling noch keinen Aufenthaltstitel hat, muss er seinen Ausbildungsvertrag der Ausländerbehörde vorlegen und um eine Arbeitsgenehmigung bitten. Dem steht generell nichts im Wege, es sei denn, der unbegleitete Flüchtling hat aus besonderen Gründen ein Arbeitsverbot.

## Wie kann ich meinen Azubi zwischenmenschlich unterstützen?

In einen Betrieb zu kommen, der für ihn wie eine Familie ist, ist das Beste, was einem unbegleiteten minderjährigen Flüchtling passieren kann. Schließlich fehlt ihm die Familie als Anker in der neuen Heimat. Diesem Bedürfnis können Sie als Ausbilder/-in Rechnung tragen. Hierbei sind Vertrauen, Anerkennung und Akzeptanz für die Situation des jungen Menschen wichtig. Ein so gestalteter

Ausbildungsalltag bietet den jungen Flüchtlingen starken Halt und schafft

Hoffnung auf eine bessere Zukunft. Teilweise haben sie grausame Dinge erlebt. Die Sicherheit routinierter Arbeitsabläufe, das Gefühl der Zugehörigkeit und der Einstieg ins Arbeitsleben können ihnen helfen, über die schrecklichen Erfahrungen hinwegzukommen und wieder einen Sinn im Leben zu erkennen.



© magele-picture/Fotolia

## Was tun bei Schwierigkeiten während der Ausbildung?

Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge sind von einem großen Unterstützungsnetzwerk umgeben. Auch für Ausbildungsbetriebe ist es eine der größten Herausforderungen, dass es viele zuständige Personen gibt. Dies erfordert eine gute Kommunikation zwischen den einzelnen Stellen, um Hilfe bedarfsgerecht anzubieten. Stellen Sie Schwierigkeiten fest, ist es wichtig, dass Sie die Beteiligten aus dem Netzwerk informieren und dass ein guter Austausch und eine gute Zusammenarbeit stattfinden. Fragen Sie Ihren Azubi, ob er noch Hilfen von anderen Leuten bekommt.

Teilweise sind die jungen Flüchtlinge wegen der schlimmen Dinge, die sie in ihrem Heimatland oder auf der Flucht erlebt haben, stark traumatisiert. Dann ist therapeutische Hilfe notwendig. Wenn Ihr Azubi während der Arbeit plötzlich nicht mehr wie gewohnt reagiert, sondern abwesend zu sein scheint oder körperliche Symptome wie Zittern zeigt, kann das darauf hinweisen, dass eine erlebte Traumatisierung aufgebrochen ist und er sich in das Erlebte zurückversetzt. In solchen Momenten sollten Sie Verständnis zeigen und nicht darauf bestehen, dass Ihr Azubi weiter arbeitet. Gönnen Sie ihm dann Ruhe und eine Pause. Melden Sie das Verhalten auch an den Vormund oder seinen Betreuerinnen und Betreuern. Diese können entsprechende Hilfen organisieren.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

Der **Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge** setzt sich für junge Menschen ein, die minderjährig sind und ohne Eltern oder sorgeberechtigte Personen nach Deutschland kommen. Auf der Website [www.b-umf.de](http://www.b-umf.de) finden Sie Informationen zu allen Themen, die unbegleitete minderjährige Flüchtlinge betreffen, sowie Veröffentlichungen, Veranstaltungen und Projekte.

Das **Netzwerk IQ (Integration durch Qualifizierung)** ist ein bundesweites Netzwerk zum Thema Beschäftigung von Migrantinnen und Migranten. Es unterhält zentrale, aber auch regionale Beratungsstellen, bei denen Sie sich über rechtliche Fragen zur Ausbildung von unbegleiteten minderjährigen

Flüchtlingen informieren können. Eine interaktive Karte mit den Beratungsstellen und weitere Informationen finden Sie unter [www.netzwerk-iq.de](http://www.netzwerk-iq.de).

[ueberaus.de](http://ueberaus.de) ist ein Fachportal des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB). Unter [www.ueberaus.de/sprache-kultur-ausbildung](http://www.ueberaus.de/sprache-kultur-ausbildung) sind Videos mit typischen Situationen aus dem

Ausbildungsalltag von Flüchtlingen zu finden. Hier erhalten Sie Tipps, worauf Sie in der jeweiligen Situation achten können und welche Konfliktlösungsstrategien möglich sind.



© Spectral-Design/ Fotolia

## Wohnen, Lebensstil und Ernährungsverhalten

### Wie ist die Wohnsituation für geflüchtete Menschen gesetzlich geregelt?

Geflüchtete Menschen, die in Deutschland einen Asylantrag stellen, werden nach vorgegebenen Regeln auf bestimmte Bundesländer und Kommunen verteilt. Sie werden bis zu drei Monate in einer Erstaufnahmeeinrichtung untergebracht. Danach können sie auch in Wohnungen wechseln. Tatsächlich aber leben viele Geflüchtete weiterhin viele Jahre in einem Flüchtlingslager. Dabei wird nicht nur die Stadt vorgeschrieben, sondern auch der Schlaf- und Wohnraum, Möbel, Einkaufsmöglichkeiten und Nahrungsmittel.



© thauwald-pictures/Fotolia

Im Rahmen des Aufnahmegesetzes erhalten Landkreise und Gemeinden durch die jeweiligen Bundesländer genaue Vorgaben zur Unterbringung von Flüchtlingen. Diese Unterbringungsmöglichkeiten unterscheiden sich in der Umsetzung stark. Besonders in vielen Großstädten sind sie für geflüchtete Menschen meist sehr beengt.

In den jeweiligen Unterkünften erhalten die Menschen Lebensmittelpakete. Diese entsprechen oft nicht ihren persönlichen Bedürfnissen. Die Lebensmittelpakete sind zudem nicht sehr abwechslungsreich und es gibt kaum Raum für kulturspezifische Lebensgewohnheiten. In manchen Unterkünften gibt es Shops. Doch auch hier ist die Auswahl gering und unterscheidet sich wenig von der Versorgung durch die Lebensmittelpakete.

Diese Ess- und Verpflegungsmöglichkeiten sind eine große Umstellung für den gesamten Organismus der Menschen. Die mangelnde Ruhe und Erholung sowie viele Ängste und Unsicherheiten wirken sich negativ auf die Konzentrations- und Lernfähigkeit der Menschen aus und verursachen Stress.



## Mein Azubi leidet unter seiner Wohnsituation. Welche Gründe kann es dafür geben?

Möglicherweise lebt Ihr/-e Auszubildende/-r wie viele andere geflüchtete Menschen in einem Flüchtlingslager. Als Asylsuchende oder Geduldete dürfen sie ihren Wohnraum nicht einfach verlassen. Sie haben eine Residenzpflicht und können nur in Ausnahmefällen ihren Wohnort wechseln. In den Flüchtlingslagern leben die Menschen auf sehr engem Raum, den sie mit vielen anderen Menschen teilen müssen, die sie nicht kennen. Die Einschränkung der Privatsphäre, die unterschiedlichen Lebensformen vor Ort, hohe Lärmbelastung und vieles mehr haben zur Folge, dass viele Flüchtlinge mit der Zeit unter seelischen und körperlichen Beschwerden leiden. Zudem können sie zumeist nur bei akuten Erkrankungen oder Schmerzzuständen medizinische Versorgung in Anspruch nehmen.

Viele weitere Faktoren können zusammen mit der schwierigen Wohnsituation zu körperlichen oder psychischen Leiden auch bei Ihren Auszubildenden führen. Dazu gehören die Trennung von Freunden, Familien und Bekannten sowie die ungewisse Zukunftsperspektive. Die Symptome können sich sehr vielfältig äußern. Viele klagen etwa über Schlafstörungen oder leiden unter körperliche Beschwerden wie Kopf- und Rückenschmerzen. In der Folge kann es zu mangelnder Konzentrationsfähigkeit und Übermüdung bei der täglichen Arbeit kommen, was die Lern- und Aufnahmefähigkeit stark einschränken kann. Die für Prüfungen notwendige Konzentrations- und Leistungsfähigkeit kann damit unter Umständen nicht aufgebracht werden.

## Kann sich mein Azubi eigenständig eine Wohnung suchen?

Ab welchem Zeitpunkt geflüchtete Menschen einen Zugang zum Wohnungsmarkt haben, ist in den Ländern und Kommunen sehr unterschiedlich geregelt. Während des Asylverfahrens sind Flüchtlinge an ihren von den Behörden zugewiesenen Wohnort gebunden. Seit 2016 gibt es auch nach dem Asylverfahren einige Einschränkungen.

Selbst wenn eine Erlaubnis zur Wohnungssuche besteht, ist es für geflüchtete Menschen extrem schwierig, eine geeignete Wohnung zu finden. In vielen Großstädten steigen die Mietpreise stetig. Das führt dazu, dass es immer weniger bezahlbaren Wohnraum für Geringverdiener und Menschen, die Transferleistungen beziehen, existiert. Zudem fehlen vielen Flüchtlingen relevante Informationen über den Wohnungsmarkt in Deutschland. Auch bürokratische Hürden bei der Wohnungssuche gestalten die Suche für sie nicht einfach.



© pusteflower9024/Fotolia

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- Robert-Koch-Institut: [Schwerpunktthema Gesundheit von Migranten und Geflüchteten](#)
- Pro Asyl/Interkultureller Rat in Deutschland: [Menschen wie Menschen behandeln! Flüchtlinge in Deutschland: Für soziale Teilhabe und ein Leben in Würde.](#)
- Mediendienst Integration: [Welchen Zugang haben Geflüchtete zum Wohnungsmarkt?](#)



© Spectral-Design/ Fotolia

# Didaktische und pädagogische Gestaltung der Ausbildung

---

## Ausbildungsabbruch (drohend)

### Ausbildungsabbrüche und Vertragslösungen – ein weitverbreitetes Problem

Jährlich werden ca. 25 Prozent der Ausbildungsverträge entweder vom Betrieb oder von dem oder Auszubildenden vorzeitig gelöst. Wie viele Ausbildungsverträge Geflüchteter in den vergangenen Jahren gelöst wurden, ist nicht eindeutig zu bestimmen. Die Zahlen differieren zwischen 25 Prozent und 70 Prozent. Aber: Keinesfalls jede Vertragslösung führt zu einem endgültigen Ausbildungsabbruch, denn viele der jungen Menschen schließen neue Ausbildungsverträge im bisherigen oder einem anderen Beruf ab. Zwischen den Ausbildungsberufen gibt es große Unterschiede bei den Vertragslösungsquoten. Beispielsweise haben Verwaltungsfachangestellte mit 3,7 Prozent die niedrigste und Restaurantfachleute mit 51 Prozent die höchste Quote – wobei allerdings gerade im Gastronomiebereich eine hohe Bereitschaft zum Wechsel des Arbeitsplatzes besteht: Meist werden die Ausbildungen nach einer Vertragslösung nahtlos fortgesetzt.

### Welche Gründe gibt es für Vertragslösungen?

Für Auszubildende mit Fluchthintergrund führen insbesondere folgende Gründe dazu, die Ausbildung vorzeitig abzubrechen:

- Sie suchen eine (kurzfristig) besser bezahlte Hilfsarbeit.
- Sie verfügen über schlechte Deutschkenntnisse, die sich auch während der Ausbildung nicht verbessern.
- Es fehlt die notwendige praktische und schulische Einstiegsqualifikation.



Dazu können folgende allgemeine Faktoren zum Ausbildungsabbruch führen:

© momius/Fotolia

- Schwierigkeiten mit Ausbildern und Vorgesetzten

- falsche Berufswahl
- schlechte Ausbildungsqualität
- private Probleme
- gesundheitliche Probleme
- finanzielle Schwierigkeiten

Aus Sicht der Betriebe werden häufig folgende Gründe angeführt:

- Lern- und Leistungsschwierigkeiten in Betrieb und Berufsschule
- Fehlzeiten der Auszubildenden
- mangelnde Motivation der Auszubildenden

Insgesamt gilt: Wenn Azubis oder Betriebe der Ausbildung mit mangelnder Motivation oder Leistung nachgehen, kann eine Basis für Vertragslösungen entstehen.

Es sollte jedoch sorgfältig zwischen Vertragslösungen **während** und **nach** der Probezeit unterschieden werden. Schließlich ist die Probezeit dazu da, dass sich beide Vertragsparteien einer gegenseitigen Prüfung unterziehen. Werden Ausbildungsverhältnisse bereits während der Probezeit beendet, können frühzeitig erkannte gesundheitliche Probleme oder auch die Erkenntnis, dass dies eben nicht die richtige Berufswahl war, die Ursache sein. Ein Schlussstrich ist in solchen Fällen durchaus sinnvoll, denn mit fortschreitender Ausbildungszeit werden die Probleme nicht kleiner, sondern größer.

## Wie kann ich einen Ausbildungsabbruch oder eine Vertragslösung vermeiden?

Mit dem Wissen um die Ursachen von Vertragslösungen, die schlimmstenfalls zu endgültigen Ausbildungsabbrüchen führen können, haben Sie die Chance, bewusst gegenzusteuern. Grundsätzlich lassen sich die Maßnahmen zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen und Vertragslösungen in die Bereiche **vor** und **während** der Ausbildung unterteilen.

Einige Vorschläge zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen finden Sie hier. Vielfältige weitere Hinweise können Sie beispielsweise dem

Band 6 der Reihe „Berufsbildungsforschung“ des BMBF (Bundesministerium für Bildung und Forschung) unter

[www.bibb.de/dokumente/pdf/band\\_sechs\\_berufsbildungsforschung.pdf](http://www.bibb.de/dokumente/pdf/band_sechs_berufsbildungsforschung.pdf) entnehmen.



© strichfiguren.de/Fotolia

### **Vor der Ausbildung:**

- Nicht jede/-r Ihnen sympathische Jugendliche ist tatsächlich für Ihren Ausbildungsberuf geeignet. Berücksichtigen Sie also in Ihrem Auswahlverfahren die notwendigen Voraussetzungen und Bedingungen für den Ausbildungsberuf. Sie sind sich trotzdem nicht ganz sicher, ob Unternehmen und möglicher Azubi miteinander glücklich werden? Dann versuchen Sie es doch zunächst mit einem freiwilligen [Praktikum](#) oder einer [Einstiegsqualifizierung](#). So können beide Seiten im Rahmen eines Langzeitpraktikums die Eignung für die Ausbildung testen.
- Seien Sie ein attraktiver Ausbildungsbetrieb: Optimieren Sie Ihre Ausbildungsbedingungen im Betrieb, indem Sie zum Beispiel angemessene Ausbildungsvergütungen zahlen und die Betreuung der Azubis während der Ausbildung sicherstellen.
- Mit Kenntnissen in Konfliktbewältigung und Krisenintervention können Sie bereits frühzeitig die Anzeichen von Konflikten, auch interkulturellen Konflikten im Betrieb erkennen und darauf angemessen reagieren.
- Häufig scheuen Azubis bei Problemen das direkte Gespräch mit ihrer Ausbilderin oder ihrem Ausbilder. Stellen Sie daher Ihren Auszubildenden von Anfang an persönliche Ansprechpartnerinnen oder -partner zur Seite. Dies können Azubis höherer Ausbildungsjahre oder auch Mitglieder/-innen des Senior-Experten-Teams (s. u.) sein, die während der Ausbildung direkte Unterstützung leisten. So können Probleme schon zu einem frühen Zeitpunkt aufgefangen werden.

### **Während der Ausbildung:**

- Fördern Sie die sozialen Kompetenzen Ihrer Azubis, führen Sie regelmäßige Lehrgespräche und greifen Sie bei Schwierigkeiten sofort helfend ein, beispielsweise durch Nachhilfeunterricht in Form von ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH). Dies gilt besonders für Geflüchtete, die sowohl sprachlich als auch fachlich gezielt betreut werden müssen.
- Ganz wichtig: Kontaktieren Sie unbedingt die für Sie zuständige Ausbildungsberatung und Willkommenslotsen der Kammern. Diese haben häufiger mit solchen Fragen zu tun und können wertvolle Tipps geben, wie ein Abbruch doch noch vermieden werden kann.
- Es gibt regionale Programme zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen (zum Beispiel die Initiative des Landes Baden-Württemberg: „Abbruch vermeiden – Ausbildung begleiten“). Grundsätzlich können Azubis und Ausbildungspersonal auf Unterstützungsleistungen entsprechend geschulter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kammern zurückgreifen, die sich ausschließlich mit der Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen beschäftigen. Diese vermitteln als „neutrale Dritte“ zwischen den Parteien, um gefährdete Ausbildungsverhältnisse zu stabilisieren. Falls ein Abbruch dennoch unvermeidlich ist, werden gemeinsam Anschlussperspektiven besprochen.

- Nutzen Sie die Erfahrungen anderer: VerA ist ein bundesweites Projekt des [Senior Experten Service \(SES\)](#) Bonn und des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). VerA hilft Abbrüche zu verhindern und zwar mittels Stärkung von Jugendlichen durch lebens- und berufserfahrene SES-Begleiterinnen und -Begleiter. Spielen Jugendliche mit dem Gedanken, ihre Ausbildung abzubrechen, so versucht das SES-Team auf ehrenamtlicher Basis, sie zu stützen und zu motivieren. Beispielsweise üben sie Berufspraxis und Berufsschulstoff, helfen sie bei der Prüfungsvorbereitung und fördern Sprach-, Sozialkompetenz und Lernmotivation.
- Auch die Agentur für Arbeit kann Ihre Azubis beraten, ob die Ausbildung eventuell mit geeigneten Unterstützungsmöglichkeiten fortgesetzt werden kann und welche Möglichkeiten offenstehen. Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) durch die Arbeitsagentur oder zusätzliche Sprachkurse können sehr hilfreich sein.
- Überlegen Sie sich bitte, ob wirklich eine Trennung zwischen Azubi und Betrieb notwendig ist. Eventuell ist es möglich, dass Azubis im Unternehmen verbleiben, wenn sie in einem anderen Ausbildungsberuf mit geringeren oder den Neigungen eher entsprechenden Ausbildungsinhalten weiter ausgebildet werden.

## **Was tun, wenn sich ein Abbruch oder eine Vertragslösung nicht vermeiden lässt?**

Wenn sich ein Abbruch oder eine Lösung des Vertrags nicht vermeiden lässt, sollten Sie nicht die Flinte ins Korn werfen und keinesfalls die Konsequenz ziehen, nie mehr ausbilden zu wollen. Bedenken Sie bitte: In manchen Fällen kann eine Vertragslösung die einzige Möglichkeit sein, effektiv zu helfen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Ausbildung absolut ungeeignet für den Azubi ist oder die Probleme insgesamt zu groß werden.

Bitte beachten Sie die rechtlichen Rahmenbedingungen eines Ausbildungsabbruchs, damit keine Gefahr von Rechtsstreitigkeiten droht (vgl. §22 BBiG): Das Berufsbildungsgesetz sieht vor, dass ein Ausbildungsvertrag in der Probezeit von Unternehmen wie Azubi jederzeit ohne Frist gekündigt werden kann. Nach der Probezeit kann der Vertrag vom Ausbildungsbetrieb nur aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Auszubildende können mit einer Frist von vier Wochen kündigen, wenn sie einen anderen Ausbildungsberuf erlernen oder ihre Ausbildung aufgeben möchten. Weitere Möglichkeit: Unternehmen und Azubi heben im gegenseitigen Einverständnis durch einen sogenannten Aufhebungsvertrag das Ausbildungsverhältnis auf.

In jedem Fall sollten Sie Ihren Azubi auf die rechtlichen Folgen eines Ausbildungsabbruchs aufmerksam machen, der unter Umständen auch Diskussionen mit der Agentur für Arbeit und der Ausländerbehörde oder ggf. dem Jugendamt hervorrufen kann. Fordern Sie Ihren Azubi bitte auch dazu auf, die Beratungsleistungen der Agentur für Arbeit in Anspruch zu nehmen.

Ist das Ausbildungsverhältnis beendet, so informieren Sie bitte den Sozialversicherungsträger, die Ausländerbehörde und die für Sie zuständige Kammer, damit das Ausbildungsverhältnis aus dem Kammer-Verzeichnis gelöscht werden kann.

## **Mögliche Folgen eines Abbruchs für Betriebe und Auszubildende**

Mögliche Folgen können sich für beide Vertragsparteien ergeben. Diese lassen sich grob in rechtliche, allgemeine und persönliche Folgen unterteilen:

### **Rechtliche Folgen:**

Beachten Sie als Ausbildungsbetrieb folgende Grundregeln bei einem Ausbildungsabbruch:

- Grundsätzlich sollte ein Ausbildungsabbruch im Vorfeld juristisch abgeklärt werden.
- Weisen Sie Ihren Azubi darauf hin, die Beratungsleistungen der Agentur für Arbeit in Anspruch zu nehmen.
- Falls ein Azubi, obwohl nicht gekündigt, nicht mehr im Betrieb erscheint, mahnen Sie einige Male an und sprechen dann eine Kündigung aus. Andernfalls läuft das Ausbildungsverhältnis für Sie mit unabsehbaren Folgen weiter.

### **Allgemeine Folgen:**

In der Regel bilden Sie aus, um mittel- bis langfristig über Fachkräfte zu verfügen. Hierfür investieren Sie im Verlaufe der Ausbildung erhebliche Ressourcen. Ein Abbruch sollte deshalb – wenn er unvermeidbar ist – so bald wie möglich im Ausbildungsverlauf geschehen.

### **Persönliche Folgen:**

Ein Ausbildungsabbruch ist sowohl für Ihren Azubi als auch für Sie als Ausbilder/-in zunächst fast immer eine menschliche Enttäuschung. Für geflüchtete Azubis kann ein „echter“ Ausbildungsabbruch darüber hinaus aber auch mit vielen persönlichen und aufenthaltsrechtlichen Nachteilen verbunden sein. Im Lebenslauf entstehen Brüche, die bei künftigen Bewerbungen für Irritationen sorgen könnten. Manche Azubis sind so enttäuscht über das Scheitern ihrer Ausbildung, dass sie eine neue Ausbildung erst nach relativ langer Zeit wieder beginnen oder keine weitere Ausbildung mehr in Angriff nehmen möchten

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

- [Ausbildungsberater/-innen](#) und Willkommenslotsen der Kammern
- [Projekt VerA](#): Senior Experten sind auch in der Ausbildung Geflüchteter präsent.
- Informationen auf [„überaus“](#) zum Thema Ausbildungsabbrüche
- Das Portal [„wir Ausbilder“](#) informiert über den Ausbildungsabbruch bei Flüchtlingen.
- Literatur oder Fachinformationen zu Bildungsthemen recherchieren Sie kostenlos in der Literaturdatenbank „Berufliche Bildung“ unter [www.ldbb.de](http://www.ldbb.de).
- Informationen zum Thema erhält man auch unter [www.dihk.de](http://www.dihk.de)
- Auch die [Agentur für Arbeit](#) berät bei drohendem Ausbildungsabbruch



© Spectral-Design/ Fotolia



## Erlebnispädagogik

### Was ist eigentlich Erlebnispädagogik?

Lagerfeuer, Kanufahrten, Bergromantik oder Segeltörns? Ja, das können Elemente der Erlebnispädagogik sein. Aber in ihrem Kern dreht sich bei der Erlebnispädagogik alles um die Persönlichkeitsentwicklung Ihrer Auszubildenden: Themen wie Teamfähigkeit, Ausdauer, Verantwortung, Konfliktbewältigung, Durchhaltevermögen oder Selbsteinschätzung und Selbstbewusstsein, die im Berufsalltag häufig nicht direkt gefördert werden können, stehen im Zentrum der Erlebnispädagogik.



© godfather / Fotolia

Die Erlebnispädagogik hat die erlebte Erfahrung im Mittelpunkt des Lernens. Beispielhafte Lernprozesse stellen junge Menschen vor physische, psychische und soziale Herausforderungen. Die Bearbeitung dieser Aufgaben soll sie in ihrer Persönlichkeitsentwicklung fördern und eine Verbesserung ihrer Handlungen im Alltag und in der Gruppe ermöglichen.

Das klingt sehr theoretisch – was heißt das in der Praxis? Hierzu ein kleines Gedankenexperiment: Hoch in einer Felswand hängend suchen Sie nach einem sicheren Halt. Der Wind peitscht um Ihre Ohren, alle Griffe und Tritte wirken wenig vertrauenerweckend, den sichernden Kollegen oder die Kollegin am anderen Seilende kennen Sie kaum. Ihr Kopf weiß, dass Ihnen nichts passieren kann – aber Ihr Bauch spricht eine andere Sprache ... Was machen Sie? Eine Situation zwischen Selbstbewusstsein und Angst, Teamfähigkeit und Verantwortung: Ihr innerer Konflikt beim Abseilen, der sich zwischen Kopf und Bauchgefühl entspinnt, wird erst durch das eigene Erlebnis zu einem Lernfall, in dem sich ein bewusster Umgang zwischen Wagnis und Risiko entwickelt. In diesem Beispiel verdeutlichen sich die Möglichkeiten erlebnispädagogischer Lernarrangements.

### Was kann Erlebnispädagogik in der Ausbildung geflüchteter Jugendlicher bewirken?

Für junge Geflüchtete, vor allem für diejenigen, deren Deutschkenntnisse noch nicht so gut sind, bedeutet Lernen oft Stress und negative Erfahrungen. Auch das Arbeitsumfeld, die Beziehungen zu Kollegen und Vorgesetzten sind fremd und müssen erst verstanden und eingeübt werden. Die Erlebnispädagogik ist für diese Auszubildenden ein guter Weg, durch aktives Tun und Entfaltung ihrer Persönlichkeit als Mensch in der Gruppe „anzukommen“ – unabhängig von Leistungs- und Erwartungsdruck der Ausbildung.

Erlebnispädagogik bietet diesen jungen Menschen die Möglichkeit einer intensiven und individuellen Lernerfahrung in der Gruppe. Hier können sie ihre Ziele und ihr Handeln mitbestimmen: Bei unserem Beispiel „Klettern“ könnten sie einen einfacheren Weg wählen, technische Hilfen in Anspruch nehmen oder weniger hoch klettern. Damit spricht die Erlebnispädagogik nicht das kopflastige Lernen, sondern eine selbst erlebte und bewältigte Situation an. Ist die Übung gemeinsam gemeistert, habe ich das auch dem Vertrauen zu verdanken, das ich meinem sichernden Kollegen geben musste. So erfahren geflüchtete Jugendliche Lernerfolg und stärken ihr Selbstbewusstsein, auch im Umgang mit anderen.

Prima! Also einfach klettern lassen? Nein, um Erlebnisse pädagogisch einsetzen zu können, müssen Sie die Zielsetzungen und Handlungssituationen genau planen. Wichtig ist einerseits, dass der Lernerfolg auch auf das Alltagsverhalten beispielsweise am Arbeitsplatz übertragen werden kann. Auch die Ernsthaftigkeit der Lernsituation spielt eine wesentliche Rolle: Ein Knoten, dem man beim Klettern sein Leben anvertraut, wird sorgfältiger geknüpft, als ein Knoten, den man nur zur Übung im Klassenzimmer knüpft.

Erfolgreiche Erlebnispädagogik bewegt sich zwischen der Anforderung nach Ernsthaftigkeit und der individuellen Grenze von Jugendlichen zur physischen oder psychischen Überforderung. Verweigern sich Teilnehmer/-innen einer Aufgabe, weil sie über- oder auch unterfordert sind, so kann die Erlebnispädagogik im schlimmsten Falle sogar kontraproduktiv sein. Die Freiwilligkeit ist deshalb ein entscheidender Punkt. Es muss allen Teilnehmenden klar sein, dass Rückzug oder Aufgeben keine negative Sanktionierung nach sich zieht.

Passen Sie also bitte die Lernsituation an die individuellen Potenziale Ihrer Azubis an: Schaffen Sie Hilfestellungen, wo Hilfe notwendig ist; eröffnen Sie nach Bedarf Querausstiege aus Situationen, die von einzelnen nicht bewältigt werden. Sprechen Sie das Verhalten der Teilnehmer/-innen häufig an, um Brücken für die Übertragung der Lernsituation in das Alltags- und Ausbildungsverhalten zu schaffen. Denn schließlich soll sich hier die Erlebnispädagogik insbesondere auf die Schlüsselqualifikationen auswirken: Planen Sie als Lernziele Persönlichkeitsmerkmale wie Selbstbewusstsein, Zuverlässigkeit, Problemlösungsfähigkeit, Teamfähigkeit, Ausdauer, Konfliktfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Durchhaltevermögen, Umgang mit eigenen Gefühlen und den Gefühlen anderer.

Zur Integration von Flüchtlingen in die Ausbildung ist das positive Gruppenerlebnis und das Aufbauen von Vertrauen in Kolleginnen und Kollegen ein wichtiges Ziel. Offen über Gefühle zu sprechen und persönliche Haltungen können Anlass für die Gruppe sein, kulturelle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zum Thema zu machen.

Die Besprechung von Zielen, Regeln und die Durchführung erlebnispädagogischer Übungen sowie deren Auswertung sind besonders wichtig, wenn geflüchtete Auszubildende Teil der Gruppe sind. Stellen sich sicher, dass die Geflüchteten verstehen, um was es geht – diese Art des Lernens wird den meisten fremd sein und könnte als Freizeitspaß missverstanden werden.

## Wie kann ich vorgehen, wenn ich erlebnispädagogische Elemente in die Ausbildung integrieren möchte?

Die Palette erlebnispädagogischer Inhalte ist vielfältig. Manche Experten konzentrieren sich auf Naturerfahrungen nach dem Motto: „Der Berg spricht für sich selbst.“ Klettern, Abseilen, Rafting mit oder ohne Floßbau, Segeln oder Kanuwandern sind hier beliebte Elemente. Andere Ansätze nutzen städtische Kulturlandschaften wie Industriebrachen, Bergwerkstollen oder Kanalsysteme.

Entscheidend für die Auswahl der Inhalte sind nicht nur punktgenaue pädagogische Zielebenen, sondern natürlich auch ganz pragmatische Überlegungen:

- Welche Voraussetzungen sind räumlich machbar?
- Wie viel Zeit inklusive Vor- und Nachbereitungszeit steht zur Verfügung?
- Welche Ressourcen hinsichtlich Helfer, Geld, Material können eingesetzt werden?



© Robert Przybysz / Fotolia

Hieraus ergeben sich eventuell auch kleinere Vorhaben mit Nähe zu gruppendynamischen Aufgabenstellungen oder zur Sozial- oder Abenteuerpädagogik, deren Grenzen zur Erlebnispädagogik nicht trennscharf festzulegen sind.

## Wie sollte ich jetzt vorgehen?

Überlegen Sie zunächst, was genau Sie erreichen wollen. Orientieren Sie sich dabei nicht an Wunschvorstellungen, sondern an pädagogischen Zielen.

Welche Azubis sollen was erreichen oder besser machen? Denken Sie hierbei an konkrete Alltagssituationen in Ihrem Betrieb. Welche Erlebnisse könnten hierzu passen – denn letztlich dient die Erlebnispädagogik dazu, dass die Erfolge auf das „normale Leben“ übertragbar sind.

Wenn Sie wissen was Sie wollen, verschaffen Sie sich einen Überblick über Zeit, Geld und Personal, das Ihnen für Ihre Idee zur Verfügung steht. Wenn Sie nicht selbst Erlebnispädagoge sind, holen Sie sich professionelle Unterstützung. Schildern Sie Ihre Ziele, fragen Sie nach, welche Umsetzungspotenziale durch den jeweiligen Anbieter möglich sind.

Holen Sie verschiedene Angebote ein: Mittlerweile gibt es zahlreiche Unternehmen in dieser Branche. Gute Erlebnispädagogen und -pädagoginnen werden Ihnen auch nach der Maßnahme Unterstützung bei der Aufarbeitung der Erlebnisse anbieten. Vielleicht finden Sie ein gutes Unternehmen in Ihrer Nähe? Gut geplant, durchgeführt und nachbereitet wird ein erlebnispädagogisches Seminar zum unvergesslichen „Event“ in der Ausbildung.

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und Beratungsangebote

Hier sind exemplarisch einige Adressen, damit Sie wissen, wonach Sie suchen müssen:

- <http://www.elw-institut.de> (falls Sie sich selbst in Erlebnispädagogik ausbilden wollen)
- <http://www.outwardbound.de> (ein bundesweiter Anbieter für beides)



© Spectral-Design/ Fotolia

## Feedbackgespräche

### Was bedeutet „Feedback“ überhaupt?

Feedback bedeutet Rückmeldung oder Rückkopplung. Beim Feedbackgespräch geht es darum, wie Leistung und Verhalten einer Person von einer anderen Person wahrgenommen, verstanden und bewertet werden.

Feedbackgespräche sind eine wichtige Lern- und Entwicklungschance für Auszubildende. Hören Sie und Ihre Auszubildenden einander aufmerksam zu,

klären Sie Verständnisfragen und setzen Sie Ihre Erkenntnisse Schritt für Schritt um, dann kann daraus ein partnerschaftliches Miteinander entstehen.



© cirquedesprit / Fotolia

Feedbackgespräche sind aber auch dann erforderlich, wenn Ihren Auszubildenden klare Grenzen aufgezeigt werden müssen. Gerade junge Menschen, die mit der Berufs- und Arbeitswelt noch nicht vertraut sind, müssen die Folgen und Konsequenzen ihres Handelns verstehen lernen. Dies unterstützt den Aufbau der Fähigkeit, in größeren Zusammenhängen zu denken, die Erwartungen der Kunden und Kundinnen zu verinnerlichen sowie eigene Wünsche und Bedürfnisse im Bedarfsfall hintanzustellen.

### Warum ist Feedback für meine geflüchteten Auszubildenden so wichtig?

Feedbackgespräche sind Teil unserer Kommunikationskultur und haben steuernde Funktion. Für junge Menschen aus anderen Kulturkreisen, die sich in einer neuen Umgebung mit unbekanntem Arbeitsformen bewegen, ist es besonders wertvoll, wenn sie Rückmeldung bekommen, wie ihre Arbeit beurteilt wird und ob sie den Ansprüchen genügt (siehe auch die Wissensbausteine „[Verunsicherung der Jugendlichen](#)“ und „[Fehlender Bezug zur Arbeitswelt](#)“).

Das Feedbackgespräch ist auch ein gutes Beispiel für eine Methode in der Kommunikationskultur, die Geflüchteten vielleicht unbekannt und für sie ungewohnt ist und die deshalb eingeübt werden muss.

**Zeitnahe Abstimmungsgespräche** informieren Ihre Azubis direkt nach dem Abschluss einer Arbeitsaufgabe oder am Ende des Arbeitstags, inwieweit die Aufgaben gut erledigt wurden. Die Antworten geben Ihnen eine Rückmeldung, ob Ihre Azubis durch die

Bearbeitung der Arbeitsaufträge Erfahrung und Wissen hinzugewonnen haben. Gerade die kurzen und gezielten Abstimmungsgespräche bei der Übergabe und der Nachbesprechung des betrieblichen Auftrags dienen der engen Führung und gezielten Entwicklung der Jugendlichen.

Eine andere Bedeutung haben **quartalsweise geführte Perspektivgespräche**. Hierbei erfahren die Auszubildenden, welche Fortschritte aus Ihrer Sicht bei der Bewältigung der betrieblichen Aufgaben erzielt wurden. In Quartalsgesprächen zeigen Sie Entwicklungsperspektiven auf, unterstreichen, welches Potenzial in Ihren Azubis stecken, aber auch, wo noch Verbesserungsbedarf besteht.

Ein Quartalsgespräch schließen Sie mit einer [Zielvereinbarung](#) ab, um Ihre Wünsche und Erwartungen zu unterstreichen und verbindlich zu regeln. Wenn Sie mit offenen Fragen in die Quartalsgespräche einsteigen, erfahren Sie, wie Ihre Azubis über sich und den Ausbildungsbetrieb denken und inwieweit die Ausbildung vielleicht



© Antonioguilllem / Fotolia

besser organisiert werden könnte. Für geflüchtete Azubis, die noch am Anfang ihrer Ausbildung stehen, ist dieser Teil der schwierigste. Vorgesetzten direkt zu sagen, wo es Schwierigkeiten gibt, ist nicht einfach. Umso wichtiger ist es, die Feedbackregeln als Teil der sachlichen und positiven Kommunikation einzuüben.

Feedbackgespräche erlauben einen Abgleich zwischen Selbstbild und Fremdbild. Vielleicht sieht sich Ihr Azubi selbst als interessiert, fleißig und gewissenhaft, während Sie nur Desinteresse oder Leistungsschwäche feststellen. Andererseits gibt es auch viele Azubis, die ihre gute Leistung sehr selbstkritisch bewerten. Hier hilft Ihr Feedback, Selbstvertrauen zu entwickeln und sich mutiger einzubringen. Selbstbild und Fremdbild können also in verschiedene Richtungen voneinander abweichen.

Feedbackgespräche können unbequem sein. Wahrnehmungen und erkannte Wahrheiten auszusprechen, fällt häufig schwer. Zudem kann ein schlecht vorbereitetes Feedbackgespräch schon einmal aus dem Ruder laufen. Deshalb sind die sorgfältige Beobachtung beziehungsweise Messung sowie die sichere Bewertung der Leistungen Ihres Azubis die unverzichtbare Grundlage eines guten Feedbackgesprächs.

### Wie führe ich ein Feedbackgespräch richtig durch?

Erklären Sie Ihren Azubis von Anfang an, dass Sie ihnen regelmäßig Feedback geben werden. Zeigen Sie auf, wie solch ein Gespräch abläuft. Stellen Sie den Ablauf auch bildlich dar und hängen Sie die Darstellung für jeden sichtbar in dem Raum auf, den Sie für die Gespräche nutzen. So können sich beide Gesprächspartner darauf beziehen.

#### Feedback-Geber:

- Ich habe gesehen/mir ist aufgefallen, dass ...
- Ich habe dabei gedacht/geföhlt, dass ...
- Ich denke darüber ..., dies hat folgende Auswirkungen ...
- Ich wünsche mir, dass in Zukunft ...

#### Feedback-Nehmer

- Zuhören
- Rückfragen stellen: „Wie meinen Sie das genau ...?“
- „Danke für das Feedback.“ – keine Rechtfertigungen

Machen Sie den geflüchteten Azubis klar, dass es sich nicht um eine Kritik oder Strafe handelt, sie auch nicht als Person an sich be- oder verurteilt werden, sondern dass es allein um eine sachliche Rückmeldung zu Verhalten und Fähigkeiten geht.

Damit Ihr Azubi bereit ist, sich auf eine Leistungsrückmeldung einzustellen und das Feedback gezielt zur Korrektur der Leistung beziehungsweise des Verhaltens nutzt, hier einige Empfehlungen:

#### ➤ **Wie formuliere ich mein Feedback als Angebot?**

Ich zwingen meinem Azubi kein Feedback auf. Ich achte darauf, ob mein Azubi gerade in der Lage ist, mir aufmerksam zuzuhören und mein Feedback zu bedenken: „Können wir gleich einmal kurz unter vier Augen sprechen? Ich muss etwas mit dir besprechen.“

#### ➤ **Wie gebe ich mein Feedback unmittelbar?**

Wenn mein Azubi aufnahmefähig ist, gebe ich mein Feedback zeitnah im Anschluss an die gezeigte Leistung beziehungsweise das Verhalten, auf das ich mich beziehe. Vergeht zu viel Zeit zwischen Leistung und Feedback, verblasst die Erinnerung. Der Nutzen des Feedbacks geht dann gegen null.

#### ➤ **Wie beziehe ich mich auf messbare Ergebnisse oder konkretes Verhalten, das ich selbst beobachtet habe?**

„In der letzten Woche bist du dreimal 15 Minuten zu spät zur Arbeit erschienen.“ Dadurch vermeide ich fehleranfällige Verallgemeinerungen („Du kommst immer zu spät aus der Pause!“) und Interpretationen wie zum Beispiel die Zuschreibung von Eigenschaften („Du bist so was von faul!“).

#### ➤ **Wie beschreibe ich die Folgen, die die Leistung beziehungsweise das Verhalten hat?**

„Der Kunde war stinksauer, dass er die bestellten Walzen heute nicht abholen konnte.“ Dadurch vermeide ich persönliche Beschuldigungen oder Anklagen. Mein Azubi lernt so mit der Zeit, die Verhaltensfolgen gedanklich vorwegzunehmen.

#### ➤ **Wie spreche ich in der Ich-Form?**

„Ich kann nicht verstehen, warum du die Walzen nach dem Drehen nicht nachgemessen hast. Ein Programmierfehler kann passieren, muss aber nach dem Ausspannen der ersten Walze von dir entdeckt werden.“ Dadurch verdeutliche ich die Beziehung zu

meinem Azubi. Ich verstecke mich nicht hinter einer Wir-Aussage („Bei uns ist es festgelegt, dass gefertigte Werkstücke nachzumessen sind.“).

- **Wie spreche ich meinen Azubi direkt an?**  
 „Fattah, der Auftrag für unseren Kunden Schmidt ist völlig schiefgelaufen. Ich muss dich kurz unter vier Augen sprechen.“ Gebe ich das Feedback in der Gruppe, ist dies unnötig abwertend. Gebe ich das Feedback in der dritten Person („Unser Fattah hat wohl den Umgang mit der Schieblehre noch nicht verstanden!“), ist dies ausgrenzend oder mein Azubi fühlt sich gar nicht angesprochen.
- **Wie teile ich meinen Wunsch für die Zukunft mit?**  
 „Fattah, ich erwarte von dir, dass du ausnahmslos jedes Werkstück auf Maßhaltigkeit prüfst. Diese Zeit hast du immer.“ Ein ausgesprochener Wunsch erhöht die Klarheit und Verbindlichkeit des Gesprächs. Er ist eine gute Grundlage für eine konkrete Vereinbarung.
- **Wie fordere ich meinen Azubi im Quartalsgespräch auf, mir Feedback zur Ausbildungssituation zu geben?**  
 „Fattah, wie hast du deine Ausbildung in den vergangenen Wochen erlebt? Was läuft gut und was würdest Du persönlich ändern wollen?“ Die Antworten zeigen nicht nur, wie selbstkritisch der oder die Jugendliche über sich und die Ausbildung denkt, sondern auch, was ich innerbetrieblich anders organisieren könnte. Ich erfahre, inwieweit mein Azubi über- oder unterfordert ist, ob die Erwartungen an ihn oder sie klar sind, und ob ich die Führung durch die Fachkollegen und -kolleginnen zu eng oder zu locker organisiert habe.
- **Wie kultiviere ich meine Feedbackgespräche?**  
 Wenn ich Spielregeln für gute Feedbackgespräche mit meinen Auszubildenden bespreche und vereinbare, entwickeln sich die Gespräche zu einem partnerschaftlichen Dialog. Geeignete Spielregeln sind: „Feedback ist eine Entwicklungschance für beide Seiten“ (Grundhaltung). „Wir hören einander aufmerksam zu. Wir fragen nach, wenn etwas unklar ist. Wir brauchen uns nicht zu rechtfertigen. Wir verarbeiten Feedback in Ruhe und entscheiden dann, was wir umsetzen wollen.“ Entwicklung setzt Freiwilligkeit voraus.

Die Umsetzung dieser Feedback-Empfehlungen erhöht schrittweise die Wahrscheinlichkeit, dass Feedbackgespräche partnerschaftlicher werden. Nicht mehr die einseitige Formung und Veränderung Ihres Azubis steht dann im Vordergrund, sondern ein beidseitiger Entwicklungsprozess. Das bedeutet, dass wir Feedback-Gespräche auch dazu nutzen können, mehr über den jungen Menschen und uns selbst zu lernen.

**Fazit:** Feedback zu geben und Feedback zu erhalten bedeutet für beide Seiten, sich auf einen gemeinsamen Veränderungsprozess einzulassen.



## Fehlender Bezug zur Arbeitswelt

### Woran liegt es, dass vielen jugendlichen Geflüchteten der Bezug zur Arbeitswelt fehlt?

Je nach sozialem Status, Schulbildung und Herkunftsland haben Geflüchtete unterschiedliche Erfahrungen mit der Arbeitswelt gemacht. Es kann z.B. sein, dass jemand zwar eine berufliche Fachschule besucht hat, jedoch wenige praktische Erfahrungen sammeln konnte oder gar keine weiterführende Schule besucht hat und in einem wenig technisierten, familiären Kleinbetrieb als „Angelernter“ gearbeitet hat.



© DDRockstar / Fotolia

Da in Kriegssituationen die wirtschaftliche und öffentliche Infrastruktur zerstört wird, können Erfahrungen eines normalen, geregelten (Arbeits-)Lebens oft lange zurückliegen. Jugendliche Geflüchtete aus Ländern, in denen schon sehr lange Krieg herrscht, kennen ein geregeltes Leben oft gar nicht.

Der Übergang in einen deutschen Betrieb ist für die jungen Flüchtlinge eine völlig neue Situation. Ein großer Betrieb mit vielen Mitarbeitern, hochmoderne Werkzeuge, Anlagen und Verfahren, die Vielfalt der Produkte und Dienstleistungen, strukturierte Arbeitsabläufe, betriebliche Hierarchien und Regeln der Zusammenarbeit sind oft völlig neu bzw. unterscheiden sich mitunter sehr von der Arbeitswelt in den Herkunftsländern.

Viele Dinge, die für Mitteleuropäer/-innen selbstverständlich sind, müssen Menschen aus anderen Kulturen zunächst einmal erklärt werden. Hier einige Beispiele:

- **Zeitplanung und Zeithorizont:** Menschen in westlichen Industrieländern planen den Tag, die Woche, Monate und manchmal sogar Jahre im Voraus. Wir haben eine „innere Uhr“, mit der wir unsere Tage strukturieren. Pünktlichkeit gehört zum sozialen Miteinander. In anderen Kulturen ist das nicht unbedingt so. Der Zeitbegriff ist ein anderer, oft werden nur wenige Tage überblickt oder man orientiert sich an wiederkehrenden Ereignissen und Jahreszeiten. Kommt ein Geflüchteter aus einer wenig industrialisierten Gesellschaft und ist nicht durch Institutionen westlicher Prägung sozialisiert (höhere Schulen oder Behörden), muss er lernen, sich in unserem Zeitsystem zurechtzufinden.
- **Qualität/Genauigkeit:** Im technischen Umfeld wird viel gemessen, geprüft und dokumentiert. Dass Genauigkeit den Unterschied zwischen gut und Ausschuss ausmacht, müssen Geflüchtete erst lernen. Schriftliche Kommunikation steht in unserem Kulturkreis für Verbindlichkeit und Kontrolle. In anderen Kulturen gilt das gesprochene Wort.

- Verantwortung für die eigene Arbeit: Wir erwarten von Kollegen und Mitarbeitern, dass sie die ihnen übertragenen Aufgaben verantwortungsvoll erfüllen. Das gilt auch für „Nebenarbeiten“ wie das Reinigen von Werkzeugen und Maschinen, pfleglicher Umgang mit Arbeitsmitteln und Ordnung am Arbeitsplatz. Kommt ein Geflüchteter aus einer stark hierarchischen Gesellschaftsordnung, kann es sein, dass er diese Tätigkeiten als „unwürdig“ betrachtet, weil dies in seiner Kultur jemand für ihn macht, der in der Hierarchie niedriger angesiedelt ist.
- Hierarchie im Betrieb: In modernen Betrieben wird Wert auf Teamarbeit gelegt und den Mitarbeitern viel Verantwortung übertragen. Diese Art der Zusammenarbeit ist für viele Geflüchtete fremd, weil sie strenge Hierarchie- und Befehlsstrukturen kennen. Besonders schwierig kann es werden, wenn (junge) Frauen und jüngere Männer Arbeitsaufträge erteilen oder um ein Gespräch bitten.

### Was können Sie frühzeitig für diese Jugendlichen tun?

Jugendlichen Flüchtlingen fehlt die schulische Berufsvorbereitung, die in Deutschland schon in der 7. Klasse einsetzt. Ein mehrmonatiges Praktikum ist die ideale Möglichkeit, sie auf eine Ausbildung vorzubereiten (siehe [Berufsvorbereitung](#)). Auch Betriebsbesichtigungen, Tages- und Schnupperpraktika können angeboten werden. Unterstützung erhalten Sie u.a. von den Willkommenslotsen Ihrer IHK oder HWK.



© drubig-photo / Fotolia

Während eines Praktikums oder einer Einstiegsqualifizierung (EQ) hat der Betrieb die Möglichkeit, den jungen Geflüchteten und seine Fähigkeiten und Kenntnisse kennenzulernen. Andererseits können junge Geflüchtete erste Schritte in die Arbeitswelt machen und Sprachkenntnisse erweitern, ohne zusätzlich schon mit den Lerninhalten der Berufsschule belastet zu werden.

### Was bedeutet dies für den Umgang mit Ihren Azubis?

In der Summe kann dies bedeuten, dass Sie einen Azubi haben, der bislang nur wenige Berührungspunkte mit dem uns vertrauten Berufs- und Arbeitsleben hatte. Daher können ihm oder ihr manche Prozesse und Arbeitsschritte schwerfallen, die Ihnen selbstverständlich erscheinen.

Betriebe, die junge Geflüchtete beschäftigen, weisen immer wieder darauf hin, wie wichtig Regeln im Arbeitsalltag sind. Diese umfassen Arbeits- und Pausenzeiten, Arbeitssicherheitsvorschriften, Ablauf von Urlaubs- und Krankmeldungen, Umgang mit Kunden, Qualitätsansprüche usw. Wichtig ist, Probleme gleich offen anzusprechen. Zeigen Sie ihren Azubis die internen Prozesse und Produkt- und Dienstleistungsanforderungen auf und leiten Sie Regeln ab, die für alle Betriebsangehörigen gelten. Machen Sie verständlich, warum es diese Regeln gibt und welche Konsequenzen es hat, gegen die Regeln zu verstoßen.

Klären Sie, dass sowohl Frauen als auch jüngere Kollegen und Kolleginnen Arbeitsaufträge erteilen können und dies nicht ausschließlich der/die Firmenleiter/-in oder direkte Vorgesetzte tun. Ermuntern Sie die Geflüchteten, sich einzubringen und Probleme direkt anzusprechen.

Suchen Sie Patinnen oder Paten für ihre Auszubildenden, die betriebliche Zusammenhänge und Abläufe erklären können und den Azubis für Fragen zur Verfügung stehen. Patinnen und Paten haben auch die wichtige Funktion einer persönlichen Bezugsperson.

Wenn Sie als Ausbilder/-in Ihre Azubis öfter in Situationen finden, in denen sie auch bei einfachen Tätigkeiten oder Anweisungen einen überforderten oder ratlosen Eindruck



© Picture-Factory / Fotolia

machen, suchen Sie das Gespräch. Durch einen offenen und direkten Austausch untereinander vermeiden Sie Missverständnisse sowie das Aufkommen von Vorbehalten und weiteren Problemen.

## Geringe Lern- und Leistungsmotivation

### Woran erkenne ich, dass mein Azubi nicht motiviert ist?

Zunächst die gute Nachricht aus der Praxis: Die meisten Geflüchteten, die einen Ausbildungsplatz erhalten haben, sind äußerst motiviert in der Ausbildung. Sie haben schon einige Hürden im Integrationsprozess genommen, sind sprachlich schon recht weit und sehen die Chancen, die ihnen ein Ausbildungsplatz bietet.

Dennoch kann es auch bei Geflüchteten im Laufe der Ausbildung zu geringer Lern- und Leistungsmotivation kommen. Jeder von Ihnen kennt die Situation, dass Ihr Azubi lustlos ist, nicht die erforderlichen Ergebnisse liefert, sich gerne mit allem anderen, nur nicht mit der Arbeit beschäftigt oder auf Arbeitsaufträge abweisend reagiert. Aber: All dies muss nicht zwingend seinen Grund in der vermeintlichen „Faulheit“ des Azubis haben – hinter solchem Verhalten können auch ganz andere Ursachen stecken.

### Warum strengt sich mein Azubi nicht genug an?

Die Ursachen für fehlende Motivation oder plötzlichen Motivationsverlust während der Ausbildung können vielfältig sein. Bei Geflüchteten kommt zusätzlich zu den Ihnen bekannten Gründen von Störungen in der Lern- und Leistungsmotivation die besondere Lebenssituation hinzu, in der sie sich befinden. Überlegen Sie, ob sich folgende spezifische Einflussfaktoren negativ auf die Motivation Ihres Azubis auswirken könnten:



© contrastwerkstatt/ Fotolia

- Sprachliche Defizite, die trotz Anstrengungen aller Beteiligten weiterhin bestehen, verursachen Frustration im Umgang mit Kollegen Kolleginnen. Defizite in der Fachsprache hemmen die Leistungen in der Berufsschule.
- Die aufenthaltsrechtliche Situation des oder der Geflüchteten ist unsicher, zum Beispiel bei einer ungeklärten Aufenthaltsgestattung bei subsidiär Geschützten. In diesem Fall kann sich die fehlende Perspektive auf die Leistungsmotivation auswirken.
- Persönliche Probleme, die sich aus der Fluchtsituation ergeben, wirken sich auf die Lern- und Arbeitsmotivation aus, z.B. Geldsorgen ([Verschuldung](#)), ([Versagensängste](#)), fehlender Kontakt zu Familienangehörigen, die in der Heimat zurückgelassen wurden oder sich ebenfalls noch auf der Flucht befinden.
- gesundheitliche Probleme als Auswirkungen von traumatischen Erlebnissen (etwa Schlafstörungen, Essstörungen, Depressionen, Unkonzentriertheit)

Darüber hinaus sind auch die Ursachen zu bedenken, die generell bei allen Jugendlichen zu Motivationsstörungen führen können, beispielsweise:

- Es ist dem Azubi gar nicht bewusst, dass es an der nötigen Anstrengung mangelt. Er oder sie denkt, es „wird schon reichen“. Es ist Ihrem Azubi nicht klar, was Sie genau erwarten, weil Qualitäts- oder Quantitätsanforderungen nicht klar definiert und begründet sind (mangelndes [Feedback](#) oder [fehlender Bezug zur Arbeitswelt](#)).
- Der Ausbildungsberuf ist nicht der Wunschberuf oder erfüllt nicht die Erwartungen – daher fehlt der Spaß an der Arbeit.
- Die Anforderungen sind zu hoch oder zu niedrig ([Über- oder Unterforderung](#)).
- Ihr Azubi vergleicht sich mit anderen, die noch schwächer oder schlampiger sind.
- Ihr Azubi wird nicht genug gelobt.
- Der oder die Jugendliche wird zu oft kritisiert ([Feedback](#)).
- Ihr Azubi hat Angst, sich zu blamieren.
- Ihr Azubi ist ein anderer [Lerntyp](#) und benötigt einen anderen Unterweisungsstil.
- Häufig sind junge Menschen in ihrem bisherigen Leben auch ohne schulische oder berufliche Anstrengungen „durchgekommen“.
- Es fehlt ein fachliches oder menschliches Vorbild, auf das sich Ihr Azubi beziehen kann.

### Was kann ich tun, um meine Auszubildenden zu motivieren?

In jedem Fall sollten die Ursachen der Motivationsstörung in einem Gespräch geklärt werden. Geben Sie dem oder der Auszubildenden in einem ungestörten Vier-Augen-Gespräch Rückmeldung über Ihre Beobachtungen. Machen Sie deutlich, dass Sie helfen und unterstützen möchten, wo es möglich ist, und ermutigen Sie den/die Auszubildende/-n, seine oder ihre Situation zu beschreiben (siehe dazu den Wissensbaustein „[Feedbackgespräche](#)“).

Bei Problemen, die bei Flüchtlingen zu mangelnder Leistungs- und Lernmotivation führen, können folgende Lösungsansätze hilfreich sein:

- Um die Situation Ihrer Azubis besser verstehen zu können, kann es sinnvoll sein, die Vertrauenspersonen oder ehrenamtlichen Betreuer/-innen der Geflüchteten einzuladen. Um das Vertrauensverhältnis nicht zu gefährden, sollten Sie das jedoch immer vorher mit Ihren Azubis abstimmen – wenn sie über 18 sind müssen Sie das sogar.
- Theoretische oder fachliche Paten und Patinnen im Betrieb können die Azubis individuell dabei unterstützen, schulische Defizite aufzuarbeiten.
- (Fach-)Sprachliche Förderung und begleitende Ausbildungshilfen können ehrenamtliche Paten (zum Beispiel der Initiative „VerA“) außerhalb des Betriebs leisten.
- Bei gesundheitlichen Problemen stellen Sie Kontakt zu einem Arzt, einer Ärztin oder einer psycho-sozialen Beratungsstelle her.

- Schaffen Sie eine angenehme Lernatmosphäre, zum Beispiel durch frische Luft, einen ergonomischen Arbeitsplatz und genügend Raum, um sich zu bewegen.
- Aufenthaltsrechtliche Probleme können Sie nicht beeinflussen. Es ist aber hilfreich, sich bei der Ausländerbehörde oder beim Jugendamt über den Anlass für die Sorgen des Azubis zu erkundigen.
- Bei Überforderung [vereinbaren Sie erreichbare Ziele](#), die Erfolgserlebnisse versprechen: zwei oder drei kleinere Ziele mit einer Mischung aus leichten und schwierigen Aufgaben.
- Förderlich ist es auch, Geflüchtete gezielt in Gruppenarbeiten einzubinden. Der Kontakt und Zusammenarbeit mit anderen ist eine wertvolle, stabilisierende Maßnahme. Lassen Sie beispielsweise in der Gemeinschaft Gruppenziele erarbeiten, mit denen sich alle identifizieren können. Dabei soll es nicht ausschließlich um fachliche Ziele gehen, sondern etwa um das gemeinsame Erarbeiten von Regeln zur Erleichterung des Arbeitsalltags und zur Gestaltung des Arbeitsumfelds. Dies stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und den Teamgeist. Ein weiterer Vorteil: Azubis halten sich eher an Regeln, die sie selbst mitgestaltet haben.

## Das eigene Lehrverhalten reflektieren

Der Umgang mit fehlender Lern- und Leistungsmotivation umfasst auch die Reflexion des eigenen Lehrverhaltens und der Gestaltung des Lernprozesses.

Azubis brauchen klare Ziele, die positive Emotionen hervorrufen und erreichbar sein müssen. Arbeit – wie alles im Leben – macht viel mehr Spaß, wenn man den persönlichen Nutzen erkennt. Und auch die lästigste Aufgabe lässt sich viel leichter bewältigen, wenn man weiß, wofür man es lernt oder tut und was die nächsten Schritte sein werden. Für jeden ist es schwierig, sich voll reinzuhängen, ohne zu wissen, was man davon hat!



© Robert Kneschke/Fotolia

Generell gilt: „Man muss selbst brennen, um andere zu entzünden.“ Denn wer begeistert sich schon für etwas, was lust- und leidenschaftslos vermittelt wurde?

Ein wesentlicher Motivationsfaktor ist die Ausgestaltung der Ausbildungseinheiten. Wir Ausbilder und Ausbilderinnen kennen alle die Vier-Stufen-Methode. Die Erfahrung zeigt, dass die Stufe 1 im Bereich „Vorbereitung des Azubis“ (Befangenheit nehmen, Kontakt herstellen, Interesse wecken, Motivation vermitteln, „Abholen“) oft zu kurz kommt. Dieser Bereich ist aber genau der, mit dem man junge Menschen „packen“ und begeistern kann: Wer Lust auf die bevorstehende Tätigkeit hat, wird keine geringe Lern- oder

Leistungsmotivation haben! Achten Sie aber darauf, diesen Teil der Unterweisung auf die Vorkenntnisse geflüchteter Azubis und auch sprachlich anzupassen – damit Ihre Botschaft auch ankommt.

Versuchen Sie stets, Ihre Ausbildung lebendig und aktiv zu gestalten. Es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, Wissen zu vermitteln. Die bekannteste Methode ist der Frontalunterricht, der viele Vorzüge hat. Sie hat aber den Nachteil, dass der Azubi nicht aktiv in die Wissensvermittlung eingebunden ist. Im Betrieb ist dieser Unterricht mit einem langen Monolog zu vergleichen. Geflüchtete Azubis sind im Frontalunterricht oft sprachlich überfordert. Versuchen Sie deshalb, Ihren Azubi häufiger aktiv in eine theoretische oder praktische Unterweisung mit einzubinden, beispielsweise durch Gruppenarbeiten, aktivierende Lehrgespräche, die Projektmethode oder den Lernauftrag.

Neben der lernförderlichen Gestaltung der Ausbildungseinheiten gibt es aber auch grundsätzliche Möglichkeiten, Ihren Azubi zu mehr Lernbereitschaft und Leistung zu motivieren: Zeigen Sie doch einfach einmal selbst mehr Leidenschaft. Berichten Sie von spannenden Seminaren, Tätigkeiten oder Fällen aus der Praxis (gerne auch über Fälle, die schiefgegangen sind, und was Sie getan haben, um alles noch zu „retten“).

Klar ist jedoch: Sie können die Lern- und Leistungsmotivation Ihrer Azubis nur in begrenzt beeinflussen. Ändert sich trotz aller Bemühungen Ihrerseits nichts, kann die Ursache vielleicht eine ganz andere sein. Suchen Sie das Gespräch mit Ihrem Azubi und beobachten Sie ihn oder sie genau. Vielleicht können Sie sich gemeinsam der Ursache nähern und Abhilfe schaffen. Scheuen Sie sich nicht, auch externe Unterstützung einzubeziehen.

## **Wie machen es die anderen? Erfolgreiche Lösungsansätze aus der Praxis**

### [Praxisbeispiel Geringe Lern- und Leistungsmotivation](#)

#### **Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote**

- Wenden Sie sich an die Ausbildungsberatung und Willkommenslotsen der Kammern, auch eine Kooperation mit der Berufsschule (Fach-, Klassen- oder Vertrauenslehrerinnen und -lehrer) ist sinnvoll.
- Flüchtlingsberater/-innen des Jugendamts oder Sozialamts Ihrer Gemeinde.
- Kontaktadressen von psychosozialen Beratungs- und Behandlungszentren für Flüchtlinge und Folteropfer finden Sie auf der Internetseite des Dachverbands „Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer“ (BAfF) unter [www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder](http://www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder).

- Informationen über ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) und die assistierte Ausbildung (AsA) gibt es bei der Bundesagentur für Arbeit:  
<https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen>,  
<https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/assistierte-ausbildung>.
- Über das Mentorenprogramm „VerA“ für Auszubildende informiert der Senior Experten Service: <http://vera.ses-bonn.de>.



© Spectral-Design/ Fotolia



## Gerignes schulisches Grundwissen

### Warum hat mein Azubi nicht den Wissensstand, den der Schulabschluss eigentlich voraussetzt?

Auszubildende mit Fluchthintergrund bringen nicht die schulischen Voraussetzungen mit, die wir von Auszubildenden erwarten, die das deutsche Schulsystem durchlaufen haben. Das kann verschiedene Gründe haben: Die Geflüchteten konnten beispielsweise wegen der Kriegssituation in ihren Herkunftsländern die Schule nicht besuchen oder nicht beenden. Oder für das nationale Schulsystem ist Auswendiglernen typisch und es fällt den Azubis schwer, Transferleistungen



© inarik/Fotolia

zu erbringen. In vielen Ländern ist es auch nicht die Aufgabe der Schule, selbstständiges Handeln und Denken zu fördern. Diese kulturelle Prägung von Geflüchteten wirkt sich natürlich auf die Leistungen in der Berufsschule und die praktische Arbeit im Betrieb aus.

Dazu kommt die Sprachbarriere. Deutsch sprechen und gegebenenfalls die lateinische Schrift lesen und schreiben zu lernen, ist ein längerer Prozess und erschwert den Zugang zu Lerninhalten.

Abhängig von ihrem Alter bei der Ankunft in Deutschland haben die Geflüchteten bei bestehender Schulpflicht je nach Bundesland eine Regelschule, eine Integrationsklasse oder eine Berufsschulklasse besucht. Volljährige Jugendliche haben, je nach Bundesland, zumindest Sprachkurse oder Berufsvorbereitungsmaßnahmen durchlaufen. Doch auch hier können weitere Gründe vorliegen, die das Lernen erschweren: zu große Klassen mit Geflüchteten aus verschiedenen Herkunftsländern und mit unterschiedlichen Voraussetzungen, Überforderung des Lehrpersonals, unzureichende Ausstattung der Schulen oder soziale Problemlagen und schwierige Wohnsituationen.

Bei unbegleiteten jugendlichen Flüchtlingen fehlt zudem die Förderung durch das Elternhaus. Der regelmäßige Schulbesuch kann nur von Lehrern und Betreuungspersonen „überwacht“ werden.

Die Ursachen für den möglichen geringen Wissensstand liegen also meistens nicht in mangelnder Intelligenz der Kinder, sondern in den problematischen Rahmenbedingungen. Als Resultat der vielfältigen Probleme haben Schülerinnen und Schüler bisweilen erhebliche

Defizite, sogar in den Grundfertigkeiten wie Rechnen, Lesen und Schreiben sowie ein eher geringes Allgemeinwissen.

Die gute Nachricht: Hat es ein Flüchtling geschafft, einen Ausbildungsplatz zu erhalten, bringt er meistens im Vergleich zu anderen Flüchtlingen gute Voraussetzungen bezüglich Sprachniveau und Leistungsmotivation mit. In den meisten Fällen lassen sich bestehende Defizite mit gezielter frühzeitiger Förderung wirksam beheben.

### **Woran erkenne ich große Wissenslücken bei meinem Azubi?**

Grundsätzlich neigen Jugendliche und junge Erwachsene dazu, Wissenslücken zu verbergen. Das ist bei Geflüchteten nicht anders. Wie erkennen Sie dennoch diese Lücken? In der betrieblichen Praxis tut sich beispielsweise Ihr Azubi schwer, einfache Rechenaufgaben zu lösen, mit Maßen umzugehen, Gewichte zu bestimmen. Er oder sie vermeidet es, schriftliche Anweisungen und Informationen zu lesen. Anzeichen können auch eine ausgeprägte Unlust zum Berufsschulbesuch und Fehlzeiten in der Berufsschule sein. Ein regelmäßiger Kontakt zur Berufsschule sowie eine laufende Kontrolle der Noten und Berichtshefte können helfen, diese Lücken rechtzeitig aufzudecken.

### **Wie kann ich meinem Azubi dabei helfen, schulische Defizite aufzuarbeiten?**

Grundsätzlich gilt die Regel: je früher Wissenslücken ausgeglichen werden, desto besser. Je größer die Lücken werden, umso schwerer sind sie zu beheben. Wenn Auszubildende längere Zeit nur Misserfolge in der Berufsschule haben, werden Motivation und Selbstvertrauen so stark sinken, dass es unmöglich wird, die Lücken noch auszugleichen (siehe dazu die Wissensbausteine [„Geringe Lern- und Leistungsmotivation“](#) und [„Verunsicherung geflüchteter Jugendlicher“](#)).



© cirquedesprit/Fotolia

Sprechen Sie also Ihre Azubis auf Defizite an, sobald Sie anhand schlechter Schulnoten oder mangelhaft ausgeführter innerbetrieblicher Aufträge bemerken, dass es Lücken gibt. Versuchen Sie herauszufinden, wo die Probleme genau liegen. Machen Sie den Auszubildenden Angebote, diese Lücken in der betrieblichen Ausbildung zu schließen oder durch externe Unterstützung intensiv zu bearbeiten. Bestärken Sie sie, dass es möglich ist, gute Noten in der Schule zu erreichen und fehlende Kenntnisse aufzuholen.

Im betrieblichen Alltag ist es äußerst hilfreich, wenn Sie den Wissensstand Ihrer Azubis selbst gelegentlich mit gezielten Fragen zur Arbeitsaufgabe und geeigneten Tests überprüfen: „Wie bist Du auf dieses Ergebnis gekommen?“, „Wie berechnet man ...?“, „Was bedeutet ...?“, „Warum bist du so vorgegangen?“, „Welche Regel muss man hier anwenden?“. Ziel ist, dass die Azubis Verfahren, Regeln und Gesetze verstehen und sie nicht nur auswendig lernen, sondern in eigenen Worten wiedergeben können. Geben Sie den Auszubildenden entsprechende Übungsaufgaben, die entweder mithilfe anderer Azubis, betrieblicher Paten oder zu Hause bearbeitet werden und Ihnen wieder vorgelegt werden müssen.

In größeren Betrieben mit eigener Lehrwerkstatt können Sie versuchen, geringe Wissenslücken Ihrer Azubis durch gezielte Förderstunden auszugleichen. Beziehen Sie Auszubildende mit ein, die sich schon in höheren Ausbildungsjahren befinden oder einen guten Kontakt zu den Geflüchteten haben.

Schriftliche Anweisungen können Sie gemeinsam lesen, in einfache Worte übertragen und von Auszubildenden in eigenen Worten wiedergeben lassen. Lassen Sie die Azubis Vokabelhefte für fachliche Begriffe und Zusammenhänge führen, die sie bei Bedarf nutzen können.

Mittelfristigen Erfolg verspricht eine regelmäßige gezielte Förderung, beispielsweise durch **ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)** oder die **assistierte Ausbildung (AsA)**, die über die Arbeitsagentur flächendeckend angeboten werden. Diese Förderung sollten Sie grundsätzlich so früh wie möglich in Anspruch nehmen. Im Rahmen der ausbildungsbegleitenden Hilfen und der assistierten Ausbildung erhalten Auszubildende Stützunterricht und sozialpädagogische Begleitung. In Kleingruppen von etwa fünf Personen erhalten die Auszubildenden Förderung beim Erlernen von Fachtheorie, Fachpraxis, Training des Sozialverhaltens/Entwicklung der Persönlichkeit, Vorbereitung auf die Gesellen-/Abschlussprüfung und Stützunterricht zum Erlernen von Lerntechniken zum Abbau von Sprach- und Bildungsdefiziten. Der Förderunterricht umfasst wöchentlich drei bis acht Stunden und soll Ausbildungsabbrüche verhindern helfen.

Ein weiteres interessantes Förderangebot ist das Jobstarter-Programm **VerA** des Senior Experten Service (SES). VerA steht für „Verhinderung von Ausbildungsabbrüchen“ und hat die Stärkung von Jugendlichen in der Berufsausbildung durch SES-Ausbildungsbegleiter/-innen zum Ziel.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Allgemeine Informationen zur Ausbildung von Flüchtlingen enthält die DIHK-Broschüre „Integration von Flüchtlingen in Ausbildung und Beschäftigung“: [https://www.dihk-verlag.de/Integration-von-Fluechtligen-Ausbildung-Beschaefigung-4285\\_532200.html](https://www.dihk-verlag.de/Integration-von-Fluechtligen-Ausbildung-Beschaefigung-4285_532200.html).
- Informationen über ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) und die assistierte Ausbildung (AsA) gibt es bei der Bundesagentur für Arbeit: <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen>, <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/assistierte-ausbildung>.
- Über das Mentorenprogramm „VerA“ für Auszubildende informiert der Senior Experten Service: <http://vera.ses-bonn.de>.



© Spectral-Design/  
Fotolia

## Lerntypen

### Wieso versteht mich mein Azubi nicht?

Sie kennen das aus Erfahrung: jede/-r Auszubildende geht unterschiedlich mit Lern- und Arbeitsaufgaben um und zeigt Stärken und Schwächen eher in der Theorie oder in der Praxis. Das gilt auch für Geflüchtete in der Ausbildung.

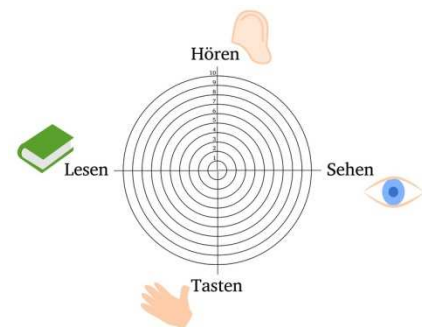
Jede Berufsbranche hat ihre eigenen bevorzugten Lerntypen und jeder Ausbilder und jede Ausbilderin bevorzugte Unterrichtsmethoden. Um die unterschiedlichen Lerntypen in der theoretischen und praktischen Unterweisung zu erreichen, ist es ratsam, die Inhalte für alle verständlich zu „transportieren“. Je eher die Art und Weise, in der Lerninhalte bearbeitet werden, variiert, umso vielfältiger sind die Möglichkeiten des Motivierens, Erinnerns und Behaltens bei unseren Azubis.

Für Gruppenarbeiten ist es hilfreich, unterschiedliche Charaktere und Lerntypen und -stile zu erkennen und ihre Qualitäten so zu kombinieren, dass sie sich ergänzen und das Azubis voneinander und miteinander lernen können.

### Welche Lerntypen gibt es?

Es gibt unterschiedliche Ansätze, Lerntypen und -stile zu kategorisieren. Am bekanntesten ist die Unterscheidung nach „Aufnahmekanälen“, d.h. über welches Sinnesorgan die Person theoretische Informationen und praktische Fertigkeiten verarbeitet.

Nach Aufnahmekanälen unterscheidet man vier verschiedene Lerntypen. In der Praxis begegnen Sie uns meist als Mischtypen:



© thingamajiggs / Fotolia

- Der auditive Lerntyp: Ihr Azubi kann mündliche Arbeitsaufträge, Erklärungen und Vorträge leicht verstehen, wiederholen, zusammenfassen und über einen längeren Zeitraum behalten.
- Der visuelle Lerntyp: Die Azubis merken sich alles gut, was sie selbst gelesen oder gesehen haben. Schriftliche Unterlagen, eigene Notizen, Bilder, Videos und Grafiken sind für sie der Zugang zu Lerninhalten. Sie schauen sich auch die Tätigkeiten einfach von anderen ab. Selbst Arbeiten, die verschiedene Schritte beinhalten, können sie vollständig nacharbeiten und wiedergeben.
- Der kommunikative Lerntyp: Die sprachliche Auseinandersetzung mit dem Lernstoff steht hier im Vordergrund. Die Auszubildenden erschließen sich den Lerninhalt im fachlichen Lehrgespräch, in der Diskussion und im Austausch mit Kollegen und Kolleginnen. Ihr Azubi erarbeitet sich so die gewünschten Aufträge und besorgt sich hierzu aus dem Kollegenkreis selbstständig die dazu benötigten Informationen.

- Der motorische Lerntyp: Die Azubis begreifen die gestellte Aufgabe am besten, wenn sie sie „be-greifen“ können. Das aktive Handeln und Ausprobieren ist für die Erarbeitung von Lerninhalten und Arbeitsschritten zentral. Das gilt sowohl für praktische als für theoretische Aufgaben (z.B. Durchrechnen von Übungsaufgaben, Anwendung von Formeln).

Wird diese Lerntypisierung bei geflüchteten Menschen zu beachten, dass ihre vertrauten Lernwege in der Ausbildung in Deutschland häufig nicht zum Erfolg führen oder blockiert sind. Beispiel: Menschen, die in ihrem Herkunftsland über das Hören und über die Kommunikation mit anderen gut lernen konnten, stoßen an Grenzen, wenn sie die (Fach-)Sprache noch nicht ausreichend beherrschen. In diesem Fall kann man Lernaufgaben zunächst über motorisches Selbermachen und visuelle, anschauliche Lernmaterialien bearbeiten lassen, gleichzeitig aber den nötigen Wortschatz durch begleitende Gespräche, Erklärungen und Vokabeltrainer langsam aufbauen.

### Wie kann ich diese Lerntypen am besten unterstützen?

- Den auditiven Typ: Ihre Azubis benötigen abseits des Tagesgeschäfts genügend Ruhe zum Lernen und Trainieren von Fachwortschatz und zum Verstehen gängiger Arbeitsanweisungen. Lassen Sie Fachvokabeln in ganzen Sätzen und Zusammenhängen lernen („Ich stelle die Drehzahl ein.“, „Die Kabel sind parallel verlegt.“). Unterstützen Sie den Spracherwerb durch Abbildungen und Beschriftungen des Arbeitsplatzes und der Arbeitsmittel. Sprechen Sie einzelne kleine Arbeitsschritte mit ihren Auszubildenden durch, lassen Sie Herangehensweisen mit eigenen einfachen Worten erklären, kommentieren Sie Ihre praktischen Unterweisungen in einfacher und klarer Sprache („Was mache ich jetzt und warum?“).
- A woman in a dark business suit is standing in front of a whiteboard, pointing at it with a pen. She is smiling and looking towards two other people, a woman and a man, who are also in business attire and looking at the whiteboard. The setting appears to be a professional training or meeting environment.
- © pressmaster / Fotolia
- Den visuellen Typ: Geben Sie Ihren Auszubildenden die Möglichkeit, eigene Arbeitsmappen mit entsprechenden Bildern und Grafiken zu erstellen, auch zum Erwerb der Fachsprache. Machen Sie viel vor, stellen Sie Lernvideos oder Animationen zur Verfügung.
  - Den kommunikativen Typ: Gestalten Sie eine Unterweisung nicht als Monolog, sondern als entwickelndes Lehrgespräch. Dabei werden die Zuhörer/-innen aktiv durch einfache Rückfragen, Nachfragen und Abfragen in die Darstellung des Lerninhalts eingebunden. Stellen Sie Fragen nach „wie, warum, wieso“ und lassen Sie die Azubis selbst überlegen und in einfachen Sätzen begründen.

Den motorischen Typ: Lassen Sie Ihre Azubis ruhig „mal machen“, denn Übungen und Aufträge selbst zu erstellen und auszuprobieren, macht diesem Lerntyp besonders viel Spaß. Informationen können besonders gut behalten werden, wenn sie durch Bewegung unterstützt werden.

## Welche Lernstile gibt es noch?

Je nach persönlichem „Temperament“ unterscheiden vier weitere Lernstile, die eher das Verhalten von Personen in den Mittelpunkt stellen.

Zusammengefasst geht es um folgende Persönlichkeitsmerkmale, die individuell mehr oder weniger stark ausgeprägt sein können:

### Der Nähetyt oder Aktivist

Dieser Typ ist eher zwischenmenschlich und emotional orientiert. Konzepte und Theorien sind für ihn nur dann interessant, wenn man sich mit Kolleginnen und Kollegen darüber austauschen kann. In dieser Arbeitsform kann der Aktivist Intuition und assoziatives Denken einbringen. Andererseits lässt sich dieser Typ leicht von anderen Einflüssen und Anregungen ablenken und verliert dabei das Ziel aus den Augen.

Lernunterstützung für diesen Typ sind Aufgaben, an denen ausdauernd und konzentriert gearbeitet werden muss.

### Der Dauertyp oder Empiriker

Personen dieser Kategorie sind eher zurückhaltend und introvertiert. Sie arbeiten strukturiert, kontrolliert und gewissenhaft. Das kann dazu führen, dass sie etwas langsamer vorankommen und es ihnen Schwierigkeiten bereitet, mehrere Dinge parallel zu bearbeiten oder sich flexibel auf neue Rahmenbedingungen einzustellen.

Lernunterstützung für diesen Typ bieten Aufgaben, in denen mehrere Azubis zusammenarbeiten und sich abstimmen müssen. Auch Aufgaben, die Kreativität und Visionen fördern, sind in diesem Fall eine Bereicherung (auch wenn sie zunächst als Herausforderung gesehen werden).

### Der Distanztyp oder Theoretiker

Diese Personen gehen logisch, analytisch und rational vor und sind sehr an Hintergründen und Details interessiert. Sie kommen gut mit systematischen Vorgehensweisen zurecht, es fehlt ihnen aber oft an eigener Initiative und Risikobereitschaft, etwas Neues auszuprobieren.

Eine gute Lernunterstützung für solche Personen ist, sie in Gruppenarbeiten und Projekte einzubinden, die sehr zielorientiert zu bearbeiten sind und bei denen auch kreative Methoden eingesetzt werden müssen.

### Der Wechseltyp oder Experimentator

Bei diesem Lernstil steht das aktive, praktische Handeln im Mittelpunkt. Leistungswille und Verantwortungsbewusstsein sind vorhanden und „Learning by doing“ in Projekt- und Gruppenarbeiten werden gut gemeistert. Unterstützung im Lernprozess brauchen Personen

dieses Lerntyps dann, wenn Handlungen zunächst durchdacht und reflektiert werden müssen und zu viel Intuition eher hinderlich ist. Lern- und Arbeitsaufgaben sollten für sie so gestaltet sein, dass sie sich zunächst theoretisch einarbeiten müssen, um ihr praktisches Ergebnis fachgerecht ausführen zu können.

## **Welche Besonderheiten kann es bei Flüchtlingen in Bezug auf Lerntyp und -stil geben?**

Oft treten Lernschwierigkeiten nicht in der praktischen Unterweisung, sondern in der Berufsschule auf. Es gibt viele Herkunftsländer, in denen schulischer Unterricht aus Auswendiglernen, Abfragen und Abschreiben von Tafelbildern besteht. Sobald die Auszubildenden die deutsche Sprache gut lernen, werden sie sich einen Teil des Lernstoffs auf diese Weise aneignen. Probleme können entstehen, wenn Transferaufgaben gestellt werden, die nicht genau dem gelernten Stoff entsprechen. Diese Art anwendungsorientierten Lernens ist vielen Geflüchteten fremd und muss besprochen und geübt werden.

Denjenigen Flüchtlingen, die schon praktische Erfahrung in einem Handwerk oder einer Dienstleistung gemacht haben, fehlt wiederum häufig der theoretische Hintergrund. Arbeitsabläufe setzen sie dann gut in die Praxis um, aber entsprechende Modelle, Fachtheorien und Standards, die man wissen muss, bereiten Schwierigkeiten.

Diese Gruppe der Geflüchteten hat oft Mühe, das „Lernen zu lernen“, und braucht unterstützende Maßnahmen in Grundrechnen, Lesen und schriftlicher Kommunikation .

## **Wo erhalte ich Unterstützung für meine Azubis, das Lernen zu lernen?**

Das Lernen im Betrieb hat viel mit Lesen, (Hör-)Verstehen und Sprechen zu tun. Wenn Ihre Auszubildenden Defizite in diesen Bereichen haben, können diese nur begrenzt im Arbeitsalltag bearbeitet werden.

- Sprechen Sie mit ehrenamtlichen Betreuern und Betreuerinnen oder Paten und Patinnen der Auszubildenden, damit diese die geflüchtete Person gezielter unterstützen können.
- Informationen über ausbildungsbegleitende Hilfen (abH), die bei der Arbeitsagentur beantragt werden:  
[www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen](http://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen)
- Mentorenprogramm „VerA“ für Auszubildende und Flüchtlinge mit aktiven Unterstützern und Unterstützerinnen zur Lernförderung in Ihrer Nähe:  
<https://vera.ses-bonn.de>



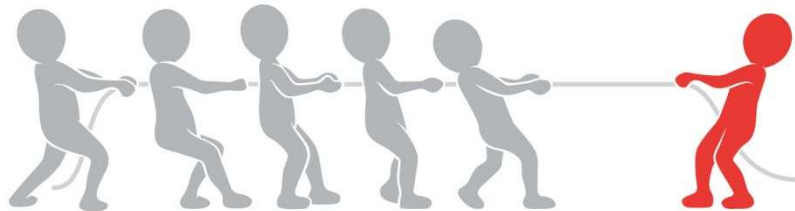
## Negative Gruppendynamik

### Ich fühle mich manchmal provoziert – woran kann das liegen?

Sie meinen, dass der Umgang, den Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Ihre Auszubildenden miteinander pflegen, zu hart, egoistisch oder sogar feindselig ist? Vielleicht empfinden Sie auch, dass sich die Gruppe gegen Sie als Chef/-in oder Ausbilder/-in stellt?

Für solche Verhaltensweisen gibt es zwei mögliche Ursachen:

Wenn sich das Gros der Gruppe geschlossen gegen Sie persönlich oder Ihre Geschäfts- oder Ausbildungsziele stellt, steht dies häufig in direktem Zusammenhang mit Ihrem [Führungsstil](#). Geflüchtete junge Menschen kommen oft aus patriarchalisch und streng hierarchisch geprägten Kulturen. Führungspersonen werden geachtet, wenn sie streng und autoritär sind. Moderne Führungsstile auf „Augenhöhe“ mit einer angemessenen Portion



© snyGGG / Fotolia

Selbstverantwortung auf der Seite der Auszubildenden können auf Geflüchtete irritierend wirken und zu Autoritätsverlust des Vorgesetzten führen.

Es kann aber auch sein, dass sich eine/-r ihrer Azubis mit der Zeit erst zum „Querschläger“ entwickelt hat. Dabei macht es keinen Unterschied, ob es sich dabei um einen geflüchteten oder in Deutschland aufgewachsenen Azubi handelt.

„Störenfriede“ zeigen oft ein anmaßendes und provozierendes Verhalten. Das ist allerdings häufig kein Ausdruck tatsächlicher Selbstsicherheit, sondern eher ein Schutzmechanismus, zum Beispiel um von eigenem Verhalten abzulenken. Erschwerend kommt oft hinzu, dass die Kritikfähigkeit solcher Menschen nicht ausgereift ist. Bei Geflüchteten können also [Verunsicherung](#) und sprachliche Hürden Ursache für provokatives Verhalten sein.

## Wie konnte das passieren, was habe ich übersehen?

Zu einem „Querschläger“ kann Ihr Azubi werden, wenn er oder sie sich als Mensch übersehen oder nicht wertgeschätzt fühlt. Auszubildende empfinden Sanktionen als zu hart oder ungerecht oder fühlen sich gedemütigt. Wenn beispielsweise andere über ihre schlechten Leistungen sprechen, mündet das oft in negativen Gefühlen gegenüber Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen und Kolleginnen.

Häufig entsteht Unmut über nicht eingehaltene Versprechen, das Gefühl, zu niedrig bezahlt zu werden oder durch andere nicht erfüllte Erwartungen und Ansprüche. Oft fehlt dann aber vor allem neuen oder jungen Flüchtlingen der Mut, ein klärendes Gespräch mit den Vorgesetzten zu suchen. Das ist in vielen Kulturen auch gar nicht gewünscht. Ihre negativen Empfindungen, ihre Enttäuschung oder ihre Wut benötigen dann ein anderes Ventil und führen zu Provokation, Ruhestörung oder Nörgelei. Ein „Störenfried“ ist geboren.

Selbstverständlich kann es auch externe Faktoren geben, die bislang zufriedene und unauffällige Azubis zu Querulanten werden lassen. Änderungen in den Familienverhältnissen, im sozialen Umfeld oder geänderte Ansprüche können zu Unzufriedenheit führen. Hat Ihre Auszubildende vielleicht einen neuen Freund, der den bisher geliebten Job schlechtmacht ([Clique](#)). Muss sich Ihr Azubi plötzlich um Angehörige kümmern oder seinen Wohnort wechseln und kommt dadurch nicht mehr mit den Arbeitszeiten klar? Reicht das Gehalt nicht mehr, weil durch Umzug, familiäre Verpflichtungen oder unkontrollierten Konsum die Ausgaben gestiegen sind ([Verschuldung](#))?

Entpuppt sich Ihr neuer Azubi als „Querschläger“, könnte es sein, dass er oder sie

- sich in Ihrem Unternehmen oder in seinem/ihrer Team nicht wohlfühlt und sich selbst nicht integrieren will,
- von den Kolleginnen und Kollegen aufgrund von Alter, Herkunft oder schlechten Leistungen ungerecht behandelt wird (siehe dazu die Wissensbausteine „[Mobbing](#)“ und „[Interkulturelle Konflikte](#)“),
- lieber entlassen werden würde, als selbst zu kündigen.

Bei negativer Gruppendynamik ist es hilfreich, das Team in die Problemlösung einzubeziehen. Wenn Sie ein gutes Vertrauensverhältnis zu Ihrer Gruppe pflegen, werden Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein offenes Feedback geben und ehrlich ihre Vorbehalte und Bedenken mitteilen.

## Was kann ich tun?

- Überprüfen Sie die Protokolle der letzten [Feedbackgespräche](#). Haben Sie dort etwas übersehen?

- Sprechen Sie mit dem „Störenfried“, am besten in einer ungezwungenen Atmosphäre. Vermeiden Sie Vorwürfe oder Schuldzuweisungen, sondern schildern Sie die Situation aus Ihrer Sicht und führen Sie konkrete Beispiele an. Machen Sie deutlich, wie es Ihnen damit geht und welche Veränderung Sie in Ihrer Arbeitsbeziehung wünschen. Ermutigen Sie Ihre/-n Gesprächspartner/-in dazu, die Situation aus eigener Perspektive und ohne Angst zu schildern.
- Reaktivieren oder vereinbaren Sie neue Ziele (Zielvereinbarungen). Vereinbaren Sie gleich einen Folgetermin in ein paar Wochen, um über die Fortschritte zu sprechen.
- Setzen Sie nach Ihrem Einzelgespräch ein Teamgespräch an. Laden Sie gegebenenfalls einen Mediator oder eine Mediatorin ein, um zwischen verhärteten Fronten zu vermitteln.



Beachten Sie bitte, dass diese Maßnahmen nur eine exemplarische Auswahl darstellen.

### Was kann ich im Vorfeld tun?

- Es ist hilfreich, mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur Geschäftsziele, sondern auch Team-/Gruppenziele zu vereinbaren. Dies könnten etwa respektvoller Umgang miteinander, Rücksichtnahme, Offenheit und Teamgeist sein. Die Planung gemeinsamer Ausflüge, Seminare oder Feiern können die Gruppendynamik positiv beeinflussen.
- Belegen Sie Seminare zu den Bereichen Motivation, Führung und Umgang mit Geflüchteten, um Ihre Kommunikationsfähigkeit zu verbessern.
- Für Ihre Azubis kann ein (erlebnispädagogisches) Seminar zum Thema „soziale Kompetenz und Teamarbeit“ hilfreich sein.

## Potenziale erkennen

### Mein Azubi kann doch mehr?!

Ging es Ihnen auch einmal so? Anfangs schien alles zu stimmen: Genau diesen jungen Menschen wollten Sie als Azubi! Er oder sie hat schon im Praktikum schnell Fortschritte in der deutschen Sprache gemacht, ist freundlich im Umgang mit Kunden und führt Aufträge gewissenhaft aus. Und nun das: Wo sind Initiative, Elan, Pünktlichkeit, Teamintegration? Zwar zeigt sich Ihr Azubi grundsätzlich willig, an manchen Tagen läuft es auch wie geschmiert. Zuweilen gibt es jedoch Aussetzer Ihres Azubis, die ohne Ihr rechtzeitiges Eingreifen sogar Schäden für den Betrieb nach sich gezogen hätten.

Es scheint, als ob genügend Potenzial für eine erfolgreiche Ausbildung vorhanden ist, doch wo sind diese Potenziale in der Praxis? Wie kommen Sie an sie heran, wie können Sie diese Potenziale freilegen?

Was heißt überhaupt „Potenzial“? Der Begriff stammt aus dem Lateinischen und bedeutet „Macht, Stärke“ und wird in vielen Fachgebieten jeweils spezifisch verwendet. Es bedeutet eine Möglichkeit, Kraft zu entfalten, Stärke zu zeigen.



© animaflora/Fotolia

### Wie kann ich Potenziale fördern?

Wie kann Ihr Azubi nun "Stärke" zeigen? Hierzu der Bericht einer Ausbilderin:

"Ich bin bereits lange Jahre Filialeiterin bei einem bundesweit tätigen Einzelhändler. Über ein Schülerpraktikum kam Idriss zu uns. Etwas rührte mich an dem bescheidenen Auftreten des Jungen. So bot ich ihm trotz relativ schlechter Noten nach erfolgreichem Praktikum einen Ausbildungsplatz im Einzelhandel an. Während der Probezeit ging alles noch relativ gut, doch dann begannen die Probleme: Mal kam er zu spät, mal kam er noch am dritten Tag im selben verschmutzten T-Shirt, mal rief mich die Berufsschule an, dass er einfach den Unterricht verlassen hätte und verschwunden sei. Gleichzeitig bemerkte ich, dass Idriss Tage hatte, an denen er relativ viel - auch während der Arbeitszeit - telefonierte und äußerst nervös und unkonzentriert wirkte. Dabei passierten dann auch viele Fehler.

Lange Zeit war ich mit ihm geduldig und sprach nur partiell Probleme an, da ich an Idriss glaubte. Meine Hoffnung war, dass sich diese Dinge legen würden, wenn Idriss richtig in das Team integriert wäre und sich an das Berufsleben gewöhnt hätte. Ich war mir sicher, der Junge hatte Potenzial! Außerdem versicherte er mir, wie gerne er diese Ausbildung machte und verhielt sich stets höflich und korrekt. Verstärkt traten dann aber auch Kollegen und Kolleginnen an mich heran, denen diese Dinge ebenfalls auffielen.

Nun musste ich handeln: Ich bat Idriss zum Gespräch und legte ihm meine Sicht der Dinge dar. Je weiter das Gespräch voranschritt, desto betroffener wurde er. Nach anfänglichen Ausflüchten erzählte er mir dann verschämt von seiner Situation: Er könne seit einiger Zeit keinen Kontakt zu seiner Familie in Syrien herstellen. Er wisse nicht, wo sich seine Eltern aufhalten. Außerdem hat er immer wieder Probleme mit seinen Mitbewohnern in einer Flüchtlings- Wohngemeinschaft. Er teilt sich ein Zimmer mit einem Landsmann, der arbeitslos ist. Er hat kaum Ruhe und Unterstützung beim Lernen des Berufsschulstoffs. Das lähmte ihn derart, dass er darüber natürlich alles andere vergaß. - Nun war klar, weshalb Idriss häufig unregelmäßige Arbeitsergebnisse aufwies, und ich konnte handeln."

Zunächst vermittelte die Ausbilderin ihrem Auszubildenden sozialpädagogische Hilfe in Form einer Beratung durch einen Flüchtlingsbetreuer des städtischen Jugendamtes. Durch gezielte Nachhilfe konnte er in seinen schulischen Leistungen gestützt werden. Ein weiterer Schritt waren eine Beratung durch die Ausländerbehörde und die Agentur für Arbeit beziehungsweise das Jugendamt, wie Idriss durch mögliche Beihilfen einen eigenen Hausstand gründen oder in geeignetere Wohngruppen umziehen könnte. Begleitend erfolgte konkrete Unterstützung im beruflichen Alltag. Durch viele Gespräche mit der Ausbilderin konnte Idriss so weit gestützt werden, dass er insbesondere psychisch stark genug war, auch problematische Situationen zu meistern. Heute, nachdem Idriss die Ausbildung erfolgreich abschließen konnte, arbeitet er noch immer im selben Unternehmen und ist aufgrund seiner einfühlsamen Art bei Kunden und Personal äußerst beliebt.

### Was bedeutet dieses Beispiel?

- Ausbilder und Ausbilderinnen haben eine besondere Verantwortung, die insbesondere in problematischen Situationen entsprechendes Einfühlungsvermögen erfordert.
- Schöpft Ihr Azubi Potenziale nicht aus, geschieht dies nicht aus Berechnung, sondern häufig deshalb, weil ihn oder sie andere Dinge außerhalb der Arbeit so belasten, dass effektives Arbeiten nicht (mehr) möglich ist.
- Mangelndes Selbstwertgefühl, übergroße Schüchternheit, physische und psychische Erkrankungen, aber auch sprachliche Defizite - insbesondere bei Jugendlichen mit Migrationshintergrund - können Hemmnisse bei der Potenzialentfaltung sein.

Fazit: Es lohnt sich, bei Ihren Azubis auf "Spurensuche" zu gehen und zu sehen, was sie umtreibt. Eine solche Vorgehensweise motiviert übrigens auch Ihre anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - die sehr genau diese Form der Mitarbeiterwertschätzung registrieren.

Natürlich unterscheiden sich die individuellen Schwierigkeiten - und Patentlösungen gibt es nicht. Manchmal liegen Probleme tatsächlich ausschließlich in der Person Ihres Azubis, in anderen Fällen verhindern behördliche Hürden und Vorschriften, dass der junge Mensch seine Situation selbst verändern kann.

## Welche Möglichkeiten bestehen noch bei Leistungsveränderungen?

- Fragen Sie sich auch selbstkritisch, ob Ihre eigenen Ausbildungsmethoden die richtigen sind. Haben Sie Aufgaben so erklärt und demonstriert, dass der Auszubildende weiß, was von ihm verlangt wird? Leistungsabfall kann auch bedeuten, dass Auszubildende überfordert sind oder etwas nicht verstehen. Jugendliche aus einem anderen Kulturkreis sind es oft nicht gewohnt, Schwächen zuzugeben und haben Angst, zu versagen.
- Führen Sie deshalb regelmäßige Feedbackgespräche mit Ihren Azubis und sprechen Sie Probleme konkret an, damit Sie rechtzeitig eingreifen können: Holen Sie den jungen Menschen dort ab, wo er oder sie gerade steht.
- Erarbeiten Sie gemeinsam mit Ihrem Azubi konkrete Maßnahmen und umsetzbare Möglichkeiten.
- Versuchen Sie, mit gezielten praktischen und theoretischen Aufgabenstellungen herauszufinden, wo Stärken und Schwächen liegen und setzen Sie dann dort mit Ihren Maßnahmen an.
- Fördern Sie Kompetenzen, Stärken und Interessen Ihres Azubis, fordern Sie aber auch deren Einsatz. Beziehen Sie auch Fähigkeiten des geflüchteten Jugendlichen mit ein, die er in seiner Heimat erworben hat.

## Kann ich das Umfeld meines Azubis in die Potenzialanalyse einbeziehen?

Scheuen Sie sich nicht, Hilfestellung von außen in Anspruch zu nehmen.

Manchmal sind gezielte Hilfen von außen äußerst nützlich und für den gesamten Prozess förderlich. Wie bereits erwähnt, liegen die Möglichkeiten und Maßnahmen in jedem Fall anders und müssen individuell abgestimmt werden. Unter Umständen sind sogar maßgeschneiderte Unterstützungsprogramme notwendig. Ziel ist in jedem Fall, zusammen mit Ihrem Azubi erreichbare Schritte im Ausbildungsgeschehen zu erarbeiten.

In welchen Fällen kann das Umfeld einbezogen werden? Hier einige Möglichkeiten (Vernetzung mit anderen Akteuren):

Je nach Alter und Interesse des Azubis sollten Betreuungspersonen oder Willkommenslotsen erste Ansprechpartner sein. In der Regel kann man bei jungen Geflüchteten nicht auf Eltern oder andere Erziehungsberechtigte zurückgreifen. Betreuungspersonen kennen ihre „Schützlinge“ jedoch schon länger und wissen sie gut einzuschätzen.



© stadtrate/Fotolia

Die Einbeziehung anderer Azubis ist dann sinnvoll, wenn bestimmte betriebliche Konzepte dies ohnehin vorsehen. Beispielsweise können fortgeschrittene Azubis andere Auszubildende mit kürzerer Lehrzeit begleiten und betreuen.

Die Maßnahmen aller extern beteiligten Institutionen (z.B. Ausländerbehörde, Mentorenprogramm VerA, Berufsschule, Nachhilfe etc.) sollten bei Ihnen wieder zusammengeführt werden, damit ein abgestimmtes und maßgeschneidertes Konzept zur Begleitung Ihres Azubis erarbeitet und durchgeführt werden kann.

Besteht die Möglichkeit, dass Ihr Azubi gesundheitliche Probleme hat, die das Ausbildungsgeschehen hemmen, sollte dies in jedem Fall durch Externe abgeklärt werden. Beispielsweise können Traumatisierungen durch Flucht Blockaden auslösen, der Azubi ist psychisch oder physisch erkrankt, oder es könnte eine Suchtproblematik vorliegen.

Gerade Azubis mit Fluchthintergrund öffnen sich gegenüber „Fremden“, z.B. in der Nachhilfe oder bei der Ausbildungsbegleitung, eher als gegenüber dem betrieblichen Ausbildungspersonal. Warum? Häufig ist die Angst groß, dass Ihr Wissen um die Defizite Ihres Azubis nachteilig sein könnte. Nehmen Sie Ihren Azubis diese Angst: Achten Sie darauf, mit Ihren Azubis stets im Gespräch zu bleiben.

Leisten Sie, falls erforderlich, praktische Hilfestellung im Alltag.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Ausbildungsberatung der Kammern. Kontakte zu Kammern finden sich unter [www.dihk.de](http://www.dihk.de), Rubrik „IHK-Finder“.
- Das Bundesinstitut für Berufsbildung in Bonn bietet auf seiner Homepage eine Fülle an Informationen: [www.bibb.de](http://www.bibb.de). Hier finden sich auch Informationen zu Potenzialanalysen in Berufsorientierungsprogrammen, Durchführung und Qualitätsstandards.
- Ebenfalls vom BIBB initiiert ist das Portal [www.atucation/team@work.de](http://www.atucation/team@work.de), das Unternehmen Tipps für die Arbeit mit Geflüchteten gibt.
- Ein weiteres Angebot an Unternehmen, die Geflüchtete ausbilden, ist das Portal KOFA (Kompetenzzentrum Fachkräftesicherung) [www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge.de](http://www.kofa.de/themen-von-a-z/fluechtlinge.de)
- Die Homepage des Senior Expert Service, der das erwähnte Mentoren Programm „VerA“ für Auszubildende aufgelegt hat, lautet [www.ses-bonn.de](http://www.ses-bonn.de).
- Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH-Maßnahmen) sind in jedem Fall nützlich, da sie sowohl schulische als auch sozialpädagogische Unterstützung beinhalten (siehe Baustein abH).



© Spectral-Design/ Fotolia

## Prüfung nicht bestanden

### Es besteht die Gefahr, dass mein Azubi die Prüfung nicht besteht. Was kann ich tun?

Ihrem Azubi droht das Scheitern bei der Abschlussprüfung? Hierfür kann es viele Gründe geben: von Prüfungsangst über spezifische Problemlagen des Azubis oder längeren Abwesenheitszeiten bis zum tatsächlichen Nichtbeherrschen des Prüfungsstoffs. Meist handelt es sich bei den Wackelkandidaten/-kandidatinnen um Auszubildende, die entweder von Beginn der Ausbildung an Probleme hatten, die Anforderungen des schulischen Teils der Ausbildung zu erfüllen, oder die nicht motiviert genug für den Ausbildungsgang sind. Was also können Sie schon während der Ausbildung tun, um das

Prüfungsscheitern zu verhindern? Hier finden Sie einige Tipps:



© patpitchaya/Fotolia

- Lassen Sie sich regelmäßig die Klassenarbeiten vorlegen, und zwar von Beginn der Ausbildung an.
- Beobachten Sie einen Leistungsabfall im betrieblichen und schulischen Bereich nicht zu lange, sondern suchen Sie rechtzeitig das [Gespräch](#) mit Ihrem Azubi.
- Setzen Sie Lob und Motivationsinstrumente gezielt ein, um zu fördern (siehe Wissensbausteine „[Geringe Lern- und Leistungsmotivation bei geflüchteten Azubis](#)“ und „[Potenziale erkennen bei geflüchteten Azubis](#)“). Geben Sie, falls möglich, Anreize für gute Leistungen.
- Suchen Sie das Gespräch mit den Erziehungsberechtigten, um rechtzeitig zu informieren und Unterstützung zu bekommen. Im Fall von unbegleiteten geflüchteten Jugendlichen übernimmt diese Aufgabe entweder der Vormund beim Jugendamt oder eine Pflegefamilie. Bei Erwachsenen kann dies ein [ehrenamtlicher Betreuer](#) oder eine ehrenamtliche Betreuerin sein.
- Nehmen Sie Angebote wie ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) oder die Assistierte Ausbildung (AsA) in Anspruch. Die Kosten hierfür übernimmt die Agentur für Arbeit. Die Maßnahmen werden bei entsprechend beauftragten Bildungsträgern durchgeführt.
- Nehmen Sie mit dem Lehrpersonal der [Berufsschule](#) Kontakt auf und besprechen Sie im Rahmen einer aktuellen Einschätzung gemeinsam Unterstützungsmöglichkeiten.
- Verlängern Sie gemäß §§ 23 und 37 BBiG die vertraglich vereinbarte Ausbildungszeit (bis zum nächsten oder sogar übernächsten Prüfungstermin, d.h. um sechs oder zwölf Monate).



Sofern keine physischen oder psychischen Handicaps vorhanden sind, greift in der Regel mindestens eine der aufgeführten Hilfsmaßnahmen. Oftmals tut es Auszubildenden gut, wenn sie regelmäßig z.B. die abH-Gruppen besuchen können: Dort treffen sie Azubis mit ähnlichen Problemen und können einen neuen Zugang zum Stoff der Berufsschule finden. Suchen Sie in jedem Fall rechtzeitig das Gespräch mit Ihrem Azubi und versuchen Sie gemeinsam, Möglichkeiten für eine Verbesserung der Leistungen zu erarbeiten.

## **Der Azubi hat die Prüfung nicht bestanden. Welche Konsequenzen hat das?**

Zunächst hat der Azubi einfach Zeit verloren und Ihr Betrieb hat den Azubi noch länger im Ausbildungsverhältnis. Wichtig für Sie: Das Nichtbestehen der Abschlussprüfung liegt nicht unbedingt an Ihrer Ausbildungsleistung! Ein Scheitern in der Prüfung kann viele Gründe haben.

Was bedeutet es eigentlich, wenn das Urteil lautet: „Prüfung nicht bestanden“? Zum Ende der Ausbildungszeit finden in allen anerkannten Ausbildungsberufen Abschluss- beziehungsweise Gesellenprüfungen statt. Die Prüfungen gliedern sich in einen schriftlichen und einen mündlichen oder praktischen Teil und dienen als Nachweis, dass die erforderliche berufliche Qualifikation vorhanden ist. Anders ausgedrückt heißt das: Hat der Azubi in der Lehrzeit die für die qualifizierte Berufsausübung notwendigen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Berufsbildungsgesetz BBiG § 38 beziehungsweise Handwerksordnung HWO § 32 erworben?



© MFOTO/Fotolia

Kann dieser Nachweis nicht erbracht werden, weil die Prüfung nicht bestanden wurde, ist damit aber noch lange nicht alles verloren. Das gilt auch für Flüchtlinge oder Schutzsuchende in Ausbildung.

## **Welche Möglichkeiten gibt es, die Ausbildung doch noch erfolgreich zu beenden?**

Die Abschlussprüfung kann zweimal wiederholt werden. Für die Ausbildungszeit bedeutet dies, dass sie sich auf Verlangen des oder der Auszubildenden bis zur nächsten Prüfung, längstens um ein Jahr, verlängert. Das heißt konkret, dass das Ausbildungsverhältnis weder automatisch noch auf Wunsch des Ausbildungsbetriebs fortbesteht, sondern nur dann, wenn der oder die Auszubildende dies auch möchte.

Natürlich muss in dem Fall die zuständige Kammer entsprechend informiert werden, da Ihr Azubi sonst keine Zulassung zur Abschlussprüfung erhalten kann. Erst wenn die Prüfungen

auch beim dritten Anlauf nicht bewältigt werden, bleibt die durchlaufene Ausbildung ohne Abschluss.

Nach diesem Zeitpunkt kann in einem artverwandten Beruf wieder ein Anlauf zur Prüfung genommen werden, wenn in diesem Beruf für mindestens das Anderthalbfache der Ausbildungszeit (also bei einem Ausbildungsberuf mit 3 Jahren Dauer mindestens 4½ Jahre) eine Tätigkeit nachgewiesen werden kann oder der Nachweis über einen gleichwertigen schulischen Ausbildungsgang erbracht wird. Dazu müssen die Kandidatinnen und Kandidaten in keinem Ausbildungsverhältnis stehen. Sie beantragen eine „Zulassung zur Abschlussprüfung in besonderen Fällen“ bei der zuständigen Kammer (sogenannte „Externenprüfung“).

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Ausbildungsberatung der Kammern: Kontakte zu IHKs finden Sie unter [www.ihk.de/ihk-finder](http://www.ihk.de/ihk-finder), Kontakte zu HWKs unter [www.zdh.de/organisationen-des-handwerks/handwerkskammern](http://www.zdh.de/organisationen-des-handwerks/handwerkskammern).
- Zu ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH) und der Assistierte Ausbildung (AsA) berät die örtliche Arbeitsagentur.
- Das [Bundesinstitut für Berufsbildung \(BIBB\)](http://www.bibb.de) bietet auf seiner Website eine Fülle an Informationen zum Bereich Abschlussprüfungen.
- Verschiedene Gesellschaften und Verlage im Ausbeziehungsweise Weiterbildungsbereich geben entsprechende Fachbücher heraus. Beispiele sind die DIHK-Bildungs-GmbH oder der Verlag [Christiani](http://www.christiani.de).
- Über [www.gripsverlag.de](http://www.gripsverlag.de) lassen sich Aufgaben vergangener Prüfungen nach Ausbildungsberufen geordnet recherchieren, mit denen Auszubildende sich gezielt auf die Prüfung vorbereiten können (gerade in problematischen Fällen sehr zu empfehlen).



© Spectral-Design/ Fotolia

## Über- oder Unterforderung

### Über- oder Unterforderung – Gibt es da Gemeinsamkeiten?

Über- oder Unterforderung wirken sich sehr ähnlich aus: Die Azubis sind nicht mehr motiviert, sich anzustrengen. Entweder empfinden sie die Aufgaben als zu schwierig und erzielen daher keine Erfolge, oder aber die Anforderungen erscheinen als zu einfach und sind dadurch langweilig. In beiden Fällen können gerade bei jungen Menschen schnell Frust und eine schlechte Arbeitseinstellung entstehen.

### Wie erkenne ich, ob mein Azubi überfordert ist?

Wenn Ihr Azubi nicht auf Anhieb alles so hinbekommt, wie es der Ausbildungsplan vorsieht, oder vielleicht etwas langsamer ist als andere Auszubildende, ist das noch längst kein Anzeichen für Überforderung. Wahrscheinlich hat Ihr Azubi den gewünschten Ablauf noch nicht richtig verstanden: Bedenken Sie bitte, dass Auszubildende mit Fluchthintergrund gerade zu Beginn der Ausbildung mehrere Hürden nehmen müssen, um die



© Marco2811/ Fotolia

Leistungen zu bringen, die Sie von deutschen Jugendlichen erwarten: die Sprachbarriere, der mangelnde Bezug zur Arbeitswelt und eventuelle Lücken im schulischen Grundwissen. Vielleicht verstehen die Auszubildenden auch nicht, dass Transferleistungen erwartet werden, die sie nicht gewohnt sind. Fragen Sie nach und lassen Sie sich zeigen, wo der Schuh konkret drückt. So finden Sie am einfachsten heraus, an welcher Stelle Ihre Azubis nicht weiterkommen (siehe dazu die Wissensbausteine „[Fehlender Bezug zur Arbeitswelt](#) und „[Geringe Lern- und Leistungsmotivation](#)“).

Es gibt auch unterschiedliche [Lerntypen](#). Erklären Sie die Aufgabenstellung auf verschiedene Weise. Bei mangelndem Sprachvermögen helfen Zeichnungen, Skizzen, Bilder, Modelle sowie Beispiele aus dem Alltag und praktische Unterweisungen. Regen Sie den Azubi an, ein Vokabelheft zu führen, in dem neue (Fach-)Begriffe im Zusammenhang notiert und regelmäßig abgefragt werden.

Überprüfen Sie Ihren sprachlichen Ausdruck und Ihre Sprechweise kritisch: Kann es sein, dass ich zu schnell, undeutlich oder unverständlich spreche und der Azubi mich nicht versteht? Sprechen im Dialekt, Anwendung von Redensarten oder Ironie können ebenfalls Sprachbarrieren für Azubis sein.

Aber woran erkennen Sie, ob Ihr Azubi überfordert ist? Überforderte Menschen sind im schlimmsten Falle freud-, lust- und mutlos, leicht reizbar, haben Kopfschmerzen, sind anfällig für Infektionskrankheiten, haben Denkblockaden oder leiden unter Konzentrations- und Gedächtnisstörungen. Sehr wahrscheinlich legt ein überforderter Azubi auch ein Vermeidungsverhalten an den Tag: Situationen, die einen überfordern oder bei denen man sich vielleicht sogar vor anderen „blamieren“ könnte, werden mit allen Möglichkeiten – die bis zur „akuten Übelkeit“ reichen – umgangen.

### **Wann überfordere ich meinen Azubi?**

Sie überfordern Ihre Azubis beispielsweise dann, wenn

- Sie etwas voraussetzen, was für Sie selbstverständlich, für ihre Azubis aber völlig neu ist,
- Sie zu wenig Zeit für das Erlernen oder Ausführen der Tätigkeiten lassen,
- die übertragene Verantwortung zu groß ist,
- Sie Ihren Azubi geistig und emotional überlasten,
- das Fachwissen noch nicht ausreicht, um Aufträge selbstständig zu erarbeiten.

Wenn Menschen immer wieder an ihre Grenzen stoßen und dabei scheitern, kann das zur Überforderung führen. Da die gefühlte Überforderung in der Regel nicht durch Erfolgserlebnisse in anderen Bereichen ausgeglichen werden kann, ist der vorgezeichnete Leidensweg oft lang.

Die individuelle „Schmerzgrenze“ der Überforderung verläuft natürlich ganz unterschiedlich: Jeder Auszubildende ist anders, hat unterschiedliche Stärken und Schwächen und bringt unterschiedliche (schulische) Voraussetzungen mit. Während der eine Azubi eine Aufgabe mit links erledigt und auf Antrieb versteht, stehen dem anderen nur Fragezeichen ins Gesicht geschrieben. Dies hängt auch mit den unterschiedlichen sozialen und kulturellen Hintergründen zusammen, aus denen Jugendliche stammen. Sie als Ausbilderin oder Ausbilder stehen dabei vor der schwierigen Herausforderung, jeden Auszubildenden dort abzuholen, wo er oder sie gerade steht und zum erfolgreichen Ausbildungsabschluss zu führen. Und das meist einfach so nebenbei ... Machen Sie daher innerhalb Ihres Betriebs immer wieder deutlich, dass Sie den Azubis nur dann helfen können, wenn Sie selbst genügend Zeit für die Ausbildung erhalten.

### **Wie kann ich eine Überforderung verhindern?**

Bitte prüfen Sie die Einstiegsqualifikationen Ihres Azubis: Wie sieht es mit der benötigten Allgemein- und Schulbildung aus, wie mit der geistigen, persönlichen und emotionalen Reife? Hat Ihr Azubi die handwerklichen und sprachlichen Fähigkeiten, die für den zu erlernenden Beruf vorausgesetzt werden? Falls Defizite vorhanden sind: Haben Sie in Ihrem Betrieb die Möglichkeit, auf diese einzugehen? Verfügen Sie über genügend Personal und Zeit, um Ihren Azubi in manchen Bereichen stärker zu fördern?

Um Überforderungen zu verhindern, können regelmäßige [Feedbackgespräche](#) hilfreich sein. Sprechen Sie darüber, welche Tätigkeiten problemlos ablaufen und welche schwerfallen oder für die Azubis mit unbehaglichen Gefühlen verbunden sind. Dies können Sie mithilfe einer von 1 bis 10 reichenden Punkteskala erfassen. Überdenken Sie auf dieser Grundlage Ihre Anspruchshaltung an Ihre Azubis und planen Sie gemeinsam den weiteren Ausbildungsverlauf. Geben Sie Ihren Auszubildenden hierbei die Möglichkeit, ihre Aufgaben mitzugestalten und sich bewusst auch den Aufgaben zu stellen, die noch Probleme bereiten. Denn die Stressforschung belegt, dass Überforderungen deutlich seltener auftreten, wenn Personen ihre Arbeitsaufgaben mitgestalten können und im Vorhinein wissen, wann welche Anforderungen auf sie zukommen.

Auch das Gefühl, bei Problemen auf soziale Unterstützung zurückgreifen zu können, senkt die Gefahr der Überforderung erheblich. Daher ist es sehr wichtig, dass Ihr Azubi eine feste Vertrauensperson im Betrieb hat, die bei Schwierigkeiten zur Verfügung steht. Beziehen Sie bei Bedarf bitte auch Lehr- oder Betreuungspersonal mit ein, damit die benötigte Unterstützung von allen Seiten kommen kann.

Wenn die Überforderung trotz betriebsinterner Unterstützung anhält und schwerwiegende Auswirkungen hat, sollten Sie dem oder Auszubildenden aufzeigen, wo und wie sie professionelle Hilfe einholen können (zum Beispiel bei der Initiative VerA des Senioren Experten Service, die persönliche Unterstützung durch erfahrene Ausbildungsbegleiter/-innen anbietet).

Bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen und Auswirkungen von Traumatisierungen gilt das Gleiche: Zeigen Sie auf, wer psychotherapeutische Unterstützung oder ärztliche Hilfe geben kann. Es gibt bundesweit viele Beratungs- und Behandlungsangebote, die sich auf die häufigsten Belastungen von Geflüchteten und sogenannte Traumafolgestörungen eingestellt haben.

### **Wann fühlt sich mein Azubi unterfordert?**

Im normalen Ausbildungsalltag, aber insbesondere zu Stoß- und Hochzeiten im Betrieb, kommt es immer wieder vor, dass sich ein Azubi unterfordert fühlt. Gefühle von Vernachlässigung und der Eindruck, ausgenutzt zu werden, machen sich breit, weil in solchen Phasen aus Sicht der Azubis „nur“ Hilfsarbeiten zu verrichten sind.

Das Gefühl der Unterforderung kann ebenso daraus resultieren, dass die letzten Unterweisungen oder Übungen schon lange zurückliegen oder das Ausbildungspersonal nicht darauf achtet, dem Lehrjahr und der persönlichen Entwicklung entsprechende Aufgaben zu übertragen. Das Gefühl der Vernachlässigung tritt bei manchen Azubis auch kurz vor Prüfungen auf.

## Was kann ich bei einer Unterforderung tun?

Auch hier können [Feedbackgespräche](#) ein Lösungsansatz sein: Erstellen Sie hierbei [Zielvereinbarungen](#), bei denen Ihre Azubi ihre Wünsche einbringen können. Dabei lernen Sie Ihre



Auszubildenden genauer kennen und haben gleich die Möglichkeit, entsprechende Trainingseinheiten zu vereinbaren. Ein Gesprächsergebnis könnte jedoch auch sein, dass ein Azubi Wünsche äußert, die nicht dem Ausbildungsstand entsprechen und die daher erst zu einem späteren Zeitpunkt der Ausbildung realisierbar sind. Nehmen Sie sich in solchen Situationen ausreichend Zeit für die Begründung, die Ihr Azubi verstehen muss.

Ihr Azubi ist besonders leistungstark? Dann könnten mehr Verantwortung oder auch Sonderprojekte zu einem neuen Leistungsschub motivieren. Vielleicht kommt auch eine Verkürzung der Ausbildungszeit infrage? Dafür müssen Sie aber unbedingt mit allen Verantwortlichen und auch mit Ihrem Azubi selbst sprechen.

Wenn ihr Azubi sich ausgenutzt fühlt, kann das auch damit zusammenhängen, dass er oder sie nur wenig Anerkennung für erbrachte Leistungen erhält. Zeigen Sie auf, inwiefern Arbeiten der Auszubildenden für den Betrieb wichtig sind und loben Sie die Azubis für gute Leistungen und Ideen. Umfragen unter Auszubildenden zeigen, dass dies im hektischen Betriebsalltag aus Sicht der Jugendlichen viel zu selten passiert.

## Wo bekommt mein Azubi Hilfe von außerhalb?

- Ganz wichtig ist: Nehmen Sie Ihre Azubis „bei der Hand“, wenn es um externe Hilfsangebote geht. Gerade überforderte Menschen holen sich selten selbstständig Hilfe, da dies in unserer Gesellschaft häufig als Schwäche ausgelegt wird.
- Verschiedene Krankenkassen bieten Online-Tests an, um Stressfaktoren sichtbar zu machen.
- In der Berufsschule kann der/die Vertrauenslehrer/-in oder ein Sozialpädagoge/eine Sozialpädagogin helfen.
- Ermutigen Sie Ihren Azubi, ehrlich mit einem Arzt oder einer Ärztin über Ängste zu sprechen.
- Kontaktadressen von psychosozialen Beratungs- und Behandlungszentren für Flüchtlinge und Folteropfer finden Sie auf der Internetseite des Dachverbands

„Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer“ (BAfF) unter [www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder](http://www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder).

- Informationen über ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) und die assistierte Ausbildung (AsA) gibt es bei der Bundesagentur für Arbeit:



© Spectral-Design/  
Fotolia

<https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/ausbildungsbegleitende-hilfen>,  
<https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/assistierte-ausbildung>.

- Über das Mentorenprogramm „VerA“ für Auszubildende informiert der Senior Experten Service: <http://vera.ses-bonn.de>.

## Verunsicherung von geflüchteten Jugendlichen

### Warum sind gerade geflüchtete Jugendliche besonders verunsichert?

Junge Geflüchtete haben oft traumatische Erlebnisse durch Krieg und Flucht gemacht. Die Sicherheit in Deutschland ist für sie jedoch nur relativ, je nachdem, aus welchem Land sie zu uns kommen. Unsicherheiten können vielfältig sein:

#### Status:

- Wird meinem Asylantrag stattgegeben?
- Wenn nicht, habe ich trotzdem einen gesicherten Aufenthalt oder werde ich abgeschoben?

#### Ausbildungserfolg:

- Schaffe ich meine Ausbildung, die meinen Status bis fünf Jahre (3+2) sichert?
- Wie kann ich die Anforderungen der Berufsschule meistern und meine Sprachkenntnisse verbessern?
- Meine Wohnsituation ist schwierig, wie kann ich in meiner Freizeit ungestört lernen?



© Sinuswelle/Fotolia

#### Entwicklungen im Heimatland:

- Wie geht es meinen Angehörigen? Können Sie nachziehen?
- Wie entwickelt sich die Situation in meinem Heimatland?

#### Beziehungen zu Deutschen:

- Ist mir jede/-r Deutsche wohlgesonnen und wie gehe ich mit Anfeindungen um?
- Wie arbeitet man in einem deutschen Betrieb?
- Können Frauen oder jüngere Personen meine Vorgesetzten sein?
- Wie gehen Frauen und Männer im Betrieb miteinander um?
- Wie verhalte ich mich gegenüber Vorgesetzten?



## Worauf sollte ich im Umgang mit meinen Auszubildenden achten?

Bevor Sie sich entscheiden, einen jungen Geflüchteten als Auszubildenden im Betrieb einzustellen, sollten Sie zunächst mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern klären, welche Herausforderung und Chancen die Integration von Flüchtlingen bedeutet und welche Veränderungen sich daraus für jeden ergeben könnten. Wenn alle Beteiligten positiv eingestellt sind und einem Geflüchteten vorurteilsfrei eine Chance geben wollen, sind viele persönliche Verunsicherungen auf beiden Seiten schon von Anfang an vermeidbar (siehe dazu den Wissensbaustein „[Willkommenskultur](#)“).



© Sergey Nivens/Fotolia

Für junge Geflüchtete ist der Ausbildungsbetrieb ein wichtiger Sozialisations- und Integrationsort. Viele von ihnen kommen aus stark familienorientierten Gesellschaften und sind aufgrund der Fluchtsituation von ihren Angehörigen getrennt. Aus diesem Grund sind die persönlichen Beziehungen zu Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten sehr wichtig, besonders wenn man acht bis zehn Stunden am Tag zusammenarbeitet und die Flüchtlinge sonst nicht viele soziale Kontakte haben.

Der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung hat daher einen besonderen Stellenwert. Geben Sie Ihren Auszubildenden das Gefühl, dass sie Teil Ihrer Gemeinschaft im Betrieb sind. Sprechen Sie über Ihre Familien und Hobbys. Lassen Sie Ihre Auszubildenden über ihre Herkunftsländer, Freunde und Familien berichten. Beziehen Sie die Auszubildenden in Betriebsfeiern und gemeinsame Freizeitgestaltung mit ein. Wenn sich darauf private Kontakte ergeben, ist es umso besser.

Weisen Sie auf Diversität im Betrieb hin, lassen Sie Mitarbeiter/-innen mit Migrationsgrund erzählen, wie sie sich in Deutschland zurechtgefunden haben. Das gibt Sicherheit und Selbstvertrauen, dass man es schaffen kann. Haben Sie ein offenes Ohr für die Aufenthaltssituation der Geflüchteten in Deutschland. Weisen Sie die Auszubildenden darauf hin, dass sie Sie informieren können und müssen, wenn es aufenthaltsrechtliche Probleme gibt. Halten Sie Kontakt zur Ausländerbehörde oder dem/der rechtlichen Vertreter/-in, um ggf. Einfluss zu nehmen.

Die Förderung der Sprachkompetenz ist der Schlüssel zur beruflichen und persönlichen Entwicklung. Sie werden erleben, dass sich die Kenntnisse der Umgangssprache schnell

verbessern, wenn Sie oft, klar und verständlich mit den Auszubildenden reden. Berufliche Fachausdrücke müssen besonders geübt und durch Wiederholen gefestigt werden. Wenn Sie bemerken, dass Auszubildende mit dem theoretischen Stoff der Berufsschule nicht klarkommen, können Sie Ausbildungshilfen, Nachhilfe oder gezielte Sprachförderkurse in Anspruch nehmen. Dazu gehören die assistierte Ausbildung (Träger: Arbeitsagentur), die berufsbezogene Deutschförderung durch das ESF-BAMF-Programm, die ehrenamtliche Ausbildungsbegleitung VerA (Träger: Senioren Expert Service) und ausbildungsbegleitende Hilfen (abH) außerhalb der Arbeitszeit (Träger: Arbeitsagentur).

Geflüchtete Auszubildende stehen unter großem Druck, die Berufsausbildung erfolgreich abzuschließen, da ihr künftiger Aufenthaltsstatus davon abhängt. Im Rahmen der 3+2-Regelung können auch Flüchtlinge ohne den Status als anerkannte/-r Asylbewerber/-in zwei Jahre nach Beendigung der Ausbildung in Deutschland bleiben.

In der fachlichen Ausbildung können Sie Verunsicherung vermeiden, indem Sie auch bei kleinen Fortschritten positive Rückmeldung geben. Versuchen Sie, Theorie und Praxis miteinander zu verbinden. Oft werden die theoretischen Inhalte besser verstanden, wenn sie mit praktischen Aufgaben erfahrbar werden.

Die Ausbildung von Geflüchteten erfordert von allen Beteiligten besondere Aufmerksamkeit. Und doch müssen die Auszubildende auch wissen, dass sie keine „Sonderbehandlung“ erwarten können. Es gibt Regeln in der Zusammenarbeit, an die sich alle halten müssen.

## **Was kann ich tun, wenn Probleme auftreten?**

Wichtig ist, dass Sie bei entsprechenden Anzeichen oder konkreten bei Problemen schnell und zügig handeln, um die Situation nicht weiter eskalieren zu lassen. Verunsicherte Jugendliche werden sich wahrscheinlich nicht offen und direkt an Sie wenden. Suchen Sie das [Gespräch](#) (eventuell unter vier Augen) und den Austausch mit Ihren Azubis und beleuchten Sie die aktuelle Situation. So merken die Jugendlichen, dass Sie die Mitarbeit schätzen, was für ihr Selbstvertrauen von großer Bedeutung ist. Nehmen Sie Probleme ernst und suchen Sie gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten, etwa [Nachhilfe](#). Binden Sie auf jeden Fall die Ausländerbehörde und ehrenamtliche Betreuungspersonen mit ein. Auf diese Weise erhalten Sie ausführliche Informationen und Einschätzungen zur Lebenssituation der Jugendlichen und können weitere Personen zur Unterstützung Ihrer Azubis in die Pflicht nehmen.

Wichtig ist es auch, frühzeitig und offen über die Phase nach der Ausbildung zu sprechen. Sollten Sie keine Festanstellung bieten können, so sagen Sie dies frühzeitig und erläutern



Sie Ihre Gründe. Auf diese Weise geben Sie Ihren Azubis die Chance, sich zeitig mit der Situation zu arrangieren und sich zu überlegen, wie es nach dem Abschluss weitergehen kann. Bieten Sie auch hier Ihre Hilfe an (z.B. eine Weiterempfehlung in der Branche oder die Unterstützung bei Bewerbungsschreiben).

# Gesundheit, Umwelt und Prävention

---

## Aggressives Verhalten

### Mein Azubi ist aggressiv – woher kommt das?

Wenn Ihr Azubi häufig ohne ersichtlichen Grund aufbrausend oder sogar aggressiv wird, kann das verschiedene Ursachen haben. Klar ist: In der Pubertät reagieren junge Menschen ohnehin schneller und negativer auf Reize und Stresssituationen. Im Fall von jungen Geflüchteten kommt hinzu, dass sie eher in Stresssituationen kommen, weil das Umfeld, die Sprache und die Aufgaben für sie herausfordernd und in höchstem Maße verunsichernd sind. Zudem sind diese jungen Menschen in der



© deagreez/Fotloia

Ausbildung einem hohen Erwartungsdruck ausgesetzt. Diesen Druck bauen sie oft selbst auf, weil ein Gelingen der Ausbildung für sie persönlich, ihren Aufenthaltsstatus und ihre Familie entscheidend ist.

Nach unserer gängigen, mitteleuropäischen Auffassung sollten normalerweise schon Kinder eine Aggressionshemmung entwickeln, die sie daran hindert, in schwierigen Situationen Grenzen zu überschreiten. Gewalt ist zwar in Notfällen eine lebensrettende Strategie. Sie darf aber nur als letztes Mittel zur (Selbst-)Verteidigung eingesetzt werden.

Der Einsatz von Gewalt wird jedoch gelernt. Lebenserfahrungen in der Familie und Fluchterfahrung beeinflussen häufig die Art und Weise, wie geflüchtete Jugendliche Konflikte erleben und zu lösen versuchen. Die Erfahrung, nur durch Selbstbehauptung und aggressives Verhalten (im echten Sinne des Wortes) an sein Ziel zu kommen, lässt sich nicht so schnell ablegen. Auch traumatisierende Erfahrungen wie Folter und Misshandlung können die Ursache für eigene Aggression sein. Die Gewaltbereitschaft von Jugendlichen und jungen Erwachsenen kann also erhöht sein, wenn sie selbst regelmäßig Gewalt erlebt haben.

### Wie reagiere ich als Ausbilder/-in richtig?

Im Betrieb hat aggressives Verhalten seinen Ursprung häufig in einem Konflikt oder Machtkampf mit dem Ausbildungspersonal oder innerhalb der Ausbildungs- bzw. Kollegengruppe. Oft sind solche Reaktionen die einzige Möglichkeit für einen Jugendlichen, Macht oder Kontrolle zu erfahren. Es kann sich aber auch um impulsives Verhalten handeln, das sich aus einer sprachlichen Ohnmacht heraus entwickelt. Dies führt häufig zu einem

Teufelskreis: Der Druck auf den Azubi wird verstärkt, aggressive Reaktionen auf beiden Seiten verschärfen sich. Der Konflikt eskaliert und lässt nur Verlierer/-innen zurück.

Wichtig ist zunächst einmal: Lassen Sie sich nicht provozieren! Gehen Sie auf keinen Fall auf das aggressive Verhalten ein und diskutieren Sie auch nicht. Welche Möglichkeiten haben Sie, aus einem Machtkampf auszusteigen?

### **Wie bereite ich mich auf ein klärendes Gespräch vor?**

Erkennen Sie die Anzeichen für einen beginnenden Konflikt, um ihn möglicherweise noch zu stoppen: Bevor Sie das „Feuer“ eröffnen, versetzen Sie sich in die Lage des jungen Geflüchteten und versuchen Sie, Ursachen für das aggressive Verhalten zu finden. Fühlt sich der Auszubildende überfordert, in die Ecke gedrängt oder gab es ein Missverständnis in der Kommunikation? Denken Sie an Eigenschaften, die Sie an Ihrem Azubi mögen, erinnern Sie sich an schwierige Situationen, die er/sie gut gemeistert hat. Stimmen Sie sich dadurch verständlicher.

### **Wie gelingt mir ein guter Gesprächseinstieg?**

Menschliches Konfliktverhalten ist meist gut vorhersehbar. Das ist einerseits frustrierend für beide Seiten („schon wieder“), andererseits macht es den Konfliktverlauf berechenbar. Der Konflikt verläuft in vertrauten Bahnen.

Wenn Sie einen Konflikt vorhersehen können, können Sie ihn auch verändern. Gehen Sie auf die andere Seite zu und fordern Sie ein klärendes Gespräch unter vier Augen. Machen Sie klar, dass Ihnen gute persönliche Beziehungen am Arbeitsplatz wichtig sind und dass Sie als Vorgesetzte/-r keine Aggressionen am Arbeitsplatz dulden. Laden Sie den/die Auszubildende/-n ein, über die Ursachen der Aggression zu sprechen, um eine gemeinsame Lösung für den Konflikt und zur Vermeidung künftiger Konflikte zu finden.

### **Was erlebe ich während des Gesprächs?**

Um zu verhindern, dass Emotionen hochkochen, muss das Gespräch sachlich geführt werden.

Schildern Sie zunächst, was aus Ihrer Sicht passiert ist und welche Beobachtungen Sie gemacht haben. Erklären Sie, warum aggressives Verhalten in dieser Situation für Sie unakzeptabel ist.

Lassen Sie dann den/die Auszubildende/-n erzählen, wie es zu der Aggression kam. Fragestellungen wie „Wie denkst du darüber?“, „Ich weiß nicht, ob ich dich richtig verstanden habe. Kannst du mir etwas mehr darüber sagen?“, helfen Ihnen, einer Eskalation des Gesprächs vorzubeugen.

Fühlen sich beide Konfliktparteien angehört und respektiert oder fühlt sich eine Seite manipuliert und überfordert? Haben Sie sich selbst und den Gesprächsverlauf unter Kontrolle, auch wenn Sie keine Kontrolle über Ihren Azubi selbst haben?

Wenn es sich um Aggressionen in der Ausbildungs- oder Kollegengruppe handelt, werden im nächsten Schritt die Konfliktparteien dazu geholt. Jeder soll die Möglichkeit haben, seine Sicht der Dinge zu schildern. In diesem Fall ist Ihre Rolle die eines Moderators, der eine Einigung beider Konfliktparteien herbeiführen muss (siehe dazu die Wissensbausteine „[Interkulturelle Konflikte](#)“ und „[Konfliktgespräche](#)“).

## Wie stelle ich eine gute Balance im Konfliktgespräch her?

Versuchen Sie, sowohl organisatorische als auch persönliche Aspekte zu berücksichtigen, aber vermischen sie diese nicht. Wenn Ihr Azubi das Gesicht verliert, schwindet auch das Selbstwertgefühl: Er oder sie wird rebellieren, um nicht unterzugehen. Gelingt es nicht, noch während des Konfliktgesprächs die Balance wiederherzustellen, wird Ihr Azubi dies nach dem Gespräch schnell tun wollen und möglicherweise versuchen, sich zu rächen.



© kamasigns/Fotolia

Geben Sie dem Gespräch deshalb einen guten Abschluss, auch wenn Sie eine negative Sanktion aussprechen müssen (z.B. „Hast du eine Idee, wie wir auch ohne Strafen miteinander klarkommen?“).

Haben Sie Geduld! Veränderungen in persönlichen Beziehungen sind nicht einfach herbeizuführen. Möglicherweise benötigen Sie mehrere Anläufe, bis ein eingespielter Konflikt einen wirklich neuen Verlauf nimmt. Möglicherweise bemerken Sie bei strategischen Redewendungen, dass die andere Seite überrascht ist, aber noch nicht weiß, wie sie mit Ihren Angeboten umgehen soll.

Mit jedem offenen Gesprächsangebot wird sich die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass das nachfolgende Konfliktgespräch konstruktiver und produktiver sein wird.

Läuft aggressives Verhalten im Betrieb auf die Einschüchterung oder Unterdrückung einer Person oder Konfliktpartei hinaus, gilt für Sie:

- Sie müssen Auszubildenden unmissverständlich vermitteln, dass (auch verbale) Gewaltanwendung im normalen betrieblichen Ablauf nicht akzeptabel ist.
- Beziehen Sie sich auf die Arbeitsordnung Ihres Betriebs: Welches Verhalten wird wie sanktioniert? Machen Sie klar, dass diese Regeln für alle gelten und zu einem Abbruch des Ausbildungsverhältnisses führen können.
- Ziehen Sie in extremen Fällen von Aggression beispielsweise Polizei oder Jugendamt hinzu, um deutlich klarzustellen, dass Sie Gewalt nicht akzeptieren. In solchen Fällen sollten Sie unbedingt externe Hilfe einbeziehen.

## Wie kann ich den Azubi unterstützen?

Seien Sie ein Vorbild und zeigen Sie, wie Sie mit Stress und Kritik umgehen. Zeigen Sie, auf welche Weise es in Ihrem Betrieb in Ordnung ist, die Wut mal kurz herauszulassen (Auf dem Hof schreien? Auf den Boden stampfen? Gegen einen Reifen treten?).

Stellen Sie klare Verhaltensregeln für den Umgang miteinander auf und achten Sie auf deren Einhaltung. Über- oder unterfordern Sie den Azubi nicht, achten Sie auf leistungs- und lehrjahrgerechte Unterweisungen und Arbeitsaufträge. **Bestärken Sie junge Flüchtlinge**, wann immer es möglich ist, um die Belastung zu mindern, die sie sich teils selbst auferlegt haben.

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- In der Berufsschule finden Sie pädagogisches Personal, bei dem Sie sich Rat holen können. Ein Gespräch ist zudem empfehlenswert, um herauszufinden, ob Ihr Azubi in einer anderen Umgebung ebenfalls aggressiv reagiert.
- Die Kontaktaufnahme mit dem/der ehrenamtlichen Betreuer/-in oder mit dem Vormund des/der geflüchteten Auszubildenden kann Ursachenforschung für Aggressionen unterstützen.
- Psychosoziale Beratungs- und Behandlungszentren für Flüchtlinge und Folteropfer: Kontaktadressen finden Sie auf der Internetseite des Dachverbands Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF) unter [www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder](http://www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder).
- Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (BKE), <http://www.bke.de>, hilft bei der Suche nach einer Beratungsstelle in Ihrer Region.
- Die Deutsche Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie (DGKJP), <http://www.dgkjp.de>, bietet eine Übersicht an Kliniken und Ambulanzen, die auf Verhaltensstörungen unterschiedlicher Art spezialisiert sind.



© Spectral-Design/ Fotolia

## "Indirekte Traumatisierung"

### Ein Thema im Kontakt mit Flüchtlingen in der betrieblichen Ausbildung?

#### Was bedeutet "indirekte Traumatisierung"?

Unter "Traumatisierung" versteht man gemeinhin, dass eine Person Dinge erlebt hat, die weit über das hinausgehen, was ein Mensch verkraften kann. Sie wurde dadurch seelisch so sehr verletzt, dass sie krank wird. Schwere physische, sexuelle oder psychische Gewalt sind meist traumatisierend.

Es kann auch traumatisierend sein, wenn ein nahestehender Mensch solche Gewalt erlitten hat. Beispielweise können Eltern psychisch erkranken, wenn sie erfahren, dass ihr Kind vergewaltigt oder ermordet wurde.

Von "indirekter Traumatisierung" oder "sekundärer Traumatisierung" spricht man hingegen, wenn jemand durch intensiven Kontakt mit traumatisierten Personen selbst

traumatisch belastet wird. Das bedeutet, dass die Erlebnisse einer anderen Person einem selbst so nahegehen, dass sie zu einem Teil der eigenen Realität werden. Der Schrecken und die Ohnmacht, die jemand erfahren hat, berührt eigentlich Unbeteiligte so sehr, dass sie ähnliche posttraumatische Symptome entwickeln wie das Opfer selbst. Das können beispielsweise Alpträume, ein diffuses Unbehagen oder eine gedrückte und sorgenvolle Stimmung sein.



© magele-picture/Fotolia

#### Indirekte Traumatisierung bei der betrieblichen Ausbildung von Flüchtlingen?

In aller Regel besteht bei der betrieblichen Ausbildung von Flüchtlingen keine Gefahr einer indirekten Traumatisierung. Sie ist ein Risiko für

Menschen, die sehr intensiv mit traumatisierten Personen zu tun haben. Das ist etwa der Fall, wenn jemand durch seinen Beruf über lange Zeit oder sehr intensiv in Kontakt mit traumatisierten Menschen oder deren Schicksalen ist. So sollten Kriminalbeamtinnen und Kriminalbeamte, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten oder Menschenrechtsanwältinnen und -anwälte sich des Risikos einer indirekten Traumatisierung bewusst sein. Im Bereich der Ausbildung dürfte es dazu normalerweise nicht kommen.

Wenn Sie - aus welchen Gründen auch immer - mit dem schweren Schicksal eines anderen Menschen konfrontiert sind, wird Ihnen das sicherlich nahegehen. Vielleicht wird es Sie auch eine Weile beschäftigen. Das ist menschlich und es gibt bis zu einem gewissen Grad keinen



Grund, das zu einem Thema für psychologische Unterstützung zu machen. Normalerweise führen Mitgefühl und ein Bewusstsein für die schmerzhaften Seiten des Lebens nicht für längere Zeit zu Alpträumen, Angstzuständen oder Depressionen.

## Psychische Belastungen beim täglichen Kontakt mit geflüchteten Jugendlichen

Wie in vielen anderen Berufen - insbesondere wenn es sich um Tätigkeiten handelt, die mit sozialen oder pädagogischen Aufgaben verbunden sind - kann es auch für betriebliche Ausbilder/-innen strapaziöse Zeiten geben. Vielleicht beobachten Sie an sich, dass Sie immer häufiger sehr gereizt sind oder gar schon unter Schlafstörungen, Unruhe oder anderen psychischen Auffälligkeiten leiden. Das kann mit anhaltender Überlastung infolge von zu viel Arbeit oder eines sehr starken persönlichen Engagements zu tun haben.

Eventuell handelt es sich tatsächlich um Anzeichen eines drohenden Burn-outs oder einer indirekten traumatischen Belastung. Vertrauen Sie sich Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin oder einer psychologischen Beratungsstelle an. Dort sollten Ihre Probleme ernst genommen werden.



© DDRockstar/Fotolia

## Krankmeldung

### Das Phänomen Krankmeldung

Manche Ausbilder/-innen können ein Lied davon singen, welche Antworten sie von Auszubildenden zu hören bekommen: Ich hab' doch angerufen, aber da ist niemand rangegangen! oder: Ja, ich habe den Krankenschein abgeschickt - ist er noch nicht da? Nicht selten fehlen Auszubildende auch auffällig häufig montags, freitags oder an Brückentagen. Ausbilder/-innen stehen vor der Frage, was sie ihren Auszubildenden mit langen krankheitsbedingten Fehlzeiten, die das Gelingen der Ausbildung gefährden, vermitteln können.



© Daniel Ernst/Fotolia

### Mögliche Sichtweisen von Auszubildenden

Auszubildenden fällt es mitunter schwer, sich auf die Anforderungen des Betriebs einzustellen. Junge Menschen sind in einer stark digital geprägten Welt aufgewachsen. Online-Bestellungen und Apps sind so einfach und intuitiv zu bedienen, dass ein Nachdenken über die Abläufe kaum nötig scheint. Digitale Medien und Kommunikationselektronik sind meist so programmiert, dass die Informationen jeweils an der richtigen Stelle ankommen.

Betriebe funktionieren anders. Da wird nicht jeder Anruf automatisch durchgestellt. Auszubildende sind hier gefordert, selbst die richtige Nummer der zuständigen Person herauszusuchen und wenn nötig mehrfach anzurufen, bis der/die Ausbilder/-in den Anruf annimmt.

### Mögliche Gründe für versäumte Krankmeldungen:

- Auszubildenden mit starkem Zugehörigkeitsbedürfnis kann es peinlich sein, nicht im Betrieb sein zu können.
- Auszubildende mit stark normativer Orientierung sind selbst enttäuscht, für ein paar Tage nicht normal, sondern krank zu sein.
- Kreative Auszubildende schließen manchmal von sich auf andere und setzen eine große Flexibilität auch bei den Regularien zur Krankmeldung voraus.
- Unsicheren Auszubildenden kann es schwerfallen, Sie als ihren Vorgesetzten anzurufen. Die Hürde anzurufen wird noch größer, wenn die Ausbildungsbeziehung nicht intakt ist.

- Eher introvertierten Jugendlichen fällt das Telefonieren nicht leicht (außer mit Familie und Freunden). Lieber basteln sie zehn Minuten an der richtigen Formulierung per SMS.

## **Krankmeldung: Welche Regelungen gelten?**

Als oberste Regel gilt: Auszubildende haben sich zu bemühen, die berufliche Handlungsfähigkeit zu erwerben, die zum Erreichen des Ausbildungsziels erforderlich ist. (Berufsbildungsgesetz § 13) Sie müssen ausdrücklich Weisungen befolgen und die geltende Ordnung der Ausbildungsstätte beachten.

**Als Ausbilder/-in können Sie sich auf die folgenden festen Regelungen beziehen:**

### **1. Krankmeldung:**

Wenn Auszubildende körperlich oder psychisch nicht in der Lage sind zu arbeiten, müssen sie dies am gleichen Tag vor Ausbildungsbeginn mitteilen. Sie als Ausbilder/-in entscheiden, an wen die Mitteilung gehen soll (ob an Sie oder an die Personalabteilung). Und Sie entscheiden auch über die Art der Mitteilung (per Anruf, E-Mail oder SMS).

### **2. Attest:**

Sind Auszubildende länger als drei Kalendertage krank, so muss spätestens am vierten Kalendertag ein ärztliches Attest vorliegen. Das ist die Höchstgrenze. Sie können davon abweichen und ein Attest auch zeitiger verlangen - zum Beispiel nach dem ersten oder zweiten Krankheitstag. Sie können auch gezielt bei einzelnen Auszubildenden strengere Regeln anordnen bzw. mündlich oder schriftlich vereinbaren. Die Vereinbarung wird zur Anweisung, auch wenn Auszubildende nicht zustimmen.

Auszubildende sind verantwortlich dafür, dass die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (der Krankenschein) im Betrieb rechtzeitig an der richtigen Stelle und in der angeforderten Form ankommt. Eingebürgert hat sich vielfach, dass Auszubildende die Krankschreibung oder das ärztliche Attest abfotografieren und sofort per E-Mail an den Betrieb schicken und danach in die Post geben.

### **3. Krankmeldung sowie Arztbesuche während der laufenden Arbeit:**

Werden Auszubildende während der Arbeitszeit krank, müssen sie sich bei Ihnen abmelden. Gibt es für einen planbaren Arztbesuch nur einen Termin während der Arbeitszeit, so sollen Auszubildende dies rechtzeitig vorher mit Ihnen absprechen und im Anschluss eine Bestätigung des Arztbesuchs vorlegen.

### **4. Krankmeldung an Berufsschultagen:**

Zusätzlich zur Krankmeldung im Betrieb müssen sich Auszubildende in der Berufsschule entschuldigen. Hier gelten die Vorgaben der Lehrkräfte.

### **5. Krankmeldung während des Urlaubs:**

Melden sich Auszubildende während des Urlaubs krank, so werden ihnen die Tage gutgeschrieben und sie können die Urlaubstage zu einem späteren Zeitpunkt nehmen.

## Das geht ja so gar nicht! Was tun, wenn die Krankenschreibung zu spät oder gar nicht kommt?

Wie reagiere ich, wenn Auszubildende nicht oder zu spät anrufen? Wenn die Krankenschreibung zu spät, zu oft oder gar nicht kommt? Als Ausbilder/-in stehen mir zwei Wege zur Verfügung: der persönliche und der formale.

Auf dem **persönlichen Weg** suchen Sie das Gespräch. Gemeinsam versuchen Sie herauszufinden, was los ist. Bestehen Probleme am Arbeitsplatz, die zu häufiger Krankmeldung führen? Dann überlegen Sie zusammen mit dem Azubi, was sich daran ändern lässt. Gibt es eine Ursache im privaten Umfeld? Dann finden Sie heraus, wo und wie ihr Azubi passende Unterstützung bekommen kann.

Stimmt die Ausbildungsbeziehung, dann steigt auch die Chance, dass Auszubildende mitteilen, was es mit den gelben Zetteln wirklich auf sich hat. Vielleicht ist ja ein Elternteil pflegebedürftig oder sie sind generell unzufrieden mit bestimmten Abläufen. Voraussetzung für diesen Weg ist eine stabile Ausbildungsbeziehung mit Vertrauen und Verantwortung.

Auf dem **formalen Weg** verweisen Sie nur auf die gesetzlichen Abläufe und Reaktionen. Damit sind Sie arbeitsrechtlich auf der sicheren Seite. Die Gefahr ist aber groß, Auszubildende zu verlieren. Auch ein innerer Rückzug ("innere Kündigung") des Auszubildenden hat weitreichende Folgen für Motivation sowie Ausbildungszufriedenheit und -erfolg. Mitunter kann eine **Abmahnung** zielführend sein, um die Wichtigkeit der Regeln zu verdeutlichen, und helfen, das Verhalten zu verändern. Bei fehlender Krankschreibung können Sie veranlassen, dass den fraglichen Auszubildenden keine Ausbildungsvergütung mehr ausgezahlt wird. Liegt das Attest dann vor, wird das Geld nachgezahlt.

Dieses Vorgehen erfordert eine rechtliche Absicherung und eine berechenbare Form, die auch bei einer Kündigung bzw. deren Anfechtung vor Gericht Bestand hat. Die Ausbildungsberatungsstellen der zuständigen Stellen (Handwerkskammer, Industrie- und Handelskammer usw.) können Sie unterstützen.

Als Erfahrungswert gilt: **Reagieren Sie bei Fehlverhalten von Auszubildenden so zeitig wie möglich.** Warten Sie nicht lange oder hoffen, dass sich der Azubi ändert. Das geschieht nur, wenn Sie dranbleiben - verbindlich, freundlich, wertschätzend und klar.

Vielleicht stellt sich auch heraus, dass die gewählte Ausbildung doch nicht die richtige für den/die Auszubildenden ist. Das kommt vor - mehr als jeder fünfte Ausbildungsvertrag wird inzwischen vorzeitig gelöst. Suchen Sie in diesem Fall Unterstützung bei Ihrer zuständigen Stelle. So kann der Übergang für beide Seiten fachlich, sachlich und persönlich sauber verlaufen. Auch hiermit stellen Sie Ihre Kompetenz und Verantwortung als Ausbilder/-in unter Beweis.

### Verhandlungsspielräume

Werden Krankmeldungen per SMS oder WhatsApp anerkannt? Wo sind die Grenzen von Vertrauen und Kontrolle? Manche betriebliche Regelung wirkt vielleicht auch für Sie etwas altbacken und nicht mehr auf der Höhe der Zeit. Machen Sie sich dafür stark, überholte Abläufe zu überprüfen.

### Abzuwägende Argumente sind:

- Welche Möglichkeiten bieten [Smartphone](#) und Co., die Abläufe einfacher, schneller und mitarbeiterorientiert zu gestalten?
- Wie sind Datenschutz und das digitale Leben der Jugendlichen miteinander vereinbar?
- Wie verändern sich die Chancen eines modernen Unternehmens bei der Suche nach potenziellen Auszubildenden und Fachkräften?

### Flüchtlinge: Was ist bei geflüchteten Auszubildenden zu beachten?

Auszubildende mit Fluchterfahrung bringen viele Sondererfahrungen mit - in der Regel auch die Fähigkeit, sich in kurzer Zeit auf neue Situationen einzustellen. Zu den örtlichen, sprachlichen und kulturellen Veränderungen kommen die regulatorischen Besonderheiten der Ausbildung hinzu.

Hier muss ich als Ausbilder/-in etwas weiter ausholen und mehr erklären. Eine gesetzliche Krankenversicherung ist in vielen afrikanischen und asiatischen Ländern unbekannt. Dass ich als Auszubildende/-r bei Krankheit das Recht habe, bezahlt zu Hause zu bleiben, ist nicht allen geläufig. Hier muss ich vielleicht sogar ermutigen, dieses Recht auch zu nutzen. Beschreiben Sie, wofür es aus Ihrer Sicht gut ist, sich richtig auszukurieren.

### Erfragen und prüfen Sie bei Ausbildungsbeginn unbedingt, ob eine Krankenversicherung besteht!

#### Über den Einzelfall hinaus

Informieren Sie Ihre Auszubildenden gleich in der ersten Woche ausführlich darüber, was Sie bei Arbeitsunfähigkeit zu tun haben. Machen Sie das gründlich und im Zweifelsfall lieber mehrmals. Geben Sie erst Ruhe, wenn Sie sicher sind, dass alle Auszubildenden die Regeln sowie die dahinterstehenden Gründe verstanden haben. Gehen Sie sicher, dass alle Infos, die Sie den Azubis geben, auch im gesamten Unternehmen üblich und gültig sind. Nichts ist schwerer zu beantworten als die

Frage: "Warum soll ich das tun, wenn es die anderen auch nicht machen müssen?"

Nutzen Sie bei deutlich abweichendem Arbeitsverständnis die arbeitsrechtlichen Möglichkeiten der Probezeit. Nach der Probezeit wird sich Ihr "Kollege in Ausbildung" zu Recht darauf berufen können, dass er doch bisher damit durchgekommen sei.



© Stockfotos-MG/Fotolia

## Hier finde ich Hilfe: Informationen, externe Unterstützungs- und

### Beratungsangebote

Die IHK Düsseldorf informiert auf ihrer Website über Details und Sonderregelungen rund um Krankheit und Arbeitsunfähigkeit:

[www.duesseldorf.ihk.de/Ausbildung/ausbildung/Ausbildung\\_von\\_A-Z/Krankheit\\_Arbeitsunfaehigkeit/2596750](http://www.duesseldorf.ihk.de/Ausbildung/ausbildung/Ausbildung_von_A-Z/Krankheit_Arbeitsunfaehigkeit/2596750)



© Spectral-Design/ Fotolia

Unter [www.abmahnung.org/ausbildung/](http://www.abmahnung.org/ausbildung/) gibt es Hintergrundinfos zum Thema Abhandlung, über Formfragen und Fallstricke sowie Vorlagen für Abmahnungen.

Im Ausbilderforum [www.foraus.de](http://www.foraus.de) des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) können Ausbilder/-innen sich über Fragen rund um die Ausbildung austauschen

## Lügen

### Woran erkenne ich, dass mein Azubi lügt?

Der Idealfall: Ihr Azubi lügt Sie nicht an! Dies haben Sie jedoch kaum in der Hand – Ihre einzige Möglichkeit ist es, auch hier als Ausbilder oder Ausbilderin immer Vorbild zu sein. Wenn Sie also merken, dass Sie von Ihrem Azubi belogen werden, stellt sich die Frage: „Wie gehe ich damit um, wenn es passiert?“



© Coloures-Pic/Fotolia

### Warum lügt mein Azubi?

Lügen können sehr unterschiedliche Gründe haben – hier eine Auswahl möglicher Motive und ihre Einordnung:

- Höflichkeit = soziale Lüge/Notlüge: „Ich möchte meinen Vorgesetzten nicht enttäuschen und unsere Beziehung nicht mit dieser unangenehmen Nachricht belasten.“
- Wunsch nach Anerkennung und Lob = Zwecklüge/Geltungslüge: „Ich kann endlich etwas gut machen und werde dafür geschätzt.“
- Angst vor Kritik und Strafe = Notlüge/Angstlüge
- Vertuschung eines Fehlers oder einer verbotenen Handlung = Notlüge/Selbstlüge: „Ich werde sicher bestraft, wenn herauskommt, dass ich ... falsch/nicht gemacht habe. Hoffentlich werde ich nicht gekündigt.“
- Angst, Furcht, Unsicherheit, Scham, Überforderung oder Not = Notlüge/Angstlüge: „Jetzt habe ich schon wieder etwas falsch gemacht, weil ich den Auftrag nicht richtig verstanden habe. Jetzt denken alle, ich bin unfähig.“
- Verschaffung eines Vorteils = vorsätzliche/skrupellose Lüge „Ich bleibe einfach mal zu Hause, weil ich endlich mal ausschlafen muss.“

Wenn Sie eine/-n Geflüchtete/-n bei einer Lüge ertappen, hat dies häufig damit zu tun, dass diese Auszubildenden unsicher sind, wie Sie als Vorgesetzte/-r mit Fehlern und Überforderung umgehen. Aus Angst, den/die Vorgesetzte/-n zu enttäuschen oder zuzugeben, dass etwas nicht verstanden oder ausgeführt werden kann, kommt es zu Höflichkeits-, Angst- oder Notlügen, um vermeintliche Defizite zu vertuschen oder Gesichtsverlust zu vermeiden.

## Was kann ich tun, wenn mein Azubi lügt?

Sie sollten zunächst herausfinden, aus welchem Grund oder mit welcher Motivation Ihr Azubi Sie belügt. Nehmen Sie sich hierfür bitte ausreichend Zeit. Schaffen Sie eine entspannte Atmosphäre und geben Sie Ihrem Azubi Raum, seine Aussagen noch einmal zu überdenken. Dies sollte im Zwiegespräch erfolgen, um den Azubi nicht vor dem Arbeitsteam bloßzustellen.

In Ihrem Gespräch sollten Sie jedoch die (möglichen) Unwahrheiten direkt ansprechen („Ich kann das nicht richtig verstehen, bitte erkläre es mir noch mal genauer!“). Zeigen Sie dabei auch Ihre Gefühle wie Wut, Traurigkeit oder Angst. Prüfen Sie Ungereimtheiten nach, beispielsweise durch eine Nachfrage bei der [Berufsschule](#) oder im Kollegenkreis.

Gibt Ihr Azubi die Lüge zu, loben Sie das Verhalten und verhängen Sie keine zu harte Strafe. Machen Sie klar, dass Sie Vertrauen in ihre Auszubildenden haben und dass jedes Problem besprochen werden kann. Zeigen Sie am konkreten Beispiel auf, was passiert wäre, wenn der Azubi nicht gelogen hätte. Oft stellt sich die Situation dann auch für den Azubi nicht mehr so dramatisch dar, wenn Sie Ihre wahrscheinliche Reaktion auf das Problem schildern. Bedenken Sie, dass junge Flüchtlinge soziale Konfliktsituationen im kulturellen Umfeld des Betriebs erst einüben müssen und noch nicht wissen, welche Konsequenzen sich aus vermeintlichem Fehlverhalten ergeben können.

Handeln Sie mit Ihrem Azubi verbindliche [Regeln](#) aus – einerseits, um weitere Lügen zu vermeiden, andererseits, um festzulegen, welche Konsequenzen Ihr Azubi im Wiederholungsfall zu erwarten hat.



© LaCatrina/Fotolia

## Wie machen es die anderen? Erfolgreiche Lösungsansätze aus der Praxis

### [Praxisbeispiel „Lügen“](#)



## Mangelnde Körperhygiene/unpassende Kleidung

### Warum riecht mein Azubi streng oder sieht ungepflegt aus?

Es gibt ganz unterschiedliche Gründe für Körpergeruch. Teenager schwitzen im Allgemeinen schneller. Viele duschen sich am Abend und waschen sich am Morgen nicht nochmals unter den Armen. Manche verwenden ein nicht geeignetes Duschgel (zu viele Pflegestoffe) oder ein Deo, das zwar gut riecht, aber nicht lange genug hält. Einige lüften ihre Kleidungsstücke (Oberteile) nur aus, statt sie zu waschen, waschen diese bei zu niedrigen

Temperaturen oder benutzen das falsche Waschmittel (z.B. kein Waschmittel gegen Gerüche bei Polyester oder Polyester-mischungen).



© benik.at/Fotolia

Bei Mundgeruch putzen sich die Auszubildenden vielleicht nur am Abend die Zähne und benutzen keine Zahnseide oder kein Mundwasser. Auch eine Erkrankung kann ein Grund für Mundgeruch sein (schlechte Zähne oder Zahnfleisch- und Halsentzündungen, Magenbeschwerden).

Wenn Ihre Azubis schmutzige oder kaputte Kleidung tragen, kann auch das verschiedene Ursachen haben. Vielleicht tragen sie immer nur dieselben Kleidungsstücke („Lieblingssachen“) oder machen keinen Unterschied zwischen Freizeit- und Arbeitskleidung. Vielleicht fehlen auch die finanziellen Mittel und Möglichkeiten, die Kleidung regelmäßig zu waschen, zu trocknen und instand zu setzen oder gute Pflegeprodukte zu kaufen. Möglicherweise wurde auch in der Familie wenig Wert auf die Körperhygiene und Kleidung gelegt, sodass Ihre Azubis dies nie richtig gelernt haben.

Der wichtigste Hinweis für Sie: Kein Grund für Sie, sich „fremdzuschämen“. Gehen Sie auf Ihren Azubi zu und sprechen Sie das Problem an. Kein Jugendlicher und erst recht keine Jugendliche stinkt freiwillig oder sieht gern ungepflegt aus.

### Wie spreche ich meine Auszubildenden auf das Thema an?

Kleiderordnungen, besonders wenn es um Arbeitskleidung geht, sprechen Sie direkt im Bewerbungs- oder Einstellungsgespräch an, spätestens aber am ersten Arbeitstag. Zeigen Sie Fotos von akzeptierter Arbeitskleidung und erläutern Sie die Notwendigkeit dafür (Kundenkontakt, Arbeitssicherheit usw.). Wenn Sie Arbeitskleidung zur Verfügung stellen, machen Sie von Anfang an klar, dass diese regelmäßig (z.B. wöchentlich) gewaschen werden muss.

Handelt es sich um mangelnde Körperhygiene, sprechen Sie das Thema unbedingt mit dem Azubi allein und ungestört an, beispielsweise in der Küche, dem Büro oder einem Nebenraum. Bleiben Sie dabei ganz ruhig und stellen das Thema als Normalität dar („Das kann ja jedem mal passieren.“). Führen Sie das Gespräch sachlich, für den/die Geflüchtete/-n sprachlich verständlich und zielorientiert, ohne zu beleidigen! Bieten Sie Hilfe an, verurteilen Sie nicht.

Stellen Sie einen betrieblichen Hygiene-Korb zusammen und zeigen Sie dem/der Geflüchteten, wie man die verschiedenen Artikel richtig benutzt. Achten Sie darauf, dass dies bei männlichen Azubis ein Mann übernimmt, bei weiblichen Azubis eine Frau.

In einen betrieblichen Hygiene-Korb gehören: Deo, Mundwasser, Zahncreme, Einmal-Zahnbürsten, Zahnseide, neutrale Waschlotion, Einmal-Waschlappen, Gästehandtücher. Bei Frauen zusätzlich: Tampons, Binden, Slipeinlagen.

Möglichkeiten, in das Gespräch einzusteigen:

- „Wir haben hier einige Produkte, die Ihnen helfen, Körpergeruch zu vermeiden.“
- „Sie haben sehr nahen Kontakt zu Kunden und Kundinnen/zu Kollegen und Kolleginnen und da ist es wichtig, dass man angenehm riecht.“
- „Mir ist aufgefallen, dass Sie stark schwitzen und dass man das riecht. Unseren Kunden und Kundinnen fällt das auch auf und das ist unangenehm für sie.“
- „Mir ist aufgefallen, dass Sie aus dem Mund riechen. Mögen Sie ein Pfefferminz-Bonbon/Kaugummi? Das hilft! Am besten, Sie putzen sich die Zähne nach jedem Essen.“
- „Ihre Kleidung ist schmutzig/löchrig/zerrissen, bitte tragen Sie bei der Arbeit nur unbeschädigte Kleidung.“
- „Ich möchte nicht, dass Sie diese Art von Kleidung (Hüfthosen, hohe/flache/sportliche/leichte Schuhe, bunte Farben, dünne Stoffe) während Ihrer Arbeitszeit tragen.“



© neonshot/Fotolia

Geben Sie Ihrem Azubi nach Möglichkeit sofort im Anschluss an Ihr Gespräch die Gelegenheit, sich zurückzuziehen, um das Problem zu beheben. Es ist wichtig, dass im Betrieb Hygiene-Artikel gegen Mundgeruch vorhanden sind. Denn wenn das Problem einmal ausgesprochen ist, Ihr Azubi aber keine Möglichkeit hat, entsprechend zu handeln, verursacht dies unnötiges Unbehagen und Stress.

## Was tun, wenn alles nicht hilft?

- Erlauben Sie Ihrem Azubi, Kleidung im Betrieb zu waschen, falls dies möglich ist.
- Schicken Sie Ihren Azubi notfalls auch mehrfach nach Hause, um sich zu duschen, frisch gewaschene/angemessene Kleidung anzuziehen und wiederzukommen.
- Reden Sie mit [Eltern, Vormund oder Betreuerinnen und Betreuern](#) über das Problem, um Ihren Azubi besser zu verstehen und mehr über ihre/seine Lebensumstände zu erfahren.
- Schließen Sie eine konkrete [Zielvereinbarung](#) und geben Sie Hilfestellung. Auch eine Abmahnung kann helfen.

Bitte beachten Sie: Dies sind nur einige von vielen Möglichkeiten.



© Spectral-Design/ Fotolia

## Wie machen es die anderen? Erfolgreiche Lösungsansätze aus der Praxis

[Praxisbeispiel „Mangelnde Körperhygiene“](#)

## Mobbing

### Was heißt Mobbing eigentlich genau?

Als Mobbing wird das fortgesetzte und systematische Anfeinden, Schikanieren und Diskriminieren eines Menschen bezeichnet – es handelt sich also um wiederkehrende Ereignisse. Mobbing hat oft den Zweck, eine bestimmte Person auszugrenzen, indem das soziale Ansehen des oder der Betroffenen zerstört wird.

Das Wort leitet sich von dem englischen Verb „to mob“ ab, was so viel bedeutet wie „jemanden anpöbeln, angreifen, bedrängen, über jemanden herfallen“. Als Substantiv steht „Mob“ für „Meute“. Genau dieses Gefühl haben die meisten Mobbing-Opfer: von einer Meute gejagt zu werden. In der Tierwelt werden kollektive Angriffe gegen feindliche Tiere, aber auch gegen Tiere der eigenen Rasse, ebenfalls mit Mobbing bezeichnet. Ein „Gegner“ soll vertrieben, verstoßen werden.



© VRD / Fotolia

Die Gefahr, dass Geflüchtete in der Ausbildung gemobbt werden, ist recht groß, wenn kulturelle oder politische Konflikte in der Ausbildungsgruppe entstehen und diese ignoriert, verharmlost und nicht früh genug aufgearbeitet werden (siehe dazu die Wissensbausteine [„Willkommenskultur im Betrieb“](#), [„Interkulturelle Konflikte“](#), „Negative Gruppendynamik“). Schon aufgrund ihrer vermeintlichen „Andersartigkeit“ und anfänglichen Unsicherheiten im betrieblichen Umfeld kann die Gefahr für Flüchtlinge groß sein, Angriffsflächen für Mobbing zu bieten (etwa durch mangelnde [Sprachkenntnisse](#), aggressives Verhalten, mangelnde Körperhygiene, unpassende Kleidung oder [Versagensängste](#) usw.)

Erfahren Sie als Ausbilder oder Ausbilderin von Mobbing in Ihrem Verantwortungsbereich, dann sind Sie verpflichtet zu reagieren!

## Wie findet Mobbing statt?

Die meisten Fachleute betonen folgende Gesichtspunkte des Mobbings:

- Mobbing bezieht sich auf ein systematisches und sich wiederholendes Verhaltensmuster und nicht auf eine einzelne Handlung.
- Mobbing kann verbal (etwa Beschimpfung), nonverbal (z.B. Vorenthalten von Informationen) oder physisch (z.B. Verprügeln) erfolgen.
- Die Machtverhältnisse sind ungleich verteilt (viele gegen einen).
- Die Mobbing-Opfer haben Schwierigkeiten, sich zu verteidigen.

## Wie erkenne ich Mobbing in meinem Betrieb?

Die Motive für Mobbing sind sehr vielfältig. Auf der Täterseite reichen die Motive von Antipathie, Neid und Eifersucht über Rache, Frustableitung und Angst vor Statusverlust bis hin zur Angst vor Verlust des Arbeitsplatzes oder Ausgrenzung des Mobbing-Opfers wegen Andersartigkeit. In vielen Fällen trägt auch das Mobbing-Opfer unfreiwillig seinen Teil bei durch zu geringes oder zu großes Selbstbewusstsein, geringe Sozialkompetenz oder die Neigung, sich leicht angegriffen zu fühlen. Auch das Äußern unerwünschter Kritik kann Mobbing auslösen.

Die Verhältnisse im Ausbildungsbetrieb können Mobbing ebenfalls begünstigen: Unklare Zuständigkeiten, Mängel in der Kommunikations- und Informationsstruktur, ungerechte Arbeitsverteilung, Über- und Unterforderung, widersprüchliche Anweisungen, mangelnder Handlungsspielraum oder Kooperationszwänge können die Basis für Mobbing legen. Nach Berichten von Gewerkschaften und Wissenschaftlern verwenden einige Unternehmen Mobbing auch als Strategie: Wer einen Mitarbeiter zur Kündigung bewegen will, versucht mittels Mobbing den Kündigungsschutz und fällige Abfindungszahlungen bei Arbeitgeberkündigung zu umgehen.



© highwaystarz / Fotolia

Mobbing löst einen Kreislauf aus. Zu Beginn des Mobbings steht meist ein Konflikt, der später zu Feindseligkeiten eskaliert. Das Mobbing-Opfer wird nervös und macht Fehler. Dadurch hat der Täter oder die Täterin wiederum neuen Anlass zum Mobbing. Es entsteht ein regelrechter Teufelskreis.

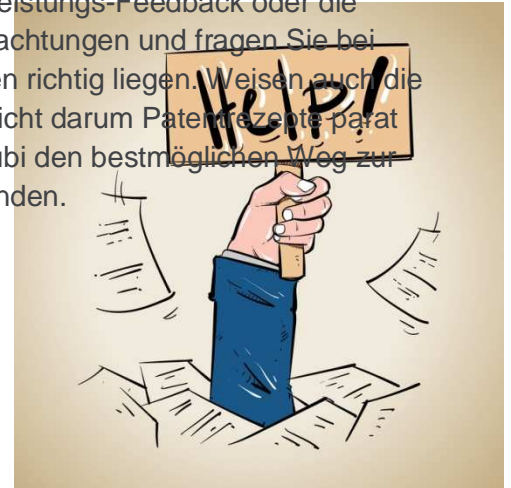
## Was kann ich meinem Hilfe suchenden Azubi raten?

Wenn Sie den Verdacht haben, dass ein Azubi in Ihrer Gruppe gemobbt wird, suchen Sie eine Gelegenheit zum Gespräch, z.B. im Anschluss an ein Leistungs-Feedback oder die Bewertung einer Arbeitsaufgabe. Formulieren Sie Ihre Beobachtungen und fragen Sie bei der/dem Auszubildenden nach, ob Sie mit Ihren Vermutungen richtig liegen. Weisen auch die Äußerungen des/der Betroffenen auf Mobbing hin, geht es nicht darum Patentrezepte parat zu haben, sondern darum, mit dem Einverständnis Ihres Azubi den bestmöglichen Weg zur Klärung des Konflikts und zum Abstellen des Mobblings zu finden.

Lassen Sie den oder die Ratsuchende zunächst die Gesamtsituation aus seiner oder ihrer Sicht schildern. Diese Schilderung ernst zu nehmen und Hilfe anzubieten, ist für den Betroffenen meist schon sehr hilfreich. Falls vonseiten Ihres Azubis deutlich Unterstützung gewünscht wird, können Sie Folgendes tun:

- Nehmen Sie Kontakt mit dem/der ehrenamtlichen Betreuer/-in oder dem Vormund des geflüchteten Azubis auf und beziehen Sie diese Person in Ihre Maßnahmen ein.
- Empfehlen Sie dem/der Auszubildenden, ein „Mobbing-Tagebuch“ zu führen (mit Angaben über Zeitpunkt, Situationsbeschreibung, körperliches/seelisches Befinden, Zeugen/Beweismittel).
- Geben Sie Hilfsadressen und Informationen über Mobbing weiter (siehe unten).

© THANIT / Fotolia



Vereinbaren Sie am Ende des ersten Gesprächs ein Folgegespräch, in dem die weitere Vorgehensweise auf der Grundlage des Mobbing-Tagebuchs konkretisiert werden kann. Weiterhin können Sie Ihrem Azubi empfehlen, Tätern und Täterinnen Grenzen zu setzen. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Ihr Azubi noch in der dazu notwendigen seelischen Verfassung ist.

Experten raten deutlich, dass das Opfer Mobbern frühestmöglich ein klares „Stopp!“ signalisiert. Ansonsten können sich Täter darin bestätigt fühlen, weiter mobben zu können. Ein solches Stopp-Signal wirkt in zwei Richtungen: Zum einen ändert es das Bewusstsein des oder der Betroffenen und ermöglicht ihm/ihr, sich nicht mehr als wehrloses Opfer zu fühlen. Zum anderen signalisiert eine solche Aktion den Mobbern das Ende des „leichten Spiels“. Allerdings sollte dem Mobbingopfer klar sein, dass das erste Anzeichen einer Gegenwehr zu einer Veränderung der Situation führen kann, bei der eine Eskalation wahrscheinlich ist.

Bei Mobbing am Arbeitsplatz signalisieren Sie als Vorgesetzte/-r, dass Mobbing im Betrieb nicht geduldet wird, und führen wenn möglich ein [Konfliktgespräch](#) mit den Beteiligten.

## Was kann ich grundsätzlich gegen die Gefahr des Mobbing in meinem Betrieb unternehmen?

Als zentrale Maßnahme der Mobbingprävention gilt der Aufbau einer Organisations- und Führungskultur, die eine konstruktive Zusammenarbeit garantiert und in der jeder Einzelne von allen wertgeschätzt wird. Weitere Maßnahmen sind:

- Aufklärung (Broschüren, Plakate, Diskussionen, ...)
- Installation einer betriebsinternen Infrastruktur gegen Mobbing am Arbeitsplatz (etwa Betriebsvereinbarung für Fairness am Arbeitsplatz)
- systematische Sammlung von Daten über Mobbing im Betrieb
- Beseitigung von betrieblichen Rollenkonflikten



© bluesdesign / Fotolia

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

- Regelungen im Arbeitsschutzgesetz und die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers im Fall von Mobbing: [www.arbeitsschutzgesetz.org/mobbing-am-arbeitsplatz](http://www.arbeitsschutzgesetz.org/mobbing-am-arbeitsplatz)  
 Mobbing Help Desk (bundesweite Beratungsstelle). Alle Berater waren selbst Mobbing-Opfer. Tel. 07123-381613 und [www.mobbing-help-desk.de](http://www.mobbing-help-desk.de)
- Telefonseelsorge (rund um die Uhr und kostenlos erreichbar): Tel. 0800-111 0 111/111 0 222
- Bündnis gegen Cybermobbing: [www.buendnis-gegen-cybermobbing.de](http://www.buendnis-gegen-cybermobbing.de)
- Webportal Schüler-Mobbing: [www.schueler-mobbing.de](http://www.schueler-mobbing.de)
- Forum gegen Mobbing: <http://forum.mobbing.net>  
 und viele andere



© Spectral-Design / Fotolia

## Hier finden Sie einen interessanten Film zu (Cyber)Mobbing (<https://www.digi-komm.de/ausbildende/cybermobbing>)

Wissen Sie, ab wann man von (Cyber)mobbing sprechen kann und wie man damit umgeht, wenn so ein Fall in Ihrem Ausbildungsbetrieb auftritt?

Neben der filmischen Annäherung finden Sie über den Link weitere Informationen und Unterstützung, wie Sie (Cyber)Mobbing verhindern können.

## "Umgang mit Traumatisierungen bei Geflüchteten"

### Seelische Belastungen bei geflüchteten Azubis

Der Anteil traumatisch belasteter Menschen unter den Geflüchteten ist deutlich höher als bei der einheimischen Bevölkerung. Die meisten Flüchtlinge mussten lange Zeit in Bürgerkriegs- oder Krisengebieten aushalten oder sie stammen aus Ländern, in denen die Menschenrechtssituation katastrophal ist. Von daher ist es nicht überraschend, dass viele von ihnen schwere psychische Belastungen mit sich herumtragen.



© VadimGuzhva/Fotolia

Das bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass diese Menschen an sogenannten Trauma folge Störungen oder anderen psychischen Erkrankungen leiden. Im Exil erholen sich die meisten nach einiger Zeit aus eigener Kraft und sind schnell arbeitsfähig. Wie verbreitet psychische Erkrankungen bei Geflüchteten infolge von Traumatisierungen durch Gewalterlebnisse tatsächlich sind, kann niemand sagen. Die Schätzungen reichen von 20 bis 50 Prozent der Flüchtlinge.

Junge Geflüchtete, die es schaffen, eine Ausbildung aufzunehmen, sind in aller Regel nicht psychisch erkrankt. Man muss jedoch davon ausgehen, dass viele von ihnen seelisch belasteter sind als einheimische Auszubildende. Dafür gibt es eine ganze Reihe von Gründen. An erster Stelle stehen die notwendige kulturelle Anpassung, die Flüchtlinge leisten müssen, und die Ablehnung, die sie in unserer Gesellschaft häufig spüren. Traumatisierende Erfahrungen gehören jedoch ebenfalls zu den Ursachen für Schwierigkeiten und psychische Auffälligkeiten. Deshalb sind sie auch ein Thema im Zusammenhang mit der Integration in den Arbeitsmarkt.

### Was bedeuten "Trauma" und "Traumatisierung"?

#### Seelische Wunden ...

Die Begriffe "Trauma" und "Traumatisierung" werden im Alltag recht locker benutzt. Dabei ist etwas aus dem Blick geraten, dass "Trauma" eigentlich nichts anderes heißt als "Wunde" oder "Verletzung". Wenn wir über "Traumatisierte" sprechen, reden wir also über Menschen, die seelisch verletzt worden sind. Bei Flüchtlingen sind diese Verletzungen meist entstanden, weil sie schwere Gewalt oder Grausamkeiten erlebt haben. Beispielsweise wurden sie misshandelt, Verwandte sind gefoltert oder getötet worden oder die Betroffenen lebten jahrelang in einer Bürgerkriegssituation und waren durch Bombenangriffe oder Straßenkämpfe in Lebensgefahr.



### **... die im Verhalten gespiegelt werden...**

Der Körper ist der Spiegel der Seele. Die Psyche und ihre Verwundungen können wir bekanntlich nicht sehen. Wir können nur beobachten, welchen Eindruck ein Mensch macht, wie er sich verhält, und wir können hören, was er sagt. Unwillkürlich fragen wir, was mit jemandem "nicht stimmt", wenn sein Verhalten etwa ängstlich oder aggressiv ist oder uns einfach nur unpassend oder ungewöhnlich vorkommt. Bei bestimmten Auffälligkeiten können wir das Verhalten als Folge von traumatischen Erlebnissen interpretieren.

### **... und den Menschen keine Ruhe lassen.**

Psychische Traumatisierung bedeutet in erster Linie, dass jemand bestimmte schmerzhaftes Erinnerungen nicht loswerden kann. Situationen, in denen diese Menschen Todesangst oder große Schmerzen ausgestanden haben, kehren vor allem in nächtlichen Alpträumen zurück. Aber auch tagsüber können die Erinnerungen Ängste und andere negative Gefühle auslösen und die Konzentration beeinträchtigen. Die Betroffenen leiden außerdem häufig unter Kopfschmerzen, starken körperlichen Anspannungen, Nervosität und Unruhe.

## **Welche Konsequenzen haben traumatische Belastungen für die Leistungsfähigkeit in der Ausbildung?**

Wenn ein junger Mensch unter traumatischen Erinnerungen leidet, bedeutet das nicht automatisch, dass seine Leistungsfähigkeit drastisch eingeschränkt ist. Möglicherweise sind gerade der stabile Rahmen des betrieblichen Alltags und die positive Zukunftsperspektive ein ganz wichtiger Beitrag, dass jemand schmerzhaftes Erinnerungen bewältigen und hinter sich lassen kann.

Sind die Belastungen jedoch schwerer, ist das Leistungsvermögen reduziert. Infolge von Schlafmangel, Kopfschmerzen und Verspannungen können diese Azubis durch Konzentrationsprobleme, Grübeleien, ängstliche oder depressive Verstimmungen, Impulsivität und durch Fehlzeiten auffallen. Welche Auffälligkeiten tatsächlich auftreten, wird von Person zu Person sehr unterschiedlich sein. Die Probleme und Nöte der Betroffenen können nur geringfügig oder sehr stark ausgeprägt sein. Das lässt sich nicht verallgemeinern.

An der Oberfläche sind es in der Tat die gleichen Probleme, die auch andere Auszubildende mit besonderem Förderbedarf zeigen. Aber die dahinterstehenden Gründe unterscheiden sich. Bei jungen Flüchtlingen ist die Wahrscheinlichkeit größer als bei einheimischen, dass diesen Auffälligkeiten traumatische Erfahrungen zugrunde liegen.

## **Wie erkenne ich, ob ein Azubi traumatisiert ist?**

Traumatisch belastete Menschen erleben wir häufig als besonders verletzlich oder dünnhäutig. Manche wirken auf uns, als seien sie emotional nicht sehr lebendig und in sich gekehrt. Andere fallen durch besondere Empfindlichkeit oder Impulsivität auf.

Allein aus solchen beobachtbaren Auffälligkeiten lässt sich jedoch nicht schließen, dass jemand traumatisiert ist. Es gibt nur einen Weg, um zu klären, ob jemand von schmerzhaften

Erinnerungen gequält wird: Man muss mit dem Menschen sprechen. Scheuen Sie sich nicht, Azubis auf Ihre Beobachtungen anzusprechen und nach dem Grund für die Belastung zu fragen. Allerdings sollten Sie auf keinen Fall jemanden drängen, eine Leidensgeschichte zu erzählen. Es reicht völlig aus, wenn Sie verstehen, dass jemand unter den Nachwirkungen schmerzhafter Erfahrungen leidet. Daraus ergeben sich für Sie schon die nächsten Handlungsschritte.

Letztlich ist es tatsächlich gar nicht so wichtig, die genauen Ursachen für psychische Probleme zu erkennen. Es sind ohnehin meist mehrere Faktoren im Spiel. Wenn der Ausbildungserfolg in Gefahr ist, müssen Sie Auszubildende in jedem Fall ansprechen und über Konsequenzen nachdenken. Haben Sie bis zu diesem Zeitpunkt schon ein Vertrauensverhältnis aufbauen können, stehen die Chancen gut, dass ihr Azubi auch peinliche oder schmerzhaftige Dinge wie traumatische Erinnerungen als Problem benennt.

### **Was soll ich tun, wenn ein Azubi unter traumatischen Erinnerungen zu leiden scheint?**

Wenn psychische Probleme den Ausbildungserfolg gefährden, sollten Auszubildende an eine passende Beratungseinrichtung vermittelt werden. Dort muss geklärt werden, ob eine psychotherapeutische Behandlung zu empfehlen ist. Ist bereits deutlich geworden, dass traumatische Belastungen eine Rolle spielen, sollten Sie Ihre Azubis direkt an eine Stelle vermitteln, die auf diese Problematik spezialisiert ist.



© kamasigns/Fotolia

### **Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote**

Es gibt bundesweit viele Beratungs- und Behandlungsangebote, die sich auf die häufigsten Belastungen von Geflüchteten und sogenannte Trauma folge Störungen eingestellt haben.

Darüber hinaus gibt es in Deutschland seit mehr als 20 Jahren die psychosozialen Beratungs- und Behandlungszentren für Flüchtlinge und

Folteropfer. Kontaktadressen finden Sie auf der Internetseite des Dachverbands "Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer" (BAfF) unter [www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder](http://www.baff-zentren.org/mitgliedszentren-und-foerdermitglieder).

Eine auch für Laien verständliche und vertiefende Einführung bietet das Buch von Dima Zito und Ernest Martin: Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen. Ein Leitfaden für Fachkräfte und Ehrenamtliche, Beltz Juventa, Weinheim 2016



© Spectral-Design/ Fotolia

## Versagensängste

### Keine Angst vor der Angst!

Die Fähigkeit, Angst zu empfinden, ist etwas sehr Wichtiges im Leben des Menschen. Stellen Sie sich vor, wir würden das Gefühl der Angst nicht kennen! Dann würden wir uns immer wieder sorglos in problematische und sogar lebensgefährliche Situationen begeben. Wie gut also, dass wir die Angst als Warnfunktion tief in uns verinnerlicht haben, die uns sagt: „Halt! Aufgepasst! Vorsicht, das Problem ist vielleicht zu groß, wenigstens für dich allein!“ So gesehen ist die Angst für den Menschen eine „Entwicklungshilfe“.

Mit Angst ist hier jedoch nicht immer gleich die Gefühlsreaktion auf eine lebensbedrohliche Situation gemeint, sondern vielmehr die vielen kleinen alltäglichen Situationen, in denen wir verunsichert sind. In einer solchen Situation durchsuchen wir schnell unser Gehirn nach Erfahrungen, die uns zur Bewältigung hilfreich sein könnten. Möglicherweise haben wir einmal jemanden beobachtet, der eine ähnliche Situation erfolgreich gelöst hat. Haben wir eine Lösung gefunden und alles ist wieder im Lot, stellt sich ein gutes Gefühl ein. Zudem haben wir einen weiteren Baustein erworben, um später auftretenden Verunsicherungen und Ängsten erfolgreich begegnen zu können. Aus guten Erfahrungen können Menschen die innere Haltung aufbauen, dass sie für schwierige Situationen eine gute Lösung finden werden – wenn nicht allein, dann mit der Unterstützung anderer.



© bluedesign/Fotolia

### Wenn die Angst so hilfreich ist, wie kommt es dann zu den „hinderlichen“ Versagensängsten?

Lebensrealität ist aber auch, dass nicht jedes Kind und jede/-r Jugendliche nur mit zu bewältigenden Problemen zu tun hat und außerdem auch nicht immer eine Bezugsperson zur Stelle ist, die unterstützend beisteht.

Wenn Ihr Azubi unter Versagensängsten leidet, liegt der Grund in Lebenserfahrungen, die einen negativen gefühlsmäßigen Kreislauf ausgelöst haben. Neue, verunsichernde, ja sogar beängstigende Aufgaben haben die Möglichkeiten des jungen Menschen, mit ihnen klarzukommen, überschritten. Dies ist vor allem bei Geflüchteten der Fall, die auf der Flucht nach Deutschland und während des Integrationsprozesses (etwa im Umgang mit Behörden oder in Integrations- und Sprachkursen) immer wieder mit unbekanntem, verunsichernden Situationen konfrontiert wurden. Erschwerend kam unter Umständen hinzu, dass vertrauenswürdige Bezugspersonen fehlten und immer noch fehlen. Wenn sich solche

Erfahrungen wiederholen, entwickelt sich daraus die Angst, immer aufs Neue zu versagen. Und ein Versagen in der Berufsausbildung kann für Flüchtlinge weitreichende Folgen haben: Der Schutz einer Aufenthaltsgestattung für die Dauer der Ausbildung und darüber hinaus kann gefährdet sein. Diese besonderen Umstände können Versagensängste hervorrufen, die sich wiederum negativ auf die Lern- und Arbeitsleistungen auswirken.

Dazu ein Beispiel: Mohammed schreibt schlechte Noten in der Schule. Lehrer und Ausbilder machen ihm Vorwürfe, weil sie Besseres von ihm erwarten und weil er für seine Zukunft auch bessere Ergebnisse braucht. Er bekommt Angst vor jeder Prüfungssituation, da sie wieder schlecht für ihn ausgehen könnte. Nach einiger Zeit sagt er sich selbst: „Ich bin ein Versager.“ Wenn er nach dieser Überlegung wieder eine schlechte Note bekommt, ist er in gewisser Weise zufrieden, denn seine Selbsteinschätzung („Ich bin ein Versager“) deckt sich mit der Realität der schlechten Note. Wenn Mohammed erst einmal in diesen gefühlsmäßigen Teufelskreis hineingeraten ist, wird er unbewusst dafür sorgen, dass seine Angst immer wieder bestätigt wird. Denn dann passt sein Erleben wenigstens mit der „Wirklichkeit“ zusammen, auch wenn diese nicht schön ist. Sollte mal eine gute Note dazwischengeraten, wird diese nicht ausreichen, um ihn nachhaltig zu überzeugen, dass er kein Versager ist. Mohammed bleibt lieber auf der „sicheren Seite“ des Versagens, weil schlechte Ergebnisse dann keine Enttäuschung mehr bedeuten, sondern eine Bestätigung.

## Was kann ich als Ausbilder/-in tun, wenn meine Azubis sich mit Versagensängsten selbst im Wege stehen?

Geben Sie den Auszubildenden Möglichkeiten für Erfolgserlebnisse. Gehen Sie in der Vermittlung von Fertigkeiten und Kenntnissen in kleinen Schritten vor. Geben Sie positive Rückmeldung für Gelungenes und betrachten Sie Dinge, die schiefgehen positiv – nämlich als Fehler, aus denen der Auszubildende lernen kann. Begegnen Sie den Azubis wertschätzend und zeigen Sie Ihre Zuversicht, dass sie mit ihren Aufgaben wachsen.



© Jeanette Dietl/Fotolia

Sie können Ihre Azubis einladen, ermutigen und inspirieren. Aber was heißt das für Sie konkret? Was ist mit „einladen“ gemeint?

Um Ihre Azubis einzuladen, von Ihnen zu lernen, müssen Sie sie mögen. Aus Ihrer täglichen Erfahrung wissen Sie, dass das nicht immer auf den ersten Blick gelingt. Häufig müssen Sie einen zweiten oder noch mehr Blicke aufwenden, damit Sie das Sympathische, Beachtenswerte an dem jungen Menschen entdecken. Wenn Sie ernsthaft suchen, werden Sie immer fündig werden. Erst wenn Ihre Auszubildenden (insbesondere junge Menschen,

die unter Versagensängsten leiden) spüren, dass Sie Sympathie empfinden (vielleicht nicht unbedingt zur Frisur, sondern zur Person ...), ist Ihre „Lern-Einladung“ Erfolg versprechend. Der Begriff „einladen“ ist bewusst gewählt, um zu verdeutlichen, dass von beiden Seiten ein gutes Gefühl damit verbunden sein muss. Sie nehmen auch nur eine Einladung an, wenn Sie sich etwas Positives davon versprechen.

### **Wie können Sie Ihre Azubis ermutigen?**

Zum Ermutigen brauchen Sie – Mut! Sie brauchen den Mut, daran zu glauben, dass sich Ihre Auszubildenden ändern und Ängste überwinden können. Wenn Sie selbst nicht an diese Veränderung glauben, können Sie einen jungen Menschen auch nicht ermutigen. Sie brauchen den Mut, ausdauernd Vertrauen zu haben. Ohne Ausdauer – nach dem Motto: „Ich habe jetzt alles versucht und bin am Ende mit meinem Latein“ – werden Sie für Ihre Azubis wie die als zufällig empfundene gute Note sein: ein kurzer Funke, aber nicht nachhaltig genug, um die Selbsteinschätzung zu verändern.

### **Wie können Sie Ihre Azubis inspirieren?**

Am besten können Sie Ihre Auszubildenden inspirieren, wenn Sie selbst von der Arbeit, die Sie machen, begeistert sind. Zeigen Sie Ihre Freude darüber, Ihr Wissen über Ihren wunderbaren Beruf vermitteln zu können.

Wenn ein Auszubildender oder eine Auszubildende mit Versagensängsten die Chance erhält, bei jemanden in die Lehre zu gehen, der ausdrückt: „Du bist mir willkommen, du hast mein nachhaltiges Vertrauen in deine Lernfähigkeit und die Tätigkeit, die ich dich lehre, macht Freude“, wird er oder sie Versagensängste irgendwann nicht mehr brauchen.

## Verschuldung

### Welche Auswirkungen kann Verschuldung auf meinen Azubi haben?

Viele Jugendliche und junge Erwachsene sind heute verschuldet. Wenn ein Azubi finanziellen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen kann, entsteht eine „Überschuldung“, die einen erfolgreichen Ausbildungsabschluss gefährden kann.

Bei Jugendlichen mit Fluchthintergrund ist Überschuldung ein häufiges Problem. Überschuldete Geflüchtete sehen meist keinen Ausweg aus ihrer Situation und neigen dazu, das Problem zu verdrängen. Oft wird Post nicht mehr geöffnet, der Überblick geht völlig verloren. Die Jugendlichen werden in den seltensten Fällen von sich aus das Problem ansprechen. Wenn das Problem zur Sprache kommt, versuchen die Betroffenen meist, es zu verharmlosen.

Eine Folge der Überschuldung: Motivation und Einsatzbereitschaft der Auszubildenden sinken, da sie keine Möglichkeit mehr erkennen, aus ihrer Situation herauszukommen. Überschuldung wird von den Betroffenen meist als unüberwindlicher Berg gesehen und ist mit dem Gefühl der Scham verbunden. Klar ist: Überschuldung erfordert professionelle Unterstützung!

Anzeichen einer Überschuldung können häufige Fehlzeiten, Unzuverlässigkeit und [mangelnde Motivation](#) sein. Spätestens wenn eine Lohnpfändung eingeht, wird deutlich, dass der Azubi seine Finanzen nicht im Griff hat. Ein weiteres Alarmzeichen kann auch eine sich verschlechternde [Körperhygiene](#) infolge einer Strom-, Gas- oder Wasserabspernung sein.

### Warum kommt mein Azubi mit seinem Geld nicht klar?

Haben Geflüchtete eine Ausbildung begonnen, verfügen sie oft erstmals über selbstverdientes eigenes Geld. Die Ausbildungsvergütung liegt meist über dem Satz für Grundleistungen und Taschengeld, der Asylbewerbern und Asylbewerberinnen zusteht. Erhalten Azubis als anerkannte Flüchtlinge Sozialleistungen und Hilfen zum Lebensunterhalt, wird das Einkommen auf diese Leistungen angerechnet. In jedem Fall müssen die Azubis mit ihrer Ausbildungsvergütung gut haushalten, um über die Runden zu kommen.

Finanzieller Spielraum für die begehrten Statussymbole von Jugendlichen wie Smartphones und Markenklamotten oder Discobesuche ist praktisch nicht vorhanden.



© Grecaud Paul/Fotolia

Wer sich diese Statussymbole nicht leisten kann, gehört nicht dazu und wird von der Klassengemeinschaft oder der Clique oft nicht voll akzeptiert oder ganz ausgeschlossen. Junge Geflüchtete, die in der Öffentlichkeit häufig allein wegen ihrer Hautfarbe oder Erscheinung auf Ablehnung stoßen, wollen sich schon aus diesem Grund mit altersgerechter und moderner Kleidung anpassen. Sie weisen aber oft auch mangelndes Selbstbewusstsein, Minderwertigkeitsgefühle und Selbstkontrollschwäche auf. All dies dann beim ersten eigenen Einkommen zu unkontrolliertem Einkaufs- und Konsumverhalten führen.

Die Gründe, in die Verschuldungsfalle zu geraten, treffen teilweise sowohl auf deutsche wie auch auf geflüchtete Jugendliche zu. Andere sind auf die spezifische Situation von Geflüchteten zurückzuführen.

- Zu hohe Handy-Kosten

Für Geflüchtete ist das Handy die einzige Möglichkeit, Kontakt in die Heimat und zu Familienangehörigen zu halten, und damit extrem wichtig.

Die Werbung mit kostenlosen oder sehr billigen Handys (in Verbindung mit teuren Verträgen mit langer Laufzeit), um junge Kunden zu gewinnen, verschweigt die Fixkosten und anfallenden Kosten für Auslandsgespräche. Geflüchtete fallen auf diese Geschäftsbedingungen herein, weil sie sie nicht lesen und verstehen können. Allein die Kosten für die Handynutzung können im Einzelfall auf monatlich über 1.500 Euro steigen, eine Gebührenrechnung von monatlich mehr als 100 Euro gilt häufig als normal.

- Ratenzahlung bei Geschäften im Internet

Geschäfte und Versandhäuser werben mit einfacher Ratenzahlung. Junge Menschen können die Folgekosten solcher Verträge oder Kredite meist nicht überblicken und geraten so in die Schuldenfalle: Das Handeln von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist stark gefühls- und impuls-gesteuert und weniger planvoll. Geflüchtete sind mit der westlichen Konsumkultur nicht vertraut und lassen sich umso eher von zweifelhaften Angeboten locken.

- Teure Fitnessstudios

Geflüchtete mit befristetem Aufenthaltsstatus kann es passieren, dass sie in Fitnessstudios anstelle von niedrigen Monatsbeiträgen teure Jahresverträge mit Vorauszahlung abschließen müssen. Studio-Betreiber wollen sich so gegen Zahlungsausfall bei Umzug oder Abschiebung absichern.

- Schulden bei Schleppern

Für die Flucht nach Deutschland haben Flüchtlinge oder ihre Familien sehr viel Geld zahlen müssen. Nach der Ankunft in Deutschland sind häufig noch hohe Summen an Schlepper und Vermittler zu zahlen.

- Unterstützung von Familienangehörigen

Eine sichere Ankunft in Deutschland ist meist mit der Hoffnung verbunden, mittelfristig auch die Familie im Heimatland unterstützen zu können. Eine Überweisung von (auch kleinen) Euro-Beträgen ermöglicht Familien in Syrien, Irak oder Afghanistan oft, einen Monat zu überleben. Der Druck auf die jungen Geflüchteten ist groß, von ihrem kleinen Einkommen diese Unterstützung abzuzweigen.

- Schulden bei Ämtern

Wenn Auszubildende mit Fluchthintergrund in staatlichen Unterkünften leben und ihr monatliches Einkommen eine gewisse Grenze übersteigt, kann es je nach Bundesland vorkommen, dass Gebühren für Unterbringung, Verpflegung und Heizkosten selbst zu bezahlen sind. Das gilt auch für sogenannte Fehlbeleger/-innen, also Flüchtlinge, die bereits anerkannt sind, aber noch keine Wohnung gefunden haben und deshalb noch in der Unterkunft leben. Falls sie Arbeit haben, müssen sie die Kosten für die Unterbringung selbst aufbringen. Je nach Einkommen wird ein Freibetrag abgezogen. Dennoch müssen viele Flüchtlinge mehrere hundert Euro pro Monat zahlen – egal, ob sie sich mit drei anderen Flüchtlingen ein Zimmer teilen oder dezentral untergebracht sind.

- Miete und Nebenkosten (Heizung/Strom)

Leben Geflüchtete in einem eigenen Zimmer oder einer Wohngemeinschaft, fallen Miete und Nebenkosten an. Dass Heizung und Strom in Deutschland teuer sind, wird von ihnen oft unterschätzt – hohe Nachzahlungen sind die Folge. Bei jungen Erwachsenen, die in einer eigenen Wohnung leben, können auch Mietschulden bestehen, durch die eine Obdachlosigkeit droht.

Weitere mögliche Ursachen für Verschuldung sind Suchtprobleme wie [Drogenabhängigkeit](#) oder [Spielsucht](#).

Schlägt die „Schuldenfalle“ schließlich zu, weil der oder die Jugendliche die finanziellen Verpflichtungen nicht mehr begleichen kann, erhöht sich der Schuldenberg durch Mahngebühren, Gerichts- und Anwaltskosten enorm. Auch aus geringen Beträgen können dann hohe Forderungen werden (siehe dazu den Beitrag [„Flüchtlinge in der Schuldenfalle“ der Deutschen Welle](#)).

## **Der Weg aus den Schulden: Kann ich meinen Azubi dabei unterstützen?**

Bei einem durchschnittlichen Ausbildungsentgelt kommen schnell Schulden zusammen, die ohne externe Hilfe kaum zu bewältigen sind.



Wenn Sie die Vermutung haben, dass Ihr Azubi Geldsorgen hat, sprechen Sie ihn/sie zunächst darauf an und sagen Sie Unterstützung zu. Setzen Sie sich mit Vormund, [Betreuungsperson](#) oder Erziehungsberechtigten in Verbindung. Erörtern Sie das Ausmaß der Verschuldung zunächst gemeinsam. In der Regel bedeutet es eine große Erleichterung für Betroffene, wenn das Problem einmal angesprochen ist und sie nicht allein damit klarkommen müssen.

Sie können Ihrem Azubi am besten helfen, indem Sie zum Besuch einer professionellen

Schuldnerberatung oder der Verbraucherzentrale ermutigen und eine Kontaktadresse nennen. Dies sollte am besten in Begleitung einer Vertrauensperson geschehen, damit die Kommunikation mit den Beratern und Beraterinnen erfolgreich verläuft. Eine gute Schuldnerberatung erfordert umfangreiches Wissen, Erfahrung und juristische Kenntnisse, über die nur qualifizierte Institutionen verfügen können. Eine professionelle Schuldnerberatung wird im Gespräch neben der Prüfung der Forderungen und Verhandlungen mit den Gläubigern auch die Gründe der Schulden erarbeiten, um einer erneuten Verschuldung entgegenzuwirken.

Unterstützen können Sie, indem Sie nachfragen, ob Ihr Azubi den Kontakt zur Schuldnerberatung aufgenommen hat und Sie ihm oder ihr Mut machen.



© kamasigns/Fotolia

## Hier finde ich Hilfe: Beratungs- und Unterstützungsangebote

Hier finden Sie eine Auswahl hilfreicher Apps und Online-Anwendungen, die den Umgang mit Geld spielerisch verbessern und helfen können, Finanzen unter Kontrolle zu halten (gute Sprachkenntnisse sind erforderlich):

- [Finanzchecker](#)
- [Haushaltsbuch MoneyControl](#)
- [MyMicroBalance](#)
- [Mission: Decision](#) (Online-Spiel des Sparkassen-SchulService)

Schuldnerberatungsstellen gibt es in Deutschland in nahezu jeder Stadt und jedem Landkreis. Sie sind in der Regel entweder direkt bei der Stadt- oder Kreisverwaltung angesiedelt oder werden von Wohlfahrtsverbänden wie AWO, Diakonie, Caritas, DPWV usw. getragen. Eine seriöse Schuldnerberatung ist zunächst kostenfrei. Nur wenn ein Privatinsolvenzverfahren erforderlich wird, entstehen Kosten. Daneben gibt es auch kommerzielle Anbieter, die oft in Anzeigenblättern werben. Grundsätzlich ist jedoch immer der Besuch einer kostenfreien Schuldnerberatung zu empfehlen. Deren Kontaktadresse

können Sie bei der örtlichen Stadtverwaltung oder dem Sozialamt erfragen. Teilweise gibt es Wartezeiten.

Alternativ können Sie die nächstgelegene Schuldnerberatungsstelle auch beim [Forum Schuldnerberatung](#) recherchieren.

Weitergehende Informationen finden Sie bei der [Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung](#).



© Spectral-Design/ Fotolia

Eine weitere Anlaufstelle ist die Verbraucherschutzzentrale in Ihrer Nähe. Dort gibt es Schuldenberatungen speziell für Flüchtlinge und Checklisten in Deutsch, Englisch und Arabisch, auch [online zum Download](#).

Die [Flüchtlingshilfe Baden-Württemberg](#) hält Verbraucherschutzinfos für Flüchtlingsbetreuer/-innen bereit.

# IMPRESSUM

---

## HERAUSGEBER

DIHK-Gesellschaft für berufliche Bildung -  
Organisation zur Förderung der IHK-Weiterbildung mbH  
Holbeinstraße 13-15, 53175 Bonn  
Tel.: 0228 6205 101  
[www.dihk-bildung-gmbh.de](http://www.dihk-bildung-gmbh.de)  
St.Nr. 205/5783/0278 Ust.-IdNr. DE 122 123 797

## ANSPRECHPARTNER

Stephan Langer (DIHK)  
Tel.: 0228 6205-161 | [E-Mail schreiben](mailto:stephan.langer@dihk.de)  
Michael Sauter (ZWH)  
Tel.: 0211 302009-18 | [E-Mail schreiben](mailto:michael.sauter@zwh.de)

ZWH - Zentralstelle für die Weiterbildung im  
Handwerk e. V.  
Sternwartstraße 27-29, 40223 Düsseldorf  
Tel.: 0211 / 302009-0  
[www.zwh.de](http://www.zwh.de)  
St.Nr. 106/5760/0287 Ust-IdNr. DE 191 832 850

## REDAKTION

Róża Jaroszewska(DIHK)  
Tel.: 0228 6205 156 | [E-Mail schreiben](mailto:roza.jaroszewska@dihk.de)

Newsletter bestellen [www.stark-fuer-ausbildung.de](http://www.stark-fuer-ausbildung.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Newsletter bestellen: einfach QR-Code nutzen.

