



Interne Qualifizierung von Ausbildungsbeauftragten bei der Sparkasse Singen-Radolfzell

Projektarbeit Stufe 2
Anne Berghahn
Sparkasse Singen-Radolfzell
Singen, 20. Juni 2012



**Sparkasse
Singen-Radolfzell**

Gut beraten. Gut für Hegau und Untersee.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
1.1.	Steckbrief des Autors	3
2.	Ausgangssituation	4
3.	Zielsetzung	6
4.	Bearbeitung des Themas – Projektschwerpunkt	6
4.1.	Inhalte der Seminare	7
4.1.1.	Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“	7
4.1.2.	Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“	8
4.1.3.	Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“	8
4.2.	Vorbereitung der Seminare	8
4.2.1.	Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“	9
4.2.2.	Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“	10
4.2.3.	Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“	10
4.3.	Durchführung der Seminare	11
4.3.1.	Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“ ..	11
4.3.2.	Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“	12
4.3.3.	Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“	13
5.	Persönliche Lernerfahrungen	13
5.1.	Feedback der Seminarteilnehmer	13
5.2.	Eigene Erfahrungen als Trainerin	14
5.3.	Umsetzung der Teilnehmer in die Praxis	15
6.	Ausblick	15
7.	Anhang	16

1. Einleitung

Diese Arbeit entstand im Rahmen meiner Ausbilderzertifizierung Stufe 2 IBK. Die Stufe 1 hatte ich erfolgreich am 22. September 2011 abgeschlossen.



Motivation der Zertifizierung ist, ein personenbezogenes nach außen wirksames Qualitätsmerkmal zu haben und dies auch medienwirksam einsetzen zu können. Ein weiterer Schritt zur Qualitätssicherung bei der Sparkasse Singen-Radolfzell wurde durch die TÜV-Zertifizierung PREMIUM AUSBILDUNG als erstes Unternehmen in Baden-Württemberg im Dezember 2011 gelegt.



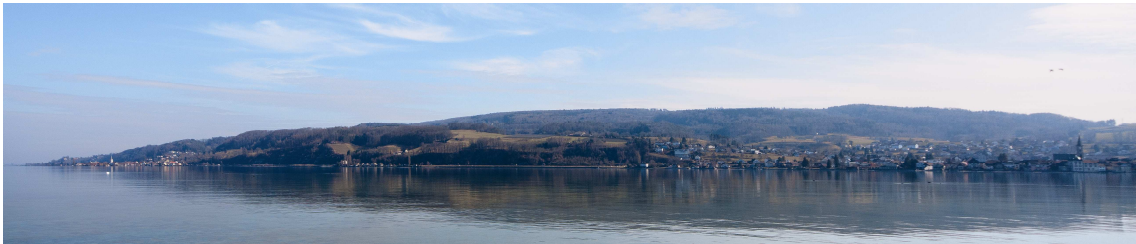
1.1. Steckbrief des Autors



„Mit Leib und Seele Sparkässlerin“, so kann man meine berufliche Person sehr gut beschreiben. Meine Laufbahn beim „roten S“ begann 2000 bei der Sparkasse Lörrach-Rheinfelden. Nach der Ausbildung zur Finanzassistentin arbeitete ich erst als Juniorberaterin in der hauseigenen Versicherungsabteilung und anschließend als Privatkundenberaterin auf einer Geschäftsstelle. 2006 bekam ich die Chance, in den Bereich der Personalentwicklung zu wechseln, um dort die Steuerung, Planung und Betreuung der ca. 45 Auszubildenden zu übernehmen. Gute vier Jahre später begann ich genau in diesem Bereich bei der Sparkasse Singen-Radolfzell. Hier betreue ich aktuell 30 Auszubildende in den Berufen Bankkaufmann/-frau, Finanzassistent/-in und Studenten der Dualen Hochschule Baden-Württemberg.

1.2. Vorstellung des Unternehmens

„Gut beraten. Gut für Hegau und Untersee.“ Mit diesem Slogan wirbt die Sparkasse Singen-Radolfzell als Bank für die Region. Mit 23 Filialen ist sie von Singen bis Radolfzell und auf der ganzen Hori vertreten. Das Geschäftsgebiet zeichnet sich durch den Industriestandort Singen, den Tourismus in Radolfzell und natürlich die angrenzende Schweiz aus.



Zum Jahresende 2011 betrug die Bilanzsumme 2,78 Milliarden Euro. Die Sparkasse beschäftigt aktuell über 500 Mitarbeiter, davon 24 Auszubildende in den Berufen Bankkaufmann/-frau und Finanzassistent/-in sowie sechs Studenten der Dualen Hochschule Baden-Württemberg. Die Ausbildung eigener Nachwuchskräfte hat bei der Sparkasse Singen-Radolfzell einen hohen Stellenwert. Die Auszubildenden und Studenten haben eine sehr gute Chance, nach der Ausbildung übernommen zu werden.

2. Ausgangssituation

Wie schon erwähnt, hat die Ausbildung bei der Sparkasse Singen-Radolfzell eine hohe Bedeutung. Dies ist auch durch das TÜV-Siegel im Dezember 2011 von externer Seite bestätigt worden. In jeder Geschäftsstelle und Abteilung gibt es festgelegte Ausbildungsbeauftragte, von denen die meisten die Ausbildereignungsprüfung bei der IHK absolviert haben. Trotzdem kam aus den Reihen der Ausbildungsbeauftragten der Wunsch auf, für manche Themen mehr Handwerkszeug zu erhalten und den Austausch untereinander zu stärken. Daraus ist die Idee der Ausbilderseminare entstanden.

2.1. Ausbildungsbeauftragte bei der Sparkasse Singen-Radolfzell

Aktuell durchlaufen die Auszubildenden bei der Sparkasse Singen-Radolfzell fast alle Geschäftsstellen und internen Abteilungen. Der Einsatz zwischen den Schulblöcken dauert eine und bis maximal sechs Wochen. Die Auszubildenden und auch die Ausbildungsbeauftragten erhalten den Einsatzplan immer für ein halbes Jahr im Voraus. Um den Auszubildenden eine optimale Betreuung in den Geschäftsstellen und Abteilungen zu gewähren, gibt es fest definierte Ausbildungsbeauftragte.



Manchmal ist dies der/die Geschäftsstellenleiter/in oder Abteilungsleiter/-in, oft wird diese Aufgabe aber auch an Mitarbeiter delegiert. Aktuell gibt es bei der Sparkasse Singen-Radolfzell 62 Ausbildungsbeauftragte.

2.2. Aufgaben von Ausbildungsbeauftragten

Die Betreuung durch die Ausbildungsbeauftragten beginnt, wenn der Auszubildende sich einige Tage vor dem Einsatz telefonisch anmeldet. Die Ausbildungszeit in der Geschäftsstelle/Abteilung startet meistens mit einem Begrüßungsgespräch, in dem die Erwartungen beider Seiten und wichtige Punkte für diesen Einsatzort besprochen werden. Die Ausbildungsbeauftragten führen oftmals einen Geschäftsstellen/Abteilungs-Rundgang durch und stellen die Kollegen vor. Hier wird dann auch besprochen, wer wann den Auszubildenden betreut und wer für welche Ausbildungsthemen zuständig ist. Während des Einsatzes des Azubis wird manchmal ein Zwischengespräch geführt, in dem die bisherige Leistung des Azubis besprochen wird. Dauert der Einsatz länger als neun Arbeitstage, bekommt der Auszubildende eine Beurteilung. Diese wird in einem persönlichen Gespräch durch den Ausbildungsbeauftragten vorgenommen. Anschließend wird die Beurteilung elektronisch erfasst, vom Auszubildenden bestätigt und an die Ausbildungsleitung weitergegeben.

In jeder Geschäftsstelle und Abteilung gibt es, in Anlehnung an den Ausbildungsrahmenplan der IHK, Lernziele, die dem Auszubildenden vermittelt werden. Auch dies wird elektronisch durch den Ausbildungsbeauftragten dokumentiert.

2.3. Qualifizierung der Ausbildungsbeauftragten

Aktuell besitzen über 50 Mitarbeiter der Sparkasse Singen-Radolfzell die Ausbildereignung nach AEVO. Entweder erfolgte die Qualifizierung direkt bei der IHK Hochrhein-Bodensee oder bei der Sparkassenakademie Baden-Württemberg.

In persönlichen Gesprächen mit Ausbildungsbeauftragten erhielt ich die Rückmeldung, dass die Ausbildereignungsprüfung eine gute Grundlage für ihre Ausbildungsarbeit ist, sich jedoch mehr praktische Hilfe für die tägliche Arbeit mit den jungen Menschen wünschen.

3. Zielsetzung

Die Qualität in der Ausbildung bei der Sparkasse Singen-Radolfzell ist bereits hoch, doch findet man immer Verbesserungsmöglichkeiten. Aus Gesprächen mit Auszubildenden wurde mir berichtet, dass z.B. der Ablauf in den Geschäftsstellen/Abteilungen sehr unterschiedlich ist. Nicht alle Ausbildungsbeauftragte führen mit den Auszubildenden ein Zwischengespräch während des Einsatzes. In diesem Fall und bei weiteren Themen eine Vereinheitlichung herbeizuführen, ist aus meiner Sicht eine große Steigerung der Qualität in der Ausbildungsbetreuung.

Außerdem sollten natürlich die Themenwünsche, Lehr- und Beurteilungsgespräche, der Ausbildungsbeauftragten erfüllt werden, denn durch ihre Äußerungen ist die Idee der Ausbilderseminare überhaupt entstanden.

4. Bearbeitung des Themas – Projektschwerpunkt

Bei einem ersten Brainstorming zu den Ausbilderseminaren war mir schnell klar, dass es keine einmalige Aktion sein sollte, sondern ich über mehrere Jahre

eine Reihe an Seminaren anbieten möchte. Jedes Jahr sollten bekannte und neue Themen angeboten werden, sodass auch mehrere Ausbildungsbeauftragte in einer Geschäftsstelle/Abteilung zeitversetzt die Seminare besuchen können. Aber dass es unter den Teilnehmern auch „Wiederholungs-täter“ geben kann, die sich immer wieder zu anderen Themen anmelden. Bei der Dauer der Seminare schwankte ich zwischen einem und zwei Tagen. Da jedoch eine geringere Abwesenheitszeit vom Arbeitsplatz eine höhere Teilnahme verspricht, entschied ich mich für Ein-Tages-Seminare. Diese sollten in den Monaten Februar, März und April stattfinden. Die Themen Lehrgespräche und Beurteilungsgespräche wurden von den Ausbildungsbeauftragten gewünscht und um ein schlüssiges Konzept zu haben, entschied ich mich noch für ein drittes Seminar als Einstieg mit dem Thema Ausbildung organisieren.

4.1. Inhalte der Seminare

4.1.1. Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“

Dieses Seminar war als erstes ausgebucht und gerade hierfür fiel es mir am schwersten, die Inhalte zu definieren. Aus diesem Grund entwarf ich einen Erwartungsbogen, den ich ca. vier Wochen vor Seminarbeginn an die Teilnehmer verschickte. Durch die ausführlichen und sehr unterschiedlichen Rückmeldungen der Teilnehmer entstand folgender Fahrplan für das Seminar:

- unsere Auszubildenden – die Generation Y
- Motivation
- Rolle des Ausbilders
- Ablauf der Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung
- Begrüßungs-, Zwischen- und Abschlussgespräch
- Azubiaufgaben

4.1.2. Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“

Nach der erfolgreichen Erwartungsabfrage vor dem Seminar überlegte ich mir, dies auch beim zweiten Seminar zu tun. Durch die Azubi-Rückmeldungen wurden die Schwachstellen in den Lehrgesprächen jedoch klar aufgezeigt. Daraus ergaben sich folgende Themen für das Seminar:

- Motivation
- Lerntypen
- Behaltensgrade und Abspeicherung im Gehirn
- Methoden der Wissensvermittlung
- Aufbau und Ablauf eines Lehrgesprächs

4.1.3. Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“

Ausbildungsbeauftragte bei der Sparkasse Singen-Radolfzell sind meistens keine Führungskräfte, oft sind es Mitarbeiter, die diese Aufgabe als Vorbereitung für eine künftige Führungsaufgabe wahrnehmen. Durch die mangelnden Kenntnisse zu Führungsthemen kristallisierten sich auch hier die geplanten Lernziele schnell heraus:

- Ablauf und Inhalte eines Beurteilungsgesprächs
- Kommunikationstheorie
- Beurteilungsfehler
- Konfliktgespräche

4.2. Vorbereitung der Seminare

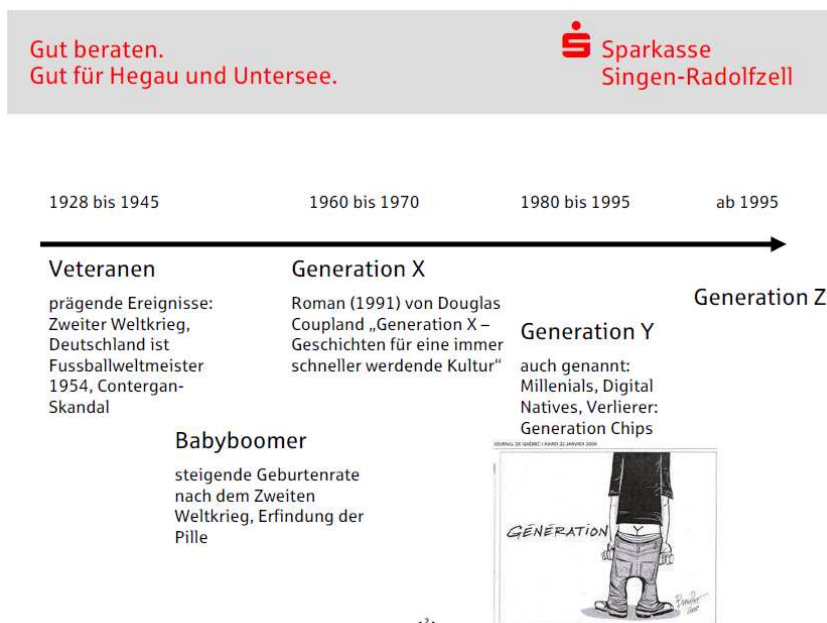
Bei der Vorbereitung der Seminare war es mir wichtig, ein gutes Mittelmaß zwischen der Vermittlung neuer Theorie, der praktischen Anwendung und dem Austausch unter den Teilnehmern zu finden. Auch war mir klar, dass bestimmt die Frage nach der Sichtweise und den Wünschen der Auszubildenden auftauchen wird. Daher bezog ich die Azubis durch anonyme Befragungen eng

in die Vorbereitung ein. Dies hatte auch den Vorteil, dass die Auszubildenden von den Seminaren erfuhren.

Als Hauptansprechpartnerin für die Ausbildung bei der Sparkasse Singen-Radolfzell legte ich großen Wert darauf, in allen Seminaren als Trainerin aktiv zu sein. Zur Unterstützung beschlossen wir Trainerkollegen bei den Themen Lehr- und Beurteilungsgespräche die Seminare zu zweit zu leiten.

4.2.1. Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“

Der größte Teil meiner Vorbereitung zu diesem Seminar war das Recherchieren und Nachlesen zum Thema Generationen und natürlich im Speziellen zur Generation Y. Je mehr ich fand und auch las, umso erstaunter war ich, wie sich doch manche Verhaltensweisen von Auszubildenden und auch Veränderungen in deren Verhaltensweisen ganz einfach erklären ließen. Oft hatte ich die Erkenntnis „ach so, deshalb sind sie so....“.



Für mich war dies ein elementar wichtiges Thema zum Umgang mit unseren Auszubildenden, deshalb plante ich es als Einstieg in das Seminar ein. Eine weitere Vorbereitung war, dass ich Auszubildende befragte, wie es Ihnen bei einem Abteilungswechsel geht und wie sie sich darauf einstellten. Die restlichen Themen bereitete ich vor, um sie als Lehrvortrag zu halten. Für den Nachmittag plante ich sehr viel Zeit ein, damit die Teilnehmer alleine oder auch

gemeinsam einen Ablaufplan für ihre eigene Geschäftsstelle/Abteilung erstellen können.

4.2.2. Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“

Gut beraten.
Gut für Hegau und Untersee.



Ein gutes Lehrgespräch aus Sicht der Azubis

- Lehrgespräch wird im Dialog geführt / Azubi wird in das Gespräch miteinbezogen
- Lehrgespräch beinhaltet Praxisfälle
- Thema wird gut verständlich, interessant, praxisbezogen und anschaulich erklärt
- Unterlagen zum Veranschaulichen
- Prozesse, Themen oder Vorgänge werden visualisiert
- Dauer nicht länger als 1 bis 1,5 Stunden
- genügend Pause zwischen zwei Lehrgesprächen
- Lehrgespräch wird durch Beratungsgespräch oder Rollenspiel ergänzt
- Lehrgespräch soll kurzweilig sein
- Lehrgespräch soll praxisnah sein / an Praxisbeispielen und -fällen erklären
- Lehrgespräch sollte fragend gestaltet sein, damit ich meinen Wissensstand zeigen kann (anstrengend)
- etwas lernen ohne es wirklich wahrzunehmen
- mein Wissensstand wird abgefragt

Mittlerweile wussten die Auszubildenden, wo ihre Antworten auf meine Befragungen landeten und die Antworten wurden immer zahlreicher. In Fleißarbeit stellte ich diese Aussagen zu einem guten und einem schlechten

Lehrgespräch zusammen. Es kamen viele Tipps der Auszubildenden zusammen, die den Ausbildungsbeauftragten gute Anregungen lieferten.

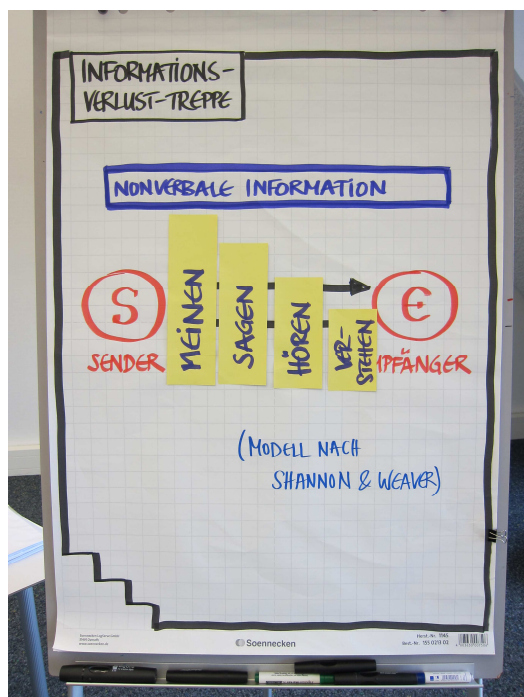
Zur weiteren Vorbereitung half mir die Literatur aus der AdA-Prüfung sehr. Hier stellte ich die Themen zur Anleitung und zum Lehrgespräch als Wiederholung zusammen.

Auch bei diesem Seminar plante ich am Nachmittag viel Zeit zum selbständigen Arbeiten ein, sodass jeder Teilnehmer mit einem groben Fahrplan für ein eigenes Lehrgespräch nach Hause gehen konnte.

4.2.3. Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“

Die Rückmeldungen der Auszubildenden zu guten und schlechten Beurteilungsgesprächen sprengten schon fast die Pinnwand, was mir genaue Hinweise auf die Defizite der Ausbildungsbeauftragten lieferte.

In Zusammenarbeit mit meinem Co-Trainer bereiteten wir viel zu Kommunikationstheorien wie dem Sender-Empfänger-Modell, dem Vier-Ohren-Prinzip, dem Eisbergmodell, der Informations-Verlust-Treppe und der nonverbalen Kommunikation vor.



Für den Nachmittag des Seminars bereitete ich Rollenspielkarten für Beurteilungsgespräche mit verschiedenen Selbsteinschätzungen der Auszubildenden vor. Mir war es hierbei wichtig, herausarbeiten zu können, wie man mit verschiedenen Auszubildenden in Beurteilungsgesprächen umgehen kann.

4.3. Durchführung der Seminare

Wie vor jedem neuen Seminar war meine Nervosität deutlich erhöht. Auch durch meine relativ kurze Tätigkeit bei der Sparkasse Singen-Radolfzell waren die Seminare für mich zum näheren Kennenlernen der Ausbildungsbeauftragten wichtig und zur Positionierung meiner Person als Ausbildungsverantwortliche in diesem Haus.

4.3.1. Seminar „Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung organisieren“

Das Seminar fand am 14. Februar 2012 in einem Veranstaltungsraum in der Hauptstelle in Singen statt. Meine anfängliche Nervosität legte sich rasch, da die Teilnehmer sehr aktiv mitmachten und schnell ein reger Austausch untereinander entstand.

Wie erwartet, wurde viel über die Generation Y diskutiert. Sehr oft kam natürlich die Aussage „das hätte ich mich in meiner Ausbildung nie getraut“. Allerdings konnte ich die Gruppe gut steuern, sodass kein allgemeines Jammern über vergangene Werte entstand, sondern viel darüber diskutiert wurde, wie wir nun

anders mit der Generation Y umgehen sollten und wie wir Werte vermitteln können, die den Ausbildungsbeauftragten wichtig sind.

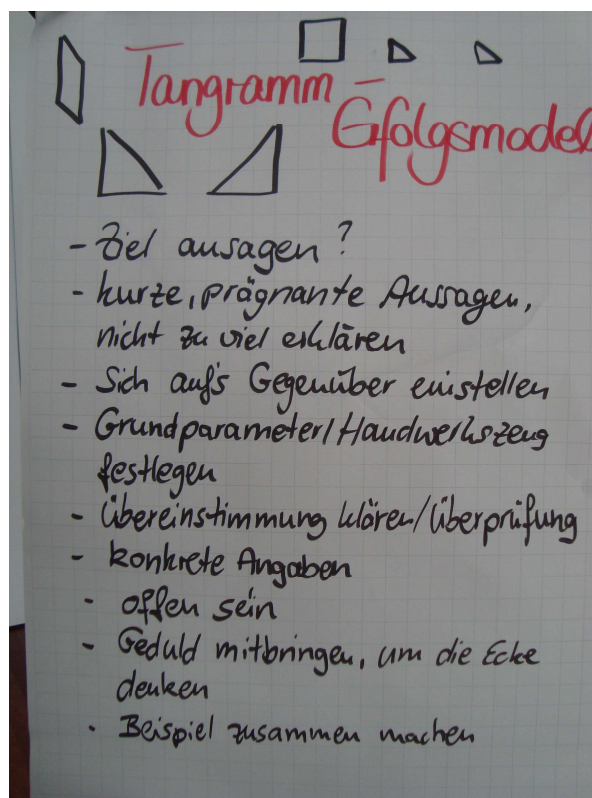
Am Nachmittag wurde in Kleingruppen sehr viel über die bisherige Organisation der Ausbildung in der eigenen Geschäftsstelle/Abteilung gesprochen und große Pläne aufgestellt, was man alles verändern kann.

Die Simulation eines Begrüßungs-, Zwischen- und Abschlussgespräches verdeutlichte nochmals den Nutzen dieser Gespräche.

4.3.2. Seminar „Lehrgespräche gestalten und durchführen“

Das zweite Ausbilderseminar führte ich mit Katja Guggemos am 20. März 2012 durch. Wir waren sehr gut vorbereitet und hatten im Vorfeld abgesprochen, wer welches Thema im Seminar übernimmt.

Es fiel uns schwer, die Gruppe mitzureißen, da die Teilnehmer eher ruhig und verhalten im Seminar waren. Auflockerung und auch Gelächter gab es am Vormittag bei der Gruppenaufgabe Tangram. Ein Teilnehmer erklärte einem Zweiten, wie er die einzelnen Teile des Tangram zu legen hatte, damit eine vorgegebene Figur entstand. Hierbei stellten die Teilnehmer fest, dass es gar nicht einfach ist, dem anderen ein Bild zu erklären, da jeder Mensch andere Bilder in seinem Kopf hat.



Am Nachmittag simulierten wir Teile aus Lehrgesprächen. Dies wurde für die Teilnehmer sehr eindrücklich, da sich als Auszubildender ein Teilnehmer ohne Bankfachwissen aus der Abteilung Informationstechnologie zur Verfügung stellte. Den Teilnehmern wurde sehr deutlich vor Augen geführt, wie viel Fachwissen sie selbst haben und wie schwierig es doch ist, dies einem Auszubildenden zu vermitteln.

4.3.3. Seminar „Beurteilungsgespräche vorbereiten und durchführen“

Am 17. April fand als letzter Baustein für 2012 das Seminar Beurteilungsgespräche mit Christian Theofilidis und mir statt. Herr Theofilidis ist bei der Sparkasse Singen-Radolfzell offizieller Ausbildungsleiter, daher lag ihm das Thema Beurteilungsgespräche sehr am Herzen und stieg als Co-Trainer bei diesem Seminar ein.

Die Gruppe war von Anfang an sehr aktiv und hatte auch konkrete Vorstellungen und Fragen dabei. Dies beeinflusste unseren Plan insofern, dass wir verstärkt auf die Rückmeldung an Auszubildende bei schwierigen Themen (wie Körpergeruch oder Gleitzeitbetrug) eingingen. Die Folge war, dass keine Zeit mehr für die Themen Konfliktgespräch und Deeskalation übrig blieb. Das Feedback der Teilnehmer bestätigte uns jedoch, dass es die richtige Vorgehensweise für den Tag war. Sie fanden es klasse, dass auf ihre Themen eingegangen wurde und gingen daher auch mit einem großen Lerneffekt aus dem Seminar raus.

5. Persönliche Lernerfahrungen

Die Durchführung der Seminare hat mich wieder ein Stück mehr in Richtung Routine in meiner Trainertätigkeit gebracht. Als Trainerin gehe ich sehr geplant und strukturiert vor. Vor allem das Seminar Beurteilungsgespräche hat mir gezeigt, dass es wichtig ist, vorbereitet zu sein, aber dass es noch wichtiger ist, auf die individuellen Wünsche der Teilnehmer spontan einzugehen und nicht den eigenen Fahrplan ohne Rücksicht auf Verluste durchzuboxen.

5.1. Feedback der Seminarteilnehmer

Das Feedback der Teilnehmer fragten wir in einer Abschlussrunde mündlich ab. Wie bei anderen Seminaren in der Sparkasse Singen-Radolfzell üblich, wird ein schriftlicher Feedbackbogen ausgegeben. Dieser Bogen wird am Ende des Seminartages ausgeteilt, durch die Teilnehmer ausgefüllt und sie besprechen

mit ihrem jeweiligen Vorgesetzten das Seminar nach. Danach erst gehen die Feedbackbögen an den Trainer.

Das schriftliche Feedback wich nicht vom direkten mündlichen Feedback ab, es war nur ausführlicher und manchmal auch tiefgründiger durch den zeitlichen Abstand zum Seminar, je nachdem, wann die Teilnehmer den Bogen ausgefüllt hatten.

Das größte Lob war für mich nach jedem Seminar die Aussage „ich gehe mit ganz vielen neuen Ideen in meine Geschäftsstelle/Abteilung zurück und freue mich darauf, vieles zu verändern“. Ich bin mir sicher, dass wir mit solchen engagierten Ausbildungsbeauftragten auf dem richtigen Weg sind, die Qualität in der Ausbildung zu steigern.

5.2. Eigene Erfahrungen als Trainerin

Die Seminare brachten mich als Hauptverantwortliche für die Ausbildung den Ausbildungsbeauftragten in der Zusammenarbeit ein großes Stück näher. Der persönliche Kontakt zwischen den Ausbildungsbeauftragten und mir nahm nach den Seminaren zu. Ich werde nun deutlich mehr als Gesprächspartnerin und Ratgeberin genutzt.

In meiner Tätigkeit als Trainerin waren es wieder einmal Meilensteine für mehr Routine und mehr Gelassenheit beim Austausch unter den Teilnehmern während eines Seminars. Bei den Seminaren Ausbildung organisieren und Beurteilungsgespräche führen hatte ich zu Beginn keinen Fahrplan für den Tag vorgestellt, dies ist auch in den Feedbackbögen zu finden.

Beim Seminar Beurteilungsgespräche werde ich bei der nächsten Durchführung eine Erwartungsabfrage vor dem Seminar durchführen. In den Rückmeldung ist zu sehen, dass die Erwartungen doch sehr stark auseinander lagen und dadurch natürlich nicht alle Erwartungen erfüllt werden konnten.

Meine Teilnehmerorientierung wurde durchweg mit gut bis sehr gut beurteilt. Diese Stärke werde ich auch in den kommenden Seminaren einsetzen.

5.3. Umsetzung der Teilnehmer in die Praxis

Durch persönliche Kontakte bekam ich manche Umstrukturierung der Ausbildung in den Geschäftsstellen und Abteilungen mit. Auch fiel mir auf, dass die Notizfelder (freiwillige Notizen zu einer Benotung) im Beurteilungsbogen mehr genutzt werden. Nach den Seminaren bin ich nicht mehr aktiv auf die Teilnehmer zugegangen, um mehr über Veränderungen zu erfahren. Die jährlichen Gespräche mit den Ausbildungsbeauftragten stehen im November und Dezember wieder an. Ich finde, das ist dann ein guter Zeitraum, um eine Veränderung im Gespräch zu erfahren. Auch füllen die Auszubildenden nach jedem Einsatzwechsel eine Stellungnahme über die Ausbildung in der Geschäftsstelle/Abteilung aus. Darin werde ich bestimmt auch mit den jeweiligen Ausbildungsbeauftragten nach der Außenwirkung der gewollten Veränderungen forschen.

6. Ausblick

Das tolle Feedback der Teilnehmer hat mir bestätigt, diese Seminare 2013 nochmals anzubieten bzw. auch um Themen wie z.B. Konfliktgespräche in der Ausbildung auszubauen.

Es gab nur eine Mitarbeiterin, die alle drei Seminare besucht hat, bei den anderen hat es terminlich nicht geklappt oder sie interessierten sich nicht für alle Themen. In der Ausbilderrunde im April 2012 und in der Mitarbeiterzeitschrift, die im Juli 2012 erscheint, habe ich Werbung für die Seminare gemacht. Ich bin mir auch sicher, dass viel über die Weiterempfehlung der diesjährigen Teilnehmer laufen wird. Es gab nur eine Mitarbeiterin, die alle drei Seminare besucht hat, bei den anderen hat es terminlich nicht geklappt oder sie interessierten sich nicht für alle Themen.

Die Seminare sind ein weiterer Schritt zur Erhöhung der Ausbildungsqualität bei der Sparkasse Singen-Radolfzell. Die Rezertifizierung PREMIUM AUSBILDUNG durch den TÜV Hessen steht im November 2012 an und auch dort werden diese Seminare uns bestimmt nur Pluspunkte einbringen.