

# **Mentoring: Neue Ausbilder/innen an der Universität Innsbruck**



Melanie Dablander  
Qualifikationsstufe 2  
2018

# Inhaltsverzeichnis

1. Steckbrief
  - 1.1. Ich über mich
  - 1.2. Ich über den Betrieb
2. Einleitung
  - 2.1. Worum geht es in der Arbeit und vorstellen des Rahmens
  - 2.2. Struktur, Aufbau und Ziel der Arbeit
3. Themenbearbeitung
  - 3.1. Vorbereitung
  - 3.2. Planung und Durchführung
4. Resümee
  - 4.1. Zusammenfassung und Bewertung der Ergebnisse
  - 4.2. Praktische Umsetzbarkeit
  - 4.3. Persönliche Lernerfahrung
5. Anhang
6. Literaturverzeichnis

## **1. Steckbrief**

### **1.1. Ich über mich**

Melanie Dablander, seit 2009 an der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, in der Abteilung Fakultäten Servicestelle | Prüfungsreferate, tätig. Mein Aufgabengebiet umfasst die Lehradministration der Fakultät für Architektur und der Fakultät für Technische Wissenschaften.

Ich habe am Bundesrealgymnasium Imst die Reifeprüfung absolviert und anschließend an der Universität Innsbruck eine Lehre zur Bürokauffrau begonnen. Im Herbst 2010 wurde ich erstmals bei der Lehrlingsausbildung tätig – Betreuung der Rotationslehrlinge und Mithilfe bei der Einschulung der bürointernen Lehrlinge. In den letzten Jahren meiner Tätigkeit an der Universität Innsbruck, nahm ich immer wieder an verschiedensten internen aber auch externen Lehrlingsfortbildungen teil. Unter Anderem absolvierte ich 2016 auch das Ausbildertraining am Wifi.

Insgesamt wurden von mir mittlerweile 19 Rotationslehrlinge betreut und 4 büroeigene Lehrlinge mitbetreut.

### **1.2. Ich über meinen Betrieb**

Die Leopold-Franzens-Universität Innsbruck wurde im Jahr 1669 gegründet und steht für unabhängige Forschung und Lehre auf höchstem Niveau. Mit Stand Wintersemester 2016/2017 umfasst die Universität insgesamt 28.290 Studierende und 4.650 Mitarbeiter/innen. Auf Grund ihrer Vielfältigkeit können auch zahlreiche Lehrstellen in unterschiedlichsten Lehrberufen unter dem Siegel „Ausgezeichneter Tiroler Lehrbetrieb“ angeboten werden: Archiv-, Bibliotheks- und Informationsassistent/in, Finanz- und Rechnungswesenassistent/in, IT-Informatiker/in und IT-Techniker/in, Sportadministrator/in, Bürokauffrau/-mann, Gärtnerfacharbeiter/in, Labortechniker/in, Verwaltungsassistent/in. Auch Lehre mit Matura wird von der Universität begrüßt und unterstützt. Im Moment bildet die Universität insgesamt 26 Lehrlinge aus.

Eine von zahlreichen Dienstleistungs- und Verwaltungseinheiten an der Universität ist die Abteilung Fakultäten Servicestelle | Prüfungsreferate. Sie umfasst neben dem Leiterbüro noch acht weitere Büros an verschiedensten Standorten in Innsbruck aber auch in Landeck und Lienz. Derzeit arbeiten dort 53 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Moment werden

fünf Lehrlinge in den Lehrberufen Bürokauffrau/-mann und Verwaltungsassistent/in ausgebildet.

An der Universität Innsbruck wird ein Rotationsmodell für Lehrlinge angeboten. Jeder Lehrling lernt während seiner Lehrzeit verschiedenste Abteilungen der Universität kennen. So kann das gesamte Berufsbild abgedeckt werden. Die kaufmännischen Lehrlinge lernen Abteilungen wie die Fakultäten Servicestelle, die Studienabteilung, die Finanzabteilung, die Personalabteilung und den Institutsablauf kennen.

## **2. Einleitung**

### **2.1. Worum geht es in der Arbeit und vorstellen des Rahmens**

Definition: Mentoring bezeichnet die Tätigkeit einer erfahrenen Person (Mentor). Sie gibt ihr fachliches Wissen oder ihr Erfahrungswissen an eine noch unerfahrenere Person (Mentee oder Protégé) weiter. Ein Ziel ist es dabei, den oder die Mentee bei persönlichen oder beruflichen Entwicklungen zu unterstützen. Bereiche, die in Mentoring-Beziehungen thematisiert werden, reichen von Ausbildung, Karriere und Freizeit bis hin zur Persönlichkeitsentwicklung, Glauben und Spiritualität.

Da eine qualitativ hochwertige Betreuung der abteilungseigenen und auch der Rotationslehrlinge wünschenswert ist, konnten in den vergangenen 2 Jahren mehrere Mitarbeiter/innen der Abteilung Fakultäten Servicestelle | Prüfungsreferate das Ausbildertraining am Wifi absolvieren. Daraus ging auch eine neue Ausbilderin, die bereits ab Herbst 2018 eigenständig einen Lehrling betreuen wird, hervor: Viktoria D.

Viktoria D. hat als Bürokauffrau-Lehrling 2005 an der Universität begonnen und ist seit 2008 als Sachbearbeiterin im Prüfungsreferat Universitätsstraße 15 tätig. Ihre Aufgaben umfassen Informations- und Kund/innenmanagement, die Bearbeitung von Prüfungsprotokollen zur Ausstellung von studienabschließenden Zeugnissen und Bescheiden, die Überprüfung von Anmeldungsvoraussetzungen für Fach-, Modul- und studienabschließende Prüfungen, die Bearbeitung von Anerkennungsanträgen sowie die Datenpflege im universitätseigenen Programm VIS:online. Bislang war Frau D. für die Betreuung der Rotationslehrlinge zuständig und wird nun nach Absolvierung des Ausbildertrainings im April 2017 ab Herbst 2018 eigenständig einen Lehrling im Beruf Bürokauffrau ausbilden.

## **2.2. Struktur, Aufbau und Ziel der Arbeit**

Zu Beginn jeder neuer Aufgabe, ist es immer hilfreich, jemanden zu haben, der einem bei Fragen und/oder Anliegen weiterhilft. So bietet sich der Austausch zwischen neuer Ausbilder/innen und bestehenden Ausbilder/innen an. Um Frau D. als Ansprechperson in allen Dingen der Lehrlingsausbildung zu unterstützen, habe ich mit ihr gemeinsam Abläufe bzw. Konzepte für einen guten Start in die Lehrlingsausbildung – für Ausbilderin und Lehrling – erarbeitet, welche auch gleich in der Praxis getestet werden konnten und noch getestet werden.

Ich beschäftigte mich eingangs mit dem Interviewen von drei Kolleginnen, die im vergangenen Jahr das Ausbildertraining absolviert haben. Die Fragen beziehen sich allgemein auf den Rahmen der Lehrlingsausbildung und das Ausbildertraining und dienen als Grundlage für das Mentoring. Anschließend haben Frau D. und ich gemeinsam ein Konzept zur Lehrlingsauswahl, zur Vorbereitung auf den Dienstantritt des Lehrlings und den Ablauf der ersten Arbeitstage erarbeitet.

Die weitere Unterstützung wird darin liegen, dass nach dem ersten Monat der Lehrlingsausbildung ein Gespräch zwischen Ausbilderin und Mentorin stattfinden wird, bei dem die bisherige Unterstützung evaluiert und der weitere Bedarf besprochen wird, der in Richtung „Patenmodell“ für die Ausbilderin/den Ausbilder gehen könnte.

## **3. Themenbearbeitung**

### **3.1. Vorbereitung**

Als Einstieg in das Thema fanden Interviews statt, die interessante Ergebnisse und Erkenntnisse brachten. Auf die Einstiegsfrage „Welche Inhalte konnten vom Ausbildertraining mitgenommen werden?“ erhielt ich einstimmig die Rückmeldung, dass vor allem die rechtlichen Aspekte zuvor wenig bewusst waren. Dass sich die Wirtschaftskammer verwaltungstechnisch für die Lehrlinge verantwortlich zeigt oder wie die genaue Arbeitszeitenregelung, vorrangig im Hinblick auf die Berufsschule, aussieht, war bis dato eher nur oberflächlich bekannt. Auch von pädagogisch wertvollen Tipps, wie den Lehrling zu loben wenn die Arbeitsaufgabe zufriedenstellend erledigt wird oder die persönliche Entwicklung einen positiven Schub nach vorne getan hat, wurde profitiert. Nichts ist für selbstverständlich anzusehen, was man selbst auf Grund der oftmals

langjährigen Tätigkeit in einem Betrieb vergisst und nicht ausgesprochene Dinge spiegeln sich zwar in den eigenen Gedanken wieder sind aber für den in Ausbildung befindenden Menschen nicht da. Gerade zu Beginn der Lehrzeit ist es wichtig, viel Wert auf Erklärungen zu legen: Der Lehrling ist neu, kennt den Betrieb, die Kolleginnen und Kollegen, die Arbeitsabläufe und die damit einhergehenden Gepflogenheiten nicht. Niemand kann ohne genügend Hintergrundwissen errahnen, was von einem verlangt wird.

Als Nächstes stellte ich die Frage nach den persönlichen und sozialen Kompetenzen einer Ausbilderin/eines Ausbilders. Wieder herrschte Einstimmigkeit bei der Antwort: fachliche Kompetenz. Um fachliches Wissen vermitteln zu können, muss es bei einem selbst verankert sein. Auch sollten sich Führungs- und Vertrauensperson in einem vereinen. Ein offenes Ohr für berufliche, schulische und private Anliegen sollte vorhanden sein. Ebenso Offenheit für neue Anregungen und neue Ideen ist von Vorteil. Die Ausbilderin/der Ausbilder hat dem Lehrling gegenüber eine Vorbildfunktion und sollte mit einer gesunden Arbeitseinstellung und dem Vorleben von sozialen und zwischenmenschlichen Interaktionen vorangehen. Einfühlungsvermögen, Durchsetzungsvermögen, Zuverlässigkeit und Geduld sind noch weitere Ansätze einer guten Ausbilderin/eines guten Ausbilders.

Bei der Frage nach den Aufgaben der Ausbilderin/des Ausbilders erhielt ich folgende Rückmeldungen: das Näherbringen von Theorie und Praxis anhand ausführlicher, verständlicher und nachvollziehbarer Erklärungen und anschließender praktischer Übungen, bei denen der Lehrling sein erlerntes Wissen zur längerfristigen Beibehaltung gleich anwenden kann. Die Vermittlung von fachlichem Wissen um eine eigenständige und eigenverantwortliche Bearbeitung von Arbeitsaufträgen anzielen zu können. Die Planung und Strukturierung der Ausbildung, auch im Hinblick auf die Berufsschule und einem möglichen Interesse an Lehre mit Matura, stellt eine wesentliche Aufgabe dar. Soziale Kompetenzen sollten nicht nur von der Ausbilderin/vom Ausbilder vorgelebt, sondern auch vom Lehrling mitgetragen werden. Darunter fällt ein angemessener Umgangston mit den Kolleginnen und Kollegen im Büro ebenso wie mit anderen internen oder externen Parteien. Nicht nur der persönliche auch der schriftliche Umgangston sollte gelernt sein.

Wie sieht die Begleitung des Lehrlings durch die Ausbilderin/den Ausbilder während der Lehrzeit aus? Regelmäßiges Feedback ist für den Lehrling und den Ausbilder sehr wichtig, um etwaigen Missverständnissen vorzubeugen. Durch Lob und Anerkennung für

Geleistetes wird der Lehrling motiviert und sein Selbstbewusstsein durch Erfolgserlebnisse gestärkt. Da jeder Lehrling andere Stärken und Schwächen besitzt ist ein klar werden der selbigen erstrebenswert um besser darauf eingehen zu können. Durch die viele Zeit, die Ausbilder und Lehrling über die dreijährige Lehrzeit hinweg miteinander verbringen, sollte es im besten Fall zu einem offenen, verständnisvollem und kollegialen Verhältnis kommen, wo ein Anbringen von beruflichen und privaten Schwierigkeiten möglich ist und wo auf etwaige Probleme eingegangen wird. Ein auf die beteiligten Personen abgestimmtes Vertrauensverhältnis sollte sich entwickeln. Nicht nur die Ausbilderin/der Ausbilder hat Rechte und Pflichten, sondern auch der Lehrling. Um die Belange des Lehrlings wie zum Beispiel dem Schulerfolg sollte sich ebenso die Ausbilderin/der Ausbilder kümmern, da der Berufsalltag und die Berufsschule (bei Bedarf auch Lehre mit Matura) unmittelbar miteinander verbunden sind.

Nachdem die Kompetenzen, die Aufgaben und die Begleitung durch die Lehrzeit definiert werden konnten, sind wir beim ersten Arbeitstag angelangt. Für die meisten Lehrlinge ist es eine enorme Umstellung vom Schulalltag (bei Schulabbrechern ebenso wie bei Pflichtschulabgängern) zum Arbeitsalltag. Die Aufmerksamkeit wird täglich ganztägig gefordert, die frei verfügbare Zeit wird deutlich weniger und man sollte in kürzester Zeit möglichst viel erlernen und anschließend fehlerfrei umsetzen. Was kann eine Ausbilderin/ein Ausbilder machen um den Einstieg ins Berufsleben zu erleichtern? Wie sieht die erste Zeit im Lehrbetrieb aus? Um dem Lehrling das Gefühl des Willkommen Seins zu vermitteln, sollte im Vorfeld bereits der Arbeitsplatz eingerichtet werden. Computer, Telefon, Schreibutensilien, Benutzerkennungen und Passwörter sollten bereits im Vorfeld organisiert werden. Auch der Zeitfaktor der Ausbilderin/des Ausbilders spielt in den ersten Tagen eine wichtige Rolle um organisatorische Fragen abklären zu können und um mit dem Lehrling in dessen Arbeitsalltag zu finden, sie/ihn in die bestehenden Bürogepflogenheiten einzugliedern. Ebenso sind für den Neuzugang Leitfäden und die wichtigsten Informationen zu wo finde ich was als Übersicht essentiell. Am ersten Arbeitstag sollten eine Hausführung zur besseren Orientierung und Zurechtfindung und eine Vorstellungsrunde der zumindest am Beginn der Lehrzeit wichtigsten Gesichter stattfinden. Gerade in der Einstiegszeit sollten leichte Arbeitsaufgaben zum Einblick in die Arbeitsabläufe und für das anschließende Erfolgserlebnis gewählt werden.

Last but not least die Frage nach den Zielen, die nach einer erfolgreichen Lehrlingsausbildung erfüllt sein sollten: die Umsetzung des vermittelten Fachwissens, die Erfüllung des Berufsbilds laut Ausbildungsplan, eigenständiges Arbeiten, Reifung der menschlichen und kollegialen Kompetenzen und erfolgreicher Abschluss der Berufsschule durch die Lehrabschlussprüfung.

### 3.2. Planung und Durchführung

Aufbauend auf die Interviewfragen wurde nun ein Konzept zur Erstellung des Anforderungsprofils des Lehrlings und der Ausschreibung erstellt, welches auch gleich in die Praxis umgesetzt werden konnte und sich bewährt hat:

1. Klar und verständlich definieren, welche Qualifikationen erwartet werden und welche Aufgaben der künftige Lehrling erfüllen soll:

*Bürokauffrau/mann – Lehrling (40 Stunden/Woche), Prüfungsreferat Universitätsstraße 15 ab 01.09.2018 bis 31.08.2021. Hauptaufgaben: Kund/innenmanagement;*

*Prüfungsverwaltung; allgemeine Verwaltungstätigkeiten. Erforderliche Qualifikation:*

*positiv abgeschlossene Pflichtschule; ausgezeichnete Deutschkenntnisse; Grundkenntnisse MS-Office; Freude am Umgang mit Menschen und kommunikationsfähig; wissbegierig und interessiert an Neuem; gewissenhaft.*

2. Bewerbungsfrist läuft

Laufende Durchsicht der eingehenden Anträge zur Verschaffung eines frühzeitigen Überblicks.

3. Ende der Bewerbungsfrist

Sortieren der eingegangenen Bewerbungen für den schriftlichen Aufnahmetest anhand zweier Kriterien:

- Überqualifiziert (Bsp.: Abschluss Handelsschule bereits vorhanden)
- Fehlende Formalqualifikation

Alle übrig gebliebenen Bewerberinnen und Bewerber werden zum schriftlichen Aufnahmetest eingeladen.



#### 4. Online-Aufnahmetest

Beim schriftlichen Aufnahmetest handelt es sich um einen Onlinetest, dessen Dauer 70 Minuten beträgt. Der Test dient als Auswahlhilfe um die Fähigkeiten der Kandidatinnen und Kandidaten einfach und objektiv vergleichen zu können – unabhängig von deren bisherigen schulischen Leistungen. Der Test stellt sich aus Konzentrations- und Beobachtungsfragen, kaufmännischem Rechnen, logischem Denken, einem Deutschkapitel mit Rechtschreibung, Grammatik und Testverständnis, Organisationsfragen und Fragen im Englischbereich zusammen. Den Abschluss bilden Fragen zur grundsätzlichen Einstellung zur Lehrlingsausbildung, zu Arbeit und Kollegen und zur Motivation für den Lehrberuf und das Unternehmen. Die Ergebnisse dienen als Mittel zur Vorselektion und unterstützen die Entscheidung, wer zum Bewerbungsgespräch eingeladen werden soll.

#### 5. Nach Absolvierung des Online-Aufnahmetests

Auswertung der Ergebnisse und Reihung anhand der erzielten Gesamtpunkteanzahl. Einladung der besten Kandidaten (heuer 15 Personen zum Gespräch eingeladen) zu einem Vorstellungsgespräch.

#### 6. Vorstellungsgespräch

Die direkte Ausbilderin des künftigen Lehrlings, die Abteilungsleiterin und ein Mitglied des Arbeitskreises für Gleichbehandlungsfragen der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck nehmen an den Gesprächen teil. Wichtig: Notizen über das Gesagte der Bewerberin/des Bewerbers machen, da bei der späteren Lehrlingsauswahl kaum nachvollziehbar ist, wer was gesagt hat. Jedes Bewerbungsgespräch beginnt die Abteilungsleiterin mit einer Vorstellung der Gesprächsteilnehmer/innen und einer Vorstellung der Abteilung. Anschließend hat der Lehrling die Möglichkeit über sich selbst und ihren/seinen Werdegang zu erzählen (Warum Lehre? Warum genau dieser Lehrberuf? Warum dieses Unternehmen? Kenntnisse der Universitätsstruktur vorhanden? Interesse an Lehre mit Matura? Freizeitaktivitäten?). Die Ausbilderin erklärt die Struktur des Büros, den Arbeitsalltag und die Aufgaben des Lehrlings. Die Erwähnung des Gehalts obliegt der Vertreterin des Arbeitskreises. Im Anschluss an das Gespräch findet eine kleine schriftliche Arbeitsprobe statt.

Beispiel Arbeitsprobe:

*Aufgabe: Formulieren eines Textes für eine E-Mail*

*Ziel: Einladung zu einer kommissionellen Abschlussprüfung*

*Situation: Der Student Max Mustermann steht vor Abschluss seines Studiums. Seine letzte Prüfung soll am 10. April 2018 um 10:00 Uhr im Sitzungszimmer 2, Innrain 52d, 1. Stock, stattfinden. An der Prüfung nehmen drei Professor/innen teil:*

*Frau Professor Meier*

*Herr Professor Schmid*

*Herr Professor Kofler*

*Aufgabe: Bitte formulieren Sie den Text für eine E-Mail an die drei Professor/innen und informieren Sie die Personen über die bevorstehende Abschlussprüfung von Max Mustermann.*

#### 7. Auswahl zum Probe arbeiten

Revue passieren lassen der einzelnen Gespräche und Durchsicht der Arbeitsproben. Die Kandidaten, die am besten überzeugen konnten, werden zum Probe arbeiten (heuer 5 Personen) eingeladen.

#### 8. Probearbeitstag

Der Probearbeitstag beginnt um 08.00 Uhr und endet um 14.00 Uhr. Es werden im Vorfeld bereits Aufgaben vorbereitet, die anschließend vom potenziellen Lehrling zu erledigen sind. Es handelt sich um Arbeiten, die einen Einblick in den künftigen Alltag bieten sollen. Nach Ankunft des Lehrlings beginnen eine Vorstellungsrunde der Kolleg/innen im Büro und ein Rundgang im Gebäude. Anschließend bearbeitet der Lehrling Dinge wie

- Sammelzeugnisse übernehmen
- Prüfungsprotokolle ausfüllen
- Parteienverkehr: Zeugnisse ausgeben und Arbeiten entgegennehmen
- Ablage: Akten anlegen

Hohe Priorität wird auf das gemeinsame Mittagessen/eine gemeinsame Mittagspause gelegt, bei der sich die Kolleginnen und Kollegen im Büro ungezwungen ein Bild der Kandidaten machen können. Dabei kann festgestellt werden, ob jemand ins bestehende Team passt oder eben nicht. Kurz vor Ende des Probearbeitstags findet noch ein Gespräch

des Lehrlings und der Ausbilderin/dem Ausbilder über den Tag und die weitere Vorgehensweise, vor allem dem weiteren Zeitplan, statt.

#### 9. Auswahl des Lehrlings

Nach Beendigung aller Probearbeitstage wird in Absprache mit dem gesamten Büro ein Lehrling unter Heranziehung der gesamten Unterlagen (Bewerbung, Ergebnisse Aufnahmetest, Bewerbungsgespräch, Arbeitsprobe und Probearbeitstag) ausgewählt.

Wenn ein Lehrling ausgewählt wurde, beginnt die administrative Vorbereitung des Dienstantritts. Der Lehrling erhält die Meldung über die Übernahme in ein Lehrverhältnis von der Personalabteilung und wird gebeten Unterlagen auszufüllen und einzureichen. Dies wird gemeinsam von Lehrling und Ausbilderin erledigt:

- Ausfüllen des Personaldatenblatts
- Gegenebenfalls Einverständniserklärung der Eltern bei minderjährigen Lehrlingen
- Letzte Schulzeugnisse
- Kopie des Reisepasses
- Allfälliger Nachweis über Grad der Behinderung
- Arbeitszeitenregelung

Unabhängig davon muss die Ausbilderin/der Ausbilder an der Universität noch folgendes erledigen und beantragen:

- Arbeitsplatz (Computer, Telefon, persönlicher Ordner, Schreibutensilien, Block) einrichten
- Benutzerkennung beantragen
- PIN-Code für Telefon beantragen
- VIS:online Rechte beantragen
- Freischaltung J-Laufwerk
- Büroschlüssel und Zeiterfassungschip vorbereiten
- Homepage vorbereiten
- Leitfaden der Abteilung für Lehrlinge ausdrucken
- Telefonliste der abteilungseigenen Mitarbeiter/innen drucken
- Ausbildungsplan drucken für Ausbilder und Lehrling

Wenn die Vorbereitungen abgeschlossen sind, kann der Tag des Dienstantritts kommen. Auch dieser Tag und die weitere Eingewöhnungsphase will geplant sein. Der Lehrling startet den ersten Arbeitstag um 08.00 Uhr. Gleich zu Beginn bezieht sie/er seinen Arbeitsplatz und richtet ihn nach ihren/seinen Vorstellungen ein. Anschließend findet ein gemeinsames Frühstück zur Begrüßung und zum besseren Kennenlernen der Kolleginnen und Kollegen im Büro statt. Durch das Frühstück soll auch ein bisschen die Nervosität aus dieser Stresssituation genommen werden. Um sich gleich ab dem ersten Tag in der neuen Umgebung zu Recht zu finden, wird ein Rundgang im Gebäude gemacht, bei dem die für den Einstieg wichtigen Wege (Ein- und Ausgänge, Zeiterfassungsterminal, Mensa, Toiletten, Getränkeautomaten) und Anlaufstellen (Poststelle, Institutssekretariate, Dekanate) gezeigt werden. Nach dem Rundgang findet eine Einführung und Zurechtfindung in die Universitätshomepage und die Nahebringung des alltäglichen Ablaufs statt. Um am ersten Tag das Büro mit einem Erfolgserlebnis verlassen zu können, werden schaffbare (aber keine sinnlosen) Arbeitsaufträge erteilt. Für das Dazugehörigkeitsgefühl wird der Lehrling gleich am ersten Tag auf der Mitarbeiterübersicht des Prüfungsreferats mit Name und Foto veröffentlicht. In den darauffolgenden Tagen werden die bisher gelernten Dinge immer wieder wiederholt um sich langsam in den Büroablauf zu integrieren. Während der Anfangsphase wird vermehrt darauf geachtet, dem Lehrling Aufgaben verständlich zu erklären, gerne auch mehrfach und sie/ihn nicht zu überfordern.

#### **4. Resümee**

##### **4.1. Zusammenfassung und Bewertung der Ergebnisse**

Die Interviewführung sollte dem Mentoring als Grundlage dienen, was sich auch als sehr hilfreich herausstellte. Des Weiteren konnten gemeinsam mit der Ausbilderin Viktoria D. ein Konzept zur Lehrlingsauswahl, die Vorbereitungen zum Dienstantritt und der Ablauf der ersten Arbeitstage erstellt werden. Eine Bewertung sollte sich auf die gesamten Abläufe erstrecken und wird bei der abschließenden Evaluierung im Herbst 2018 stattfinden.

##### **4.2. Praktische Umsetzbarkeit**

Das Konzept zur Lehrlingsauswahl konnte bereits in die Praxis umgesetzt werden. Die Vorbereitungen zum Dienstantritt und die Planung der ersten Tage laufen derzeit. Eine

Evaluierung des Mentorings wird ca. einen Monat nach Dienstantritt des Lehrlings angestrebt.

#### **4.3. Persönliche Lernerfahrung**

Für mich persönlich waren speziell die Interviews und der dadurch entstandene Austausch mit den Ausbilderinnen spannend. Bei der Lehrlingsbetreuung sollte immer auch ein Stück weit bewusst sein, dass man unmittelbar die Entwicklung eines jungen Menschen mitprägt und den Grundstein für die berufliche Laufbahn legt.

### **5. Anhang**

#### **Mentoring: Fragen an die Ausbilder/innen**

- Welche Inhalte konnten vom Ausbildertraining mitgenommen werden?
- Welche persönlichen und sozialen Kompetenzen sollte ein Ausbilder/eine Ausbilderin haben?
- Was sind die Aufgaben des Ausbilders/der Ausbilderin?
- Wie sieht die Begleitung des Lehrlings durch den Ausbilder/die Ausbilderin während der Lehrzeit aus?
- Wie sollte der erste Arbeitstag eines Lehrlings (aus Sicht des Ausbilders) aussehen?
- Welche Ziele sollten nach einer erfolgreichen Lehrlingsausbildung erfüllt sein?

## 6. Literaturverzeichnis

<https://www.uibk.ac.at/fakultaeten-servicestelle/>

[https://www.uibk.ac.at/fakultaeten-](https://www.uibk.ac.at/fakultaeten-servicestelle/pruefungsreferate/standorte/universitaetsstrasse15.html)

[servicestelle/pruefungsreferate/standorte/universitaetsstrasse15.html](https://www.uibk.ac.at/fakultaeten-servicestelle/pruefungsreferate/standorte/universitaetsstrasse15.html)

<https://www.uibk.ac.at/>

<https://www.uibk.ac.at/universitaet/profil/leitbild.html.de>

<https://www.uibk.ac.at/personalentwicklung/>

<https://de.wikipedia.org/wiki/Mentoring>