



## A.12 Stolpersteine – Krisen in der Ausbildung vorbeugen und meistern

Stolpersteine in der Ausbildung beschreiben Situationen und Anlässe, die besondere Aufmerksamkeit verlangen, wie zum Beispiel:

- **Verhaltensauffälligkeiten** (Verstoß gegen Regeln, Fehlzeiten),
- **Befindlichkeitsveränderungen** (Krankheit, Prüfungsangst),
- **Leistungsveränderungen** (Leistungsabfall, Unter-/Überforderung) oder
- **Zustandsveränderungen** (Schwangerschaft).

Stolpersteine können sich zu Konflikten entwickeln. Konflikte in der Ausbildung bleiben nicht aus und sind normale Begleiterscheinungen. Nicht der Konflikt ist das Problem. Die Art, wie mit einem Konflikt umgegangen wird, kann zu einem Problem werden.

### Beispiel: Regelverstöße und Konflikte

Von einem Konflikt spricht man, wenn **Interessen**, **Wünsche** oder **Meinungen** von Menschen miteinander unvereinbar sind oder unvereinbar erscheinen.

Ausbildende können zunächst dafür Sorge tragen, dass das Konfliktpotenzial möglichst klein bleibt, indem sie zu Beginn der Ausbildung den Auszubildenden die alltäglichen Regelungen (Ansprüche, Erwartungen) wie etwa zur Pünktlichkeit, Krankmeldung oder auch zur Sauberkeit am Arbeitsplatz vermitteln und erläutern.

Je eindeutiger und transparenter die Regeln sind, umso leichter ist es für beide Seiten, Klarheit im täglichen Umgang zu haben. Die Regeln müssen bekannt und verständlich sein.

Bei der Aufstellung von Regeln ist es wichtig, vorher festzulegen, wie die Einhaltung dieser Regel kontrolliert werden soll und welche Konsequenzen bei einem Verstoß folgen werden. Was die Auszubildenden nicht kontrollieren können, müssen sie auch nicht regeln. Konsequenzen aus Regelverstößen sollten den Auszubildenden nicht wie willkürliche Entscheidungen vorkommen, sondern voraussehbare Reaktionen darstellen.

Manche Regeln werden in mündlicher Form weitergegeben, wie zum Beispiel „Bei uns ist es üblich, dass ...“ oder „Wir erwarten, dass...“. Es bietet sich aber an, den (neuen) Auszubildenden die wichtigsten betrieblichen Regelungen auch in Schriftform auszuhändigen. Durch Nachfrage können die Auszubildenden klären, ob ihre Auszubildenden die Regeln verstanden haben und umsetzen können. Regelverstöße können dadurch später eindeutig aufgezeigt werden und die Konsequenzen sind für die Auszubildenden leichter nachvollziehbar.



Auf deutliche oder wiederkehrende Regelverstöße und Konflikte folgt das von den Ausbildenden geführte **Konfliktgespräch**. Das Konfliktgespräch selbst erfolgt nach bestimmten Grundsätzen und Regeln: Wahrnehmung – Wirkung – Wunsch. Diese finden sich im „Gesprächsleitfaden Konfliktgespräch“ wieder (siehe [B.10](#)).

### Unterstützungsnetzwerk

Über 50 % der Jugendlichen, die ihren Ausbildungsvertrag vorzeitig lösen, geben als Grund für die Auflösung **Konflikte mit dem Ausbilder/der Ausbilderin** an. Man könnte auch sagen, die Ausbildenden selbst werden zum Stolperstein. Offen bleibt bei dieser Angabe, ob unangemessenes Verhalten der Ausbildenden den Konflikt begründet hat oder die verantwortungsvolle Ausübung ihrer Tätigkeit, wie zum Beispiel beharrlicher Widerstand bei Regelverstößen seitens eines Auszubildenden. Jugendlichen fällt es zuweilen schwer zu unterscheiden.

Manche Konflikte können nicht sofort gelöst werden. Sie benötigen Zeit und Distanz. Ausbildende sollten nicht den Anspruch haben, jeden Konflikt allein zu lösen. Hilfreich ist es, frühzeitig zu überlegen, welche weiteren Personen an der Ausbildung beteiligt sind und wer bei der Lösung des Konfliktes helfen kann, wer positiven Einfluss ausüben kann und bereit ist, zur Konfliktlösung beizutragen. Um einen schweren Konflikt erfolgreich zu bewältigen und einen etwaigen Ausbildungsabbruch zu vermeiden, ist es wünschenswert, auf ein Unterstützungsnetzwerk zurückgreifen zu können.

Zum Unterstützernetzwerk können erfahrene Gesellinnen und Gesellen, Auszubildende, Jugendvertreterinnen und Jugendvertreter, Betriebsrätinnen und Betriebsräte und andere Betriebsangehörige, aber auch Berufsschullehrkräfte, Eltern oder der Trainer im Sportverein gehören. Ziel ist, gemeinsam darauf hinzuwirken, dass die Ausbildung nicht abgebrochen werden muss – zumindest nicht wegen eines ungenügend bewältigten Konfliktes.

Die Auszubildenden müssen wissen, wer zum Unterstützernetzwerk gehört. Die Unterstützenden nutzen ihre jeweiligen speziellen Zugänge zu den Auszubildenden, um eine positive Lösung des Konfliktes zu ermöglichen. Die Aktivitäten der Unterstützenden müssen koordiniert werden. Gelegentlich ist es hilfreich, die Gesprächsführung auf eine oder einen der Unterstützenden zu übertragen (siehe [C.3](#) Ein unterstützendes Netzwerk bilden).

Im Verlauf einer Ausbildung ist **mit Konflikten** zu **rechnen**. Die Ausbildenden erläutern in der Einführungsphase zu Beginn der Ausbildung – nicht erst beim ersten Konflikt – wie der Betrieb bei Konflikten vorgeht und welche Personen von beiden Seiten einbezogen werden können.



## Das Rückkehrgespräch

Im Rückkehrgespräch **nach längerer Abwesenheit**, zum Beispiel wegen Krankheit, Urlaub, Lehrgängen oder Berufsschulbesuch im Block, werden die Auszubildenden am Rückkehrtag in der Firma begrüßt (siehe [B.11](#)).

Nach Lehrgängen oder Blockunterricht können die Auszubildenden im Gespräch erfahren, was die Auszubildenden aus dem Ausbildungsangebot mitnehmen konnten. Eventuell sind auch noch Fragen offen geblieben, die im Gespräch geklärt werden können. Vielleicht haben Auszubildende auch neue Ideen für die Arbeit mitgebracht und können über sie informieren. Durch das Gespräch wird den Auszubildenden Interesse am Verlauf ihrer Ausbildung vermittelt und die Auszubildenden können erkennen, wo eventuell noch Nachholbedarf besteht. Sie können mit den Auszubildenden besprechen, wie Wissenslücken gefüllt werden können und wer in diesem Fall ihre Ansprechpersonen sind.

Nach längerer krankheitsbedingter Abwesenheit bietet es sich an, ein **Rückkehrgespräch** zu führen, um die Auszubildenden wieder im Betrieb zu begrüßen und umgehend zu klären, ob und wie weit sie wieder Aufgaben übernehmen können. Durch diese Geste signalisieren die Auszubildenden Interesse daran, dass die Auszubildenden gesund bleiben und ihre Ausbildung erfolgreich absolvieren können. Hierfür ist es auch notwendig zu besprechen, ob die Auszubildenden Unterstützung benötigen, um den Anschluss zu behalten bzw. wiederzuerlangen und wer sie dabei unterstützen kann. Weiterhin ist zu klären, ob die Arbeit dazu beigetragen hat, dass es zur Erkrankung kam. In diesem Fall kann gemeinsam besprochen werden, wie dies zukünftig vermieden werden kann bzw. was verändert werden sollte. Wichtig ist, dass vermittelt wird, dass das Rückkehrgespräch keine Strafandrohung für das Kranksein darstellt. Der positive, fürsorgliche Charakter des Rückkehrgesprächs sollte für den Auszubildenden spürbar sein.

## Prüfungsangst

Ein bisschen Nervosität und etwas Stress vor einer Prüfung sind normal. Bei Prüfungsangst findet jedoch eine emotionale Verdichtung von belastenden, unangenehmen Gefühlen und Gedanken statt. Hierdurch kann die Leistungsfähigkeit vor sowie auch während der Prüfung stark eingeschränkt werden. Angst ist kein guter Lernbegleiter.

Die Angst kann sich sowohl körperlich als auch psychisch äußern. Körperliche Symptome können beispielsweise Übelkeit, Magenkrämpfe, Herzrasen, Kopfschmerzen oder Durchfall sein.

Ein häufiges psychisches Symptom ist Konzentrationsschwäche. Die Person verliert den Zugang zu gelerntem Wissen und hat das Gefühl, keinen klaren Gedanken mehr fassen zu können, wird unruhig und fahrig. Eventuell kommt es zu Schlafstörungen.



Prüfungsangst resultiert häufig aus überhöhten eigenen oder fremden Erwartungen, schlechten Erfahrungen mit Prüfungssituationen oder Minderwertigkeitsgefühlen. Das Vermeiden der mit Angst besetzten Situation wäre die typische Reaktion auf diese Angst. Dieser Weg ist bei Prüfungen jedoch nicht möglich.

Diese unbewussten Vermeidungsstrategien lassen sich auch beim Lernen beobachten. Ein Auszubildender hat zum Beispiel Schwierigkeiten beim Lernen vor einer Prüfung, er kann sich nichts merken, es fällt ihm schwer, sich auf den Lernstoff zu konzentrieren und er ist gerne bereit, sich mit anderen Dingen zu beschäftigen, um der Situation zu entfliehen.

Prüfungsangst ist nicht als Krankheit oder psychische Störung zu betrachten. Aber sie hat einen entscheidenden Einfluss auf die Lebensqualität der betroffenen Person. Um diese Angst zu überwinden, sollte professionelle Hilfe (siehe [A.18](#) Beratungsstellen) in Anspruch genommen werden. Bei diesem Entscheidungsprozess können die Auszubildenden ihre Auszubildenden unterstützen, denn oftmals fällt es den Betroffenen schwer, diesen Schritt zu gehen.

### **Beratungsstellen**

Ergibt sich aus einem Konflikt- oder einem Rückkehrgespräch, dass professionelle externe Hilfe nötig ist, sollten die Auszubildenden diese Vermutung mit den Auszubildenden besprechen. Eventuell haben Auszubildende schon selber eine Idee oder sich bereits über eine entsprechende Beratungsstelle informiert.

Wird eine therapeutische Behandlung notwendig, sollten die Auszubildenden sich allgemein von den Auszubildenden darüber informieren lassen, wie die Beratung bzw. die Behandlung geplant ist.

Die Mitarbeitenden der Beratungsstellen haben eine Schweigepflicht und werden keine Informationen über Dritte weitergeben. Es kann mit den Auszubildenden abgesprochen werden, dass sie eine Dokumentation über ihre Bemühungen führen (z. B. Bescheinigungen der Beratungsstelle über den Fortschritt der Behandlung). Auf Wunsch der Auszubildenden ist auch ein Gespräch zu dritt möglich. Dies kann für eine gemeinsame weitere Planung hilfreich sein, um den Ausbildungsfortgang und die therapeutische bzw. beratende Behandlung aufeinander abzustimmen.

Adressen zu verschiedenen Beratungsstellen (z. B. psychosoziale Beratungsstelle, Sucht- und Drogenberatungsstelle, Schuldnerberatungsstelle) befinden sich im Abschnitt [A.18](#) des Werkzeugkoffers.

### **Wenn nichts mehr geht – der drohende Ausbildungsabbruch**

Mit dem Abschluss des Ausbildungsvertrages geben der Ausbildungsbetrieb und die Jugendlichen zu verstehen, dass sie das Ausbildungsziel (Erlangung beruflicher



Handlungsfähigkeit, erfolgreicher Berufsabschluss) gemeinsam erreichen wollen. Beide Seiten gehen aber auch ein Risiko ein: Betriebe können sich in der Wahl der Auszubildenden irren. Die falsche Wahl kann sich im Verlust von Arbeitskapazität, in verlorenem Qualifizierungsaufwand und in finanziellen Einbußen bemerkbar machen.

Die Jugendlichen können sich bei der Wahl des Ausbildungsberufes oder in der Wahl des für sie richtigen Ausbildungsbetriebes irren. Sie verlieren dadurch nicht nur Lebenszeit, sondern sehen sich zugleich dem Risiko gegenüber, den Anschluss auf dem Ausbildungsmarkt zu verlieren und ohne Ausbildung zu bleiben. Für schwächere Jugendliche kann ein Ausbildungsabbruch existenzbedrohend sein.

Mit den Auszubildenden in kontinuierlichem Kontakt zu sein, ermöglicht es, rechtzeitig zu erkennen, wenn Auszubildende mit ihrer Situation unzufrieden sind oder innerlich bereits über eine Kündigung nachdenken.

Nicht immer lassen sich Trennungen vermeiden. Manchmal sind sie sinnvoll, etwa wenn der Beruf falsch gewählt wurde oder gesundheitliche Einschränkungen zum Umdenken zwingen, wenn die Vorstellungen unüberbrückbar weit auseinanderliegen oder die Chemie einfach nicht stimmt. In diesem Fall kann ein **Ausbildungsplatz- bzw. Betriebswechsel** eine sinnvolle Lösung sein. Die Auszubildenden dürfen Differenzen nicht persönlich nehmen und sollten scheidende Auszubildende bei der Suche nach einem neuen Ausbildungsbetrieb, in welchem er seine Ausbildung fortsetzen kann, unterstützen.

Zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen können zusätzlich kostenlos folgende Hilfsangebote genutzt werden:

- **Ausbildungsbegleitende Hilfen** (siehe [A.17](#))
- **IHK-Bildungsberatung**
- **Ausbildungsberatung der Handwerkskammer**
- **Ausbildungsbegleitung von [QuABB](#)**

QuABB hilft durch Beratungs- und Unterstützungsangebote, Ausbildungsabbrüche zu vermeiden. Die betroffenen Auszubildenden sowie Auszubildenden werden unterstützt, um das Ausbildungsverhältnis zu stabilisieren. Falls dies nicht möglich ist, werden gemeinsam geeignete Anschlussperspektiven entwickelt. Ein weiteres Ziel von QuABB ist die Entwicklung eines Frühwarnsystems, das die Akteure im Ausbildungsprozess für erste Anzeichen sensibilisiert und die Sinne für einen drohenden Abbruch schärft.

QuABB im Internet: <http://www.quabb.inbas.com/>