

Marco Weißer\*

## Start in das Berufsleben: Der erste Eindruck ist entscheidend Die Bedeutung des ersten Tages/der Einführungszeit im Rahmen von Ausbildungs-, Studien- und sonstigen Anleitungsverhältnissen

*Jedes Jahr beginnen in Deutschland mehrere 10.000 junge Menschen<sup>1</sup> ihre Ausbildung oder ihr (duales) Studium. Viele davon starten ihre berufliche Laufbahn im öffentlichen Dienst, der ein riesiges Spektrum von Ausbildungsberufen bereithält wie auch von Studiengängen aller möglichen Fachrichtungen. Insbesondere große Arbeitgeber wie zum Beispiel die Bundeswehr oder die Agentur für Arbeit, aber auch viele große Stadtverwaltungen und Landkreise bilden zunehmend stärker in den letzten Jahren aus. Hierbei dürfen aber insbesondere die kleineren und mittleren Verwaltungen nicht vergessen werden, die ebenfalls einen Großteil der Ausbildungs- und Studienplätzen, wie auch Praktikaplätzen zur Verfügung stellen. Diese Entwicklung war bereits vor 10–15 Jahren bekannt, dennoch sind viele Ausbildungsbetriebe auf die Situation nur bedingt vorbereitet. Da in vielen Verwaltungen das Thema Personalmarketing ein Schattendasein fristet, ist man vermutlich der irrigen Auffassung, dass eine groß angelegte Personalmarketing- und Imagekampagne, mit bunten Hochglanzbroschüren, lebendigen Videos via Youtube, Instagram o. ä. „die Sache schon richten wird“. Die nachfolgende Abhandlung beschäftigt sich mit der Fragestellung eines gelungenen ersten Tages/einer gelungenen Einführungszeit, erläutert, warum diese unabdingbar wichtig ist und wie im Vorfeld des Ausbildungsstarts überzeugend, authentisch und vertrauensbildend agiert werden kann.*

### 1. Wann beginnt eigentlich der erste Tag/die Einführungszeit/das Onboarding?

Die Überschrift mag zunächst etwas verwirrend erscheinen, dennoch hat sie ihre Berechtigung. Es ist klar, dass der erste Tag der Tag ist, an dem eine Ausbildung oder ein Studium beginnt. Aber die Frage ist vielmehr, wann dieser erste Tag eigentlich schon im Geiste beginnt. Damit ist gemeint, wann bei den Arbeitgebern und vor allem bei den Arbeitnehmern/Auszubildenden/Studenten ein Bewusstsein dafür geschärft ist, wann der erste Tag eigentlich stattfindet.

Genau genommen könnte man auch sagen, dass es einen offiziellen ersten Tag gibt (= erster Tag im engeren Sinne) und einen quasi inoffiziellen ersten Tag (= erster Tag im weiteren Sinne).

Der offizielle erste Tag ist der Tag, an dem der neue Mitarbeiter das Gebäude betritt (Werkstorprinzip).

\* Marco Weißer ist Büroleitender Beamter und Ausbildungsleiter bei der Verbandsgemeindeverwaltung Höhr-Grenzhausen (Rheinland-Pfalz) und Lehrbeauftragter an verschiedenen kommunalen Bildungsinstitutionen, u. a. an der Kommunalakademie Rheinland-Pfalz und am Niedersächsischen Studieninstitut in Hannover.

1 Aus Gründen der Lesbarkeit wird im vorliegenden Beitrag lediglich die männliche Form verwendet. Es sei jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass trotz Verwendung der männlichen Form stets alle Formen sexueller Identität angesprochen sind. Die geschlechtsspezifisch einwandfreie Nennung tritt hinter dem Vorzug der besseren Lesbarkeit zurück.

Der inoffizielle erste Tag beginnt bereits in dem Moment, in dem eine Stellenanzeige von der Verwaltung oder der Behörde geschaltet wird, ob online oder Print oder irgendwo in den sozialen Medien. Mit der geschalteten Stellenanzeige entstehen beim potenziellen neuen Auszubildenden oder Mitarbeiter bereits Bilder und Vorstellungen davon, wie es auf der neuen Stelle, beim Ausbildungsbetrieb bzw. beim zukünftigen Dienstherrn aussieht. In dem Moment wird vielleicht eine Arbeitgeberbewertungsplattform (wie z. B. kununu) aufgesucht, die darüber informiert, wie es „wirklich“ ist. Darauf wird später noch einmal eingegangen.

Vor diesem Hintergrund ist es nicht damit getan, dass viel Geld in irgendwelche Hochglanzbroschüren und Internetpräsenzen gesteckt wird, da deren Authentizität in kürzester Zeit als falsch entlarvt wird. Das ist auch der Hintergrund für die an dieser Stelle vertretene Auffassung, dass der erste Tag bereits bei der Stellenausschreibung beginnt. Letztlich bleibt dann die Frage, was Arbeitgeber/Dienstherrn tun können, damit für die jungen Menschen, die umgarnt und angesprochen werden sollen, die Diskrepanz zwischen Anzeigetag und Anfangstag möglichst gering ist; je mehr Deckungsgleichheit, umso besser.

Ich halte es für legitim, wenn man etwas flunkert in einer Anzeige wie z. B. „In unserer Kantine gibt es den leckersten Kaffee!“ oder so ähnlich, aber sowas verstehen auch Bewerber und sind nicht wirklich nachhaltig demotiviert, wenn der Kaffee dann schlussendlich vielleicht nicht so gut schmeckt wie erwartet. Aber was z. B. nicht geht ist, wenn in einer Stellenanzeige steht „Wir haben ein offenes, fehlerfreundliches Arbeitsklima und Ihre Meinung ist uns wichtig!“ und dann erleben die jungen Menschen im Alltag genau das Gegenteil davon. Das darf nicht sein! Es ist wichtig, dass es eine hohe Übereinstimmung zwischen suggerierter und tatsächlicher Wirklichkeit gibt, denn es geht um Glaubwürdigkeit.

Der in diesem Kontext genannte offizielle erste Tag, also der Tag, an dem der Bewerber seinen Fuß über die Türschwelle der Verwaltung setzt, ist ein noch bedeutenderer Tag. Die Vertrauensforschung spricht in diesem Zusammenhang von der sog. Qualität des Anfangskontakts und geht davon aus, dass wenn die Rahmenbedingungen so beschaffen sind, dass Vertrauen entstehen kann, die Wahrscheinlichkeit hoch ist, dass Vertrauen auch wirklich entsteht.<sup>2</sup>

Viele Berufstätige können sich sehr zuverlässig noch an diesen ersten Tag erinnern. Der ein oder andere Leser hat vermutlich ebenfalls Zugang zu solchen Erinnerungen. Sie können sich oft daran erin-

2 Schweer, Martin K. W., Vertrauen im Klassenzimmer, S. 547–564, in: Schweer, Martin K. W., Lehrer-Schüler-Interaktion – Inhaltsfelder, Forschungsperspektiven und methodische Zugänge, 2. Aufl., Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften, 2008.

nen, wie sie am ersten Tag zur Arbeit gefahren sind; Sie können sich daran erinnern, wie schweißnass Ihre Hände waren, sie können sich vielleicht erinnern, wie das Wetter war oder wer Ihnen als erster auf dem Flur begegnet ist bzw. wer Ihnen die Tür geöffnet hat; wie es dort gerochen hat, welche Kleidung sie getragen haben. Aber warum ist das so? Was ist das Besondere an solchen „ersten Tagen“?

Es liegt vermutlich daran, dass unser Gehirn in solchen Situationen, die uns fremd sind, in einem erhöhten Aufmerksamkeits-Status ist. Unser Emotionszentrum im Gehirn läuft auf Hochtouren und wir können uns viele Einzelheiten von einer Situation unbewusst jahrelang merken. Auch die erste Fahrstunde ist z.B. so ein emotionaler Moment. Dieses hohe emotionale Aufgeladenheit ist dann mit dem in dieser Situation aufgenommenen Wissen gekoppelt worden. Neurobiologen sprechen hier davon, dass Wissen (Kognition) und Gefühl (Emotion) letztlich zwei Seiten einer Medaille sind, wir können diese nicht trennen. Das nachfolgende Bild macht deutlich, wie sich ein missglückter und gelungener Start in eine Ausbildung auswirkt:

Die Nachwuchskräfte, die von den Schulen in die Ausbildung strömen, sind zunächst einmal verunsichert. Dies liegt daran, dass die Schüler in ein komplexes und völlig unübersichtliches System mit Namen Verwaltung eintreten, in dem sie in der Regel keinen Menschen kennen und auch (wenn auch nur vermeintlich noch) nichts können. Daraus resultiert auch eine große Unsicherheit bei den Auszubildenden, weil sie nicht wissen, wie sie damit umgehen sollen. Es ist ungefähr so, wie wenn Sie in eine neue Stadt fahren, in der Sie noch nie waren. Auch hier werden Sie mit großer Wahrscheinlichkeit unsicher sein, weil Sie nicht wissen, was Sie erwartet und wo Sie etwas finden.

## 2. Schaffen Sie emotionale Erinnerungen

Wie gestalten Sie den ersten Tag so, dass dieser dem Nachwuchs dauerhaft in Erinnerung bleibt? Wie schaffen Sie eine Atmosphäre, in der sich der Nachwuchs wohl fühlt? Wie können Sie ein Umfeld schaffen, in dem die jungen Menschen sich möglichst heimisch fühlen? Wie können Sie diese anonyme Vertrautheit bzw. die vertraute Anonymität schaffen?

**Qualität des Anfangskontakts  
Beginn der Ausbildung**

<p>unfassbar schlecht</p> 	<p>unglaublich gut</p> 	
<p><b>Was passiert im Blut?</b></p>		
<p>Cortisol</p>		<p>Endorphine, Serotonin, Oxytozin, Dopamin</p>
<p><b>Welche Gefühle stellen sich ein?</b></p>		
<p>Unbehagen, Stress, Angst, Panik, Misstrauen, Skepsis, komisches Gefühl</p>		<p>Wohlbefinden, Dynamik, Leistungsbereitschaft, gutes Gefühl</p>
<p><b>Welche Auswirkungen gibt es im Arbeitskontext?</b></p>		
<p>De-Motivation, Nicht-Kooperation, Misstrauen</p>		<p>Motivation, Kooperation, Vertrauen</p>

### Hier ein paar Beispiele:

- Bevor der Auszubildende in Ihrer Verwaltung beginnt, können Sie ihm anlassbezogen verschiedene Aufmerksamkeiten zukommen lassen (Briefe zu Weihnachten, zum Jahreswechsel, vielleicht hat der Auszubildende in dem Zeitraum vom Vorstellungsgespräch bis zur Einstellung Geburtstag oder aber seine Führerscheinprüfung; wenn Sie sich das noch behalten haben, können Sie auch daraus eine überraschende Mitteilung machen)
- Sie können beschriebene Flip-Chartblätter an die Türen hängen (am ersten Tag) wo draufsteht: Herzlich Willkommen. Schön, dass Sie endlich hier sind. Wir freuen uns auf Sie!
- Sie können, wenn Sie z.B. wissen, dass ein jugendlicher Auszubildender Sportfan von einer Mannschaft ist (das könnten Sie z.B. schon im Vorstellungsgespräch oder in den vorbereitenden Gesprächen zur Vertragsunterzeichnung herausfinden), einen entsprechenden Fan-Artikel auf den Arbeitsplatz legen oder auf den Bildschirm kleben!
- Sie können eine Schultüte auf den Arbeitsplatz legen, wo die wichtigsten Utensilien drin sind.
- Sie können dem neuen Auszubildenden eine eigene Tasse kaufen oder aber sogar mit Namen und Daten zur Ausbildung anfertigen lassen.

Es gibt letztlich tausend Dinge, die Sie am ersten Tag durchführen können. Sie müssen vor Ort entscheiden, welche Maßnahme für Sie persönlich, aber auch für Ihre Verwaltung in diesem Zusammenhang passend ist. Natürlich sollte

dieses Verhalten keinen Charakter einer Momentaufnahme haben, sondern sich in den folgenden Stunden, Tagen, Wochen, Monaten und Jahren fortsetzen. Ansonsten verpufft diese Wirkung sehr schnell. Das wäre ansonsten ungefähr so, wie wenn Sie im Urlaub mit einem Sektempfang oder einem Obstkorb auf dem Hotelzimmer empfangen würden, im Anschluss daran aber das Hotel- und Restaurantpersonal sowie der Reiseleiter ständig genervt und unfreundlich sind. Fragen Sie sich selbst: Würden Sie dem Hotel dann die Aktion vom ersten Urlaubstag „abnehmen“? Vermutlich nicht; vielmehr würden sie es noch schlimmer empfinden, wie wenn zu Beginn der Reise überhaupt nichts von Seiten des Hotels erfolgt wäre. Aber der Einstieg schafft natürlich eine gewisse Erwartungshaltung, der das Hotel ganzheitlich gerecht werden muss. Und genauso ist es auch im Bereich der Ausbildung.

Es gibt Ausbildungsbehörden, die mit ihrem Nachwuchs einen Ausflug machen, damit sich die Nachwuchskräfte besser kennen lernen. Gerade am Anfang macht ein solches Vorhaben Sinn; es sollte nicht erst im zweiten Ausbildungsjahr oder so durchgeführt werden. Immer mehr Verwaltungen, gerade im kommunalen Bereich veranstalten sog. Einführungswochen, die meist ein bis zwei Wochen lang dauern. Hier geht es weniger um fachliche Inputs, sondern um Aspekte des Kennenlernens, der Vertrauensbildung, Knigge-Regeln, Lerntechniken usw.

Desweiteren bieten sich Themenralley's an. Zum Beispiel können die Auszubildenden des zweiten Jahres dem ersten (neuen) Jahr verschiedene Besonderheiten des Ausbildungsbetriebs erklären oder aber sich für diese eine Art Schnitzeljagd ausdenken.

Kreditinstitute gehen vermehrt dazu über, mit den Auszubildenden einen Tag oder aber auch ein Wochenende in einem Hotel zu verbringen. Dieser durchaus angenehme Hotelaufenthalt hat jedoch den „ernsten“ Hintergrund, dass die jungen Menschen schon die „basics“ des Geschäftslebens kennen lernen. Sie lernen, wie sie sich in Restaurants zu verhalten haben, wie sie richtig essen, welche Manieren „richtig“ sind, wer bietet zuerst den Platz an, wer hält wem wann wie die Tür auf usw. Es hat etwas mit Sozialisation zu tun. Dies ist wichtig, denn wenn die jungen Menschen zu uns in die Ausbildung kommen, sind sie ein Stück weit noch wie weicher Lehm. Wir als Ausbilder haben die Aufgaben, diesem Lehm ein Stück weit die richtige Form zu geben und ihnen die richtigen Werkzeuge an die Hand zu geben, damit Sie möglichst weit kommen; in der Ausbildung, aber auch in den anderen Bereichen des Lebens.

Die Nachwuchskräfte sind sehr dankbar für diese Erfahrungen, die sie machen dürfen, sie lernen Anerkennung, Wertschätzung, Zuwendung und Aufmerksamkeit. Dies sind mit die wichtigsten Aspekte, wenn es um eine erfolgreiche Ausbildung geht, aber auch in anderen Bereichen des Berufslebens. Gerade diese vier zuvor genannten Punkte sind wie Tischbeine auf denen die „Tischplatte der Ausbildung“ (sicher) steht. In der Kombination ergibt sich daraus in gewisser Hinsicht ein Beziehungsgeflecht; denn ohne Beziehung kann keine Motivation stattfinden.

### 3. Der Praxisshock

Leider spricht die Praxis aber an vielen Orten noch eine ganz andere Sprache, was das Thema erster Tag/Einführungszeit angeht. In vielen Bereichen ist es leider immer noch so:

Der Auszubildende kommt an seinen Ausbildungsplatz. Häufig ist kein Ausbilder und auch sonst kein Ansprechpartner da. Wenn ein Mitarbeiter da ist, kann es passieren, dass derjenige sagt:

*„Ach, Du bist ab heute bei uns in der Abteilung. Na ja, ich habe gerade keine Zeit, aber hier hast Du schon mal einen Gesetzestext, den kannst Du ja schon mal lesen. Der Schreibtisch ist dort. Der PC ist noch nicht da, die EDV-Abteilung müsste im Laufe des Tages aber noch kommen. Die Zugangsdaten/Passwörter bekommst Du nächste Woche.“*

Danach vertieft sich der Ausbilder wieder in seine eigenen Angelegenheiten.

Ja ich gebe zu, dass hier gewählte Beispiel mag etwas überzeichnet sein, aber viele dort beschriebenen Verhaltensweisen spielen sich leider immer noch genau so in Behörden ab.

Und um an dieser Stelle eine Brücke zu dem oben genannten inoffiziellen ersten Tag zu schlagen (Sie erinnern sich: er beginnt schon bei der Stellenanzeige):

Stellen Sie sich vor, in der damaligen Stellenausschreibung hätte gestanden:

- Wir bieten eine umfassende Einarbeitung, vom ersten Tag an.
- Unsere Ausbilder verstehen sich als Unterstützer, Lernbegleiter und Coaches.

Dann hätte der junge neue Mitarbeiter bereits am ersten Tag mit der eigenen Verwaltung seine erste Inkongruenz-Erfahrung gemacht. Denn was denken Sie, wie wird sich der neue Kollege vorkommen? Willkommen? Respektiert? Wertgeschätzt? Wohl kaum! Und das Fatale daran ist, dass er es – im besten Fall ohne böse Absicht – weitererzählt; seinen Eltern, Großeltern, Freunden usw. Dadurch entsteht ein enormer Reputationsschaden für die Verwaltung, den sie letztlich jedoch selbst herbeigeführt hat. Außerdem erzählen es diejenigen, denen es der Auszubildende erzählt, ja auch weiter.

Wir dürfen nicht vergessen, dass solche Erlebnisse Einfluss haben auf:

- die Einstellung der jungen Menschen zur Verwaltung.
- die Motivation der Auszubildenden für die Ausbildung
- die Beziehung zwischen der Nachwuchskraft und dem Ausbilder sowie zu Kollegen.

Wir, die Ausbilder, haben eine Vorbildfunktion, was Verhalten und Umgang mit den Menschen angeht. In dem Wort Ausbildung oder Ausbilder versteckt sich das Wort „Bild“. Das bedeutet, wir sollten oder besser gesagt müssen uns darüber Gedanken machen, welches Bild wir letztlich vermitteln.

### 4. Was Sie konkret tun können, um Veränderungen auf den Weg zu bringen.

In Seminaren sagen manche Ausbilder: „So, wie bei uns die Ausbildung läuft. So wie die mit den Azubis umgehen; keiner kümmert sich darum. Nee, bei uns würde ich keine Ausbildung machen.“ Dies ist aus meiner Sicht eine erschreckende Aussage. Vor diesem Hin-



tergrund und mit dem Ziel einer Optimierung können folgende Anregungen für Sie vielleicht hilfreich sein.

- *Führen Sie anonyme Umfragen in Ihrer Verwaltung zum Thema „Ausbildung“ durch. Hier können Sie über jedes Themenfeld Befragungen durchführen, was Ihnen wichtig erscheint (Ausbildungsstellen, Dauer der Ausbildungsstationen, Wünsche der Auszubildenden, usw.).*
- *Führen Sie Umfragen unter ehemaligen Auszubildenden durch (Was war gut? Was kann verbessert werden?).*
- *Denken Sie für sich darüber nach, was Sie in Ihrer Verwaltung oder aber in Ihrer Zeit als Auszubildender am meisten gestört hat. Wie beurteilen Sie diese Aspekte in der jetzigen Ausbildung in Ihrer Verwaltung? Welche Schlussfolgerungen können Sie daraus für die Praxis ziehen und welche Maßnahmen werden Sie von nun an initiieren?*
- *Was würden Sie sich wünschen für die Ausbildung insgesamt und auch für die Gestaltung des ersten Tages?*
- *Was motiviert Sie, sich für Ausbildung zu engagieren?*
- *Welche Werte sind Ihnen als Ausbilder wichtig und wie können Sie diese an den Nachwuchs weitergeben?*
- *Was könnte junge Menschen – gerade am Anfang der Ausbildung, aber auch generell – motivieren und wie können Sie Bedingungen schaffen, die ein solches Arbeiten ermöglichen?*

Alle aufgeführten Punkte führen aus meiner Sicht zu einer Sensibilisierung in Sachen „Ausbildung neu denken“. Insbesondere sollen sie zu einer Verbesserung des Lernens und Lehrens beitragen.

Neben den oben beschriebenen inoffiziellen und offiziellen ersten Tagen stellt sich im Rahmen der Ausbildung die Frage, wie oft wir eigentlich einen solchen wichtigen Tag haben. Wenn man es genau betrachtet, dann haben wir immer wieder dann einen (neuen) ersten Tag, wenn die Auszubildenden die Abteilungen/Fachbereiche wechseln. Daher ist es wichtig, diese sensiblen Tage und Übergänge gut zu organisieren, damit es nicht zu Brüchen in der Ausbildung kommt. Wenn das gelingt, dann ist verständlich, was es mit der nachfolgenden Gleichung auf sich hat: *geglückter Start = geglückte Ausbildung*.

Zumindest ist das Fundament dafür gelegt, aber es dürfte klar sein, dass es nur damit alleine noch nicht getan ist. Es kommen noch zahlreiche andere Faktoren hinzu, die dazu beitragen, dass die Ausbildung einen guten Verlauf nimmt, aber: ist der Start schon ungünstig, wird es schwer.

### 5. Ideen, was Sie am ersten Tag/in der Einführungszeit tun können

Hiermit wird nahtlos an die obigen Ausführungen angeknüpft, bei denen es um die Frage nach der Gestaltung des so wichtigen ersten Tages ging. Wie gesagt gibt es „tausend Dinge“ die Sie tun können. Machen Sie einen unvergesslichen Tag daraus. Dies kann durch viele Sachen geschehen; hier ein kleiner Auszug:

- Flip-Chart-Blätter an die Tür hängen, die beschriftet sind
- offizielle Begrüßungsmail, aber nur kombiniert mit einem Blumenstrauß und – ganz wichtig – mit einer persönlichen Begrüßung durch den Abteilungsleiter oder gar den Chef persönlich, wenn dies möglich ist.
- eine Parkplatzreservierung für den ersten Tag, die unmissverständlich zu erkennen ist.

- ein kleiner (oder auch großer) roter Teppich – das ist eigentlich gar nicht mehr zu toppen.
- ein Eröffnungsfrühstück mit allen Kollegen der Abteilung – ein unverkrampfter Einstieg für beide Seiten.
- lustige Dinge am Arbeitsplatz des „Neuen“ befestigen. Das können sein:
  - o Smiley's
  - o Überraschungs-Eier – ein Stück weit ist eine Ausbildung auch wie ein Überraschungs-Ei, man weiß nicht, was kommt
  - o Dextro-Energy – für die nötige Power über drei Jahre hinweg
  - o Müsli-Riegel – ebenfalls für die Akku's, damit diese nicht leer werden.
  - o Snickers – wenn's mal wieder länger dauert und das ist bei drei Jahren Ausbildung sicher zu bejahen.
  - o Brillen-Putz-Tücher – für einen Durchblick in den nächsten Jahren.
  - o Glühbirne – damit immer wieder ein Licht aufgeht und der Nachwuchs immer wieder eine neue Idee hat.
  - o Schlaf- und Nerventee – für die anstrengenden Klausur- und Prüfungszeiten.
  - o Freu-Dich-Tee (oder andere Teemischungen) – es gibt für jeden Anlass eine passende Teesorte
  - o Easy-Going-Gums – gibt's von Hussel, genial für solche Anlässe.
  - o Ausdauer-Lutscher – gibt's von Hussel, auch für den Start in eine Ausbildung passend.
  - o Selbst geschriebene Karten – mit Sprüchen wie: „Dies ist eine Hilf-mir-Karte ohne Verfallsdatum – Du kannst Sie immer wieder in Anspruch nehmen.“
  - o Einen Leuchtturm – auch dies ist in gewisser Hinsicht ein doppeldeutige Botschaft, einmal etwas zum sehen und anfassen und zweitens die metaphorische Botschaft, dass es einen sicheren Hafen gibt, den der Nachwuchs immer anlaufen kann, wenn er mit seinem Ausbildungsschiff in eine stürmische See gerät.
  - o Eine Schwimmweste – auch witzig, wenn es darum geht aus-zudrücken, dass man bei rauem Seegang im Ausbildungsbe-reich als Bergungsboot zur Verfügung steht.
  - o Eine Notrufpeife – damit der Nachwuchs weiß, dass man ihm hilft, sobald das Signal ertönt.
  - o Eine (kann auch eine witzige) Brille – damit es für den Nachwuchs glänzende Aussichten gibt und Perspektiven.
  - o Ein weißes Blatt Papier und Buntstifte mit dem Hinweis: „Ihre Ausbildung ist wie dieses weiße Blatt. Die Farben, um es schön bunt zu malen sind bereits in Ihnen. Wir helfen Ihnen, dass ein schönes Bild entsteht.“
  - o Ein Prospekt von dem Lieblingssort im Urlaub (vielleicht weiß man das noch aus dem Vorstellungsgespräch, weil im „Small-talk-Bereich“ daran angeknüpft wurde) mit dem Hinweis: „Hoffentlich fühlen Sie sich hier bald genauso wohl wie dort!“ – das wäre natürlich genial
  - o Wenn der neue Auszubildende gerade einen Führerschein gemacht hat (vielleicht weiß man auch so etwas noch aus dem Gespräch) – ein Duftbäumchen oder Felgenreiniger mit dem Hinweis „Damit Sie nicht die Nase rümpfen!“ oder „Glänzende Fahrt!“
  - o was fällt Ihnen noch Kreatives ein

Alle die vorgenannten Begrüßungs-Events haben (neurologisch) gesehen die größte Wirkung, je mehr Sinneskanäle daran beteiligt

sind. Dadurch wird eine Erinnerung im Gehirn kreiert, die kaum ausgelöscht werden kann; und vor allem ist es eine positive Erinnerung, auf die man als Mitarbeiter immer wieder gerne zurückgreift.

Zum Abschluss dieser Abhandlung wird eine Checkliste abgedruckt, damit die wesentlichen Punkte zum Start in eine Ausbildung nicht vergessen werden.

### Checkliste für den ersten Tag

*Häufig ist es im Ausbildungsbereich so, dass der neue Ausbildungsbeginn bzw. der Start oder der Wechsel eines Auszubildenden in die eigene Abteilung noch „so weit“ weg ist. Aber dann ist schlagartig der erste Tag da und man weiß gar nicht mehr genau, was man alles hätte organisieren müssen. Dann verfällt man in Hektik und irgendetwas wird bestimmt vergessen. Das muss nicht sein. Hier ist eine Checkliste, die beliebig ergänzt werden kann, die aber schon einmal einige Dinge aufführt, die vielleicht auch einmal vergessen werden.*

### Checkliste für den ersten Tag/für die Einführungszeit

- Schreibtisch
- Stuhl
- PC
- Passwörter für alle Programme
- Mailadresse
- Internet- und Intranet-Zugang

- Türschild „Herzlich Willkommen“
- Zimmerpflanze
- Eigene Tasse
- Chip- oder Stechkarte für die Zeiterfassung
- Schlüssel fürs Büro und die Außentüren
- Rundgang-Plan
- Begrüßung durch den Chef mit Umrahmung (Catering)
- Ansprechpartner vorstellen
- Infos über die Basics im Betrieb
  - o Organigramm mit Zuständigkeiten
  - o Begrüßungsmappe (je nach Größe der Verwaltung)
  - o verantwortliche Führungskräfte
  - o Ausbilder im Haus
  - o Kantine
  - o Sozialräume
  - o Toiletten
  - o Bedienung von Kopierern usw.
  - o Arbeitszeiten (auch Gang zum Arzt, usw.)
- ...

In diesem Zusammenhang ist es auch noch einmal wichtig zu sagen, dass das Bemühen und der wertschätzende Umgang mit dem neuen Auszubildenden nicht abrupt dann endet, wenn der zweite Tag ansteht. Dadurch würden solche Maßnahmen die gegenteilige Wirkung erzielen und gerade das soll ja vermieden werden. Hinzu kommt, wie eingangs beschrieben, dass wir im Rahmen einer mehrjährigen Ausbildung mehrere Erste Tage / Einführungszeiten haben.

Holger Weidemann\*

## Lernorte der Auszubildenden

### – Verwaltungsfachangestellte und Kaufleute für Büromanagement –

#### 1. Praktische Relevanz der Ausbildung in der öffentlichen Verwaltung

Berufliche Bildung im Öffentlichen Dienst stellt einen gewichtigen Baustein zur Rekrutierung des dringend benötigten Verwaltungsnachwuchses dar. Im Hinblick auf die sehr differenzierten Aufgabenfelder und Beziehungsstrukturen zwischen den Verwaltungen auf der einen und Bürgern bzw. Betroffenen auf der anderen Seite, verfügt fast jeder Bereich im Staat über eine eigene Berufsqualifikation.<sup>1</sup> Für die klassische Staatsverwaltung und die Kommunalverwaltungen stehen im Zentrum beruflicher Ausbildung die beiden Ausbildungsberufe

- Verwaltungsfachangestellter/Verwaltungsfachangestellte
- Kaufmann für Büromanagement/Kauffrau für Büromanagement.

Während es sich bei dem erstgenannten Ausbildungsberuf um die traditionelle Qualifikation für den Verwaltungssektor handelt, der

bereits 1999<sup>2</sup> grundlegend erneuert worden ist, trat das neue Berufsbild des zweitgenannten Ausbildungsberufes zum 1.8.2014 in Kraft.<sup>3</sup>

Nach § 2 Abs. 2 der Ausbildungsordnung kann der Auszubildende des Ausbildungsberufes Verwaltungsfachangestellter/Verwaltungsfachangestellte (VwFA-VO) zwischen fünf Fachrichtungen wählen.<sup>4</sup> Ausgehend von diesen Fachrichtungen wurden in den Jahren 2017 bis 2019 ca. knapp 20.000 neue Ausbildungsverträge abgeschlossen.<sup>5</sup> Dabei zeigt sich, dass es in den vergangenen Jahren einen deutlichen Anstieg der abgeschlossenen Ausbildungsverträge

\* Prof. Holger Weidemann war lange Jahre Vizepräsident der Kommunalen Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen.

1 S. beispielsweise Sozialversicherungsfachangestellte und Justizfachangestellte; einen Überblick über die Ausbildungsangebote im Öffentlichen Dienst gibt Elsner in: Elsner, Martin [Hrsg.], Berufliche Bildung im Öffentlichen Dienst – Zukunft aktiv gestalten, 2020, S. 34 ff.

2 Verordnung über die Berufsausbildung zum Verwaltungsfachangestellten/zur Verwaltungsfachangestellten vom 19.5.1999, BGBl. I S. 1029 [VwFA-VO]; s. hierzu auch Bewersdorf/Freiberg/Geister-Scharnhorst/Schier, DVP 2000, S. 329 ff.; zur Anpassungsfähigkeit dieses Ausbildungsberufes s. Weidemann in: Elsner, Fn. 1, S. 90 ff.

3 S. Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement (Büromanagementkaufleute-Ausbildungsverordnung – BüroMfKAusbV) vom 1.12.2013, BGBl. I S. 4125.

4 Bundesverwaltung, Landesverwaltung, Kommunalverwaltung, Handwerksorganisationen und Industrie- und Handelskammern sowie Kirchenverwaltung in den Gliedkirchen der Evangelischen Kirche in Deutschland.

5 BIBB – DATENBLATT Verwaltungsfachangestellte/-r (alle Fachrichtungen), Seite 1; Stand 26.10.2020.