BILDUNGSREIF®

PROJEKTPARTNER HEWI

PRAXISBERICHT · HEWI · NOVEMBER 2026

Zuhören. Erkennen. Selbst erarbeiten lassen.

Schwierige Gespräche und Coaching in der technischen Ausbildung

Wie zehn Ausbildungsverantwortliche bei HEWI in 1,5 Praxistagen gelernt haben, Konflikte früher anzusprechen und Auszubildende zur eigenen Lösung zu führen.



Bildungsreif · Trainings für Ausbildungsverantwortliche

EXECUTIVE SUMMARY

Ausbildung braucht Fachwissen. Und das Gespräch.

Der Auftrag von HEWI: das gesamte Team der technischen Ausbildung in **schwierigen Gesprächen und Coaching** trainieren. Beides lässt sich gut kombinieren. Wer ein Problem klar anspricht, kann das Gespräch coachend weiterführen und die Lösung beim Auszubildenden lassen.

Bildungsreif hat dafür Vorbereitung und Präsenz bewusst getrennt: Grundlagen erarbeiteten die Teilnehmenden vorab im **innovativen Lernmanagement**. Die 1,5 Präsenztage gehörten fast vollständig der Praxis.

10
Ausbildungsverantwortliche aus dem technischen Bereich

1,5
Präsenztage, maximal auf Praxis fokussiert

10
Gesprächsfälle aus dem Ausbildungsalltag geübt

Was Sie mitnehmen

- **Warum technische Ausbildung** ein eigenes Gesprächstraining braucht
- **Eine Lernarchitektur,** die Theorie vorverlagert und Präsenzzeit für Übung freihält
- **Schwierige Gespräche und Coaching:** wie beides zusammenwirkt
- **Stimmen der Teilnehmenden** zu Ablauf, Wirkung und Transfer

1 AUSGANGSLAGE

Wer in Zahlen denkt, spricht nicht automatisch gern

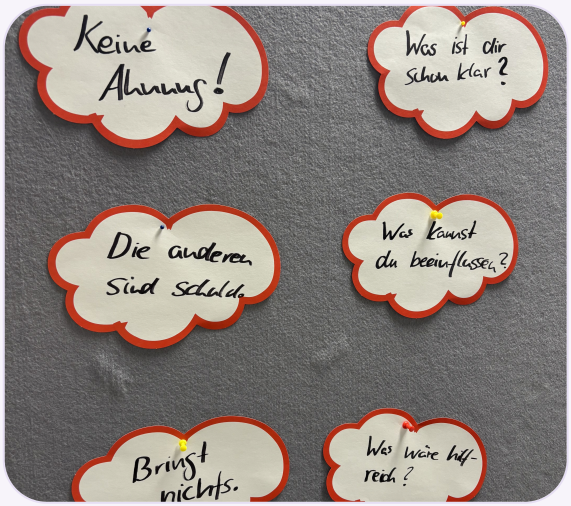
In der technischen Ausbildung arbeiten Fachleute, die präzise denken und handeln. Gespräche mit jungen Menschen gehören selten zu dem, wofür sie ausgebildet wurden. Gleichzeitig entstehen gerade dort Konflikte, wo das Zwischenmenschliche keinen Platz bekommt.

ÜBER HEWI

HEWI

HEWI ist ein familiengeführtes Industrieunternehmen aus Bad Arolsen in Nordhessen, gegründet 1929. Das Unternehmen entwickelt und produziert Beschläge, Sanitär-Accessoires und barrierefreie Badsysteme. Der Anspruch: Räume, die in allen Lebensphasen gut nutzbar sind.

Die eigene technische Ausbildung ist ein zentraler Baustein der Fachkräftesicherung.



ANSPRUCH VON HEWI

Konflikte sollen rechtzeitig und frühzeitig angegangen werden, und zwar von der kompletten Mannschaft, nicht nur von einem einzelnen Ausbilder.

Ganzes Team

auch die Ausbildungsbeauftragten, nicht nur die Leitung

Früh statt spät

Probleme erkennen, bevor sie zum Konflikt werden

Generation verstehen

den Hintergrund junger Auszubildender einordnen

2 LERNARCHITEKTUR

Theorie vorab. Präsenz für die Praxis.

Präsenzzeit ist in der Ausbildung knapp. Deshalb wurde sie nicht für Vorträge genutzt, sondern für das, was nur gemeinsam geht: üben, beobachten, Rollen wechseln.

VOR DEM TRAINING

Vorbereitungsaufgaben im innovativen Lernmanagement

Die Teilnehmenden erarbeiteten Grundlagen zu Gesprächsführung und Coaching eigenständig und in ihrem Tempo. So kamen alle mit einem gemeinsamen Ausgangsniveau in die Präsenz.

1,5 PRÄSENZTAGE

Maximal auf Praxis fokussiert

Zehn Gesprächsfälle aus dem technischen Ausbildungsalltag, im Team durchgespielt. Inhalte wurden überwiegend selbst erarbeitet statt vorgetragen.

DANACH

Transfer in den Ausbildungsalltag

Das Prinzip des Trainings wird zum Prinzip der Ausbildung: Auszubildende erarbeiten selbst, was ihnen fehlt.



3 DER ROTE FADEN

Vier Schritte. Ein echtes Gespräch.

Jede teilnehmende Person brachte ein Gespräch aus dem eigenen Alltag mit, das sie bisher aufgeschoben hatte. Dieses Gespräch begleitete sie durch alle vier Schritte bis zur Probe am Ende.

1	2	3	4
TAG 1	TAG 1	TAG 1	TAG 2
Verstehen	**Klar ansprechen**	**Coachen**	**Anwenden**
Bedürfnisse der Azubis und eigene Reflexe	Beobachten, zuhören, Erwartungen klären	3K und passende Fragen üben	Gespräch proben und Transfer festlegen

Das Gesprächsmodell: Kennen · Klären · Konkret machen

K	**Kennen** Situation verstehen	„Was beschäftigt dich gerade?“
K	**Klären** Ziel, Zusammenhänge, Ressourcen	„Was möchtest du stattdessen erreichen?“
K	**Konkret machen** Optionen und eigener Schritt	„Was wirst du bis wann tun?“

BEISPIEL · VOM URTEIL ZUR BEOBACHTUNG

SCHNELLES URTEIL	BEOBACHTUNG + OFFENE FRAGE
„Du bist unzuverlässig.“	**„Am Montag und Mittwoch warst du zehn Minuten nach Beginn am Arbeitsplatz. Wie kam es dazu?“**

4 ÜBEN STATT ZUHÖREN

Zehn Fälle. Jeder aus beiden Perspektiven.

Gesprächsführung lernt man nicht durch Zuhören. Kern der Präsenz waren vier Coachinglabore in Triaden: Coach, Azubi und Beobachter. Nach jedem Durchgang wechseln die Rollen: Jede Person coacht, spielt Azubi und beobachtet.

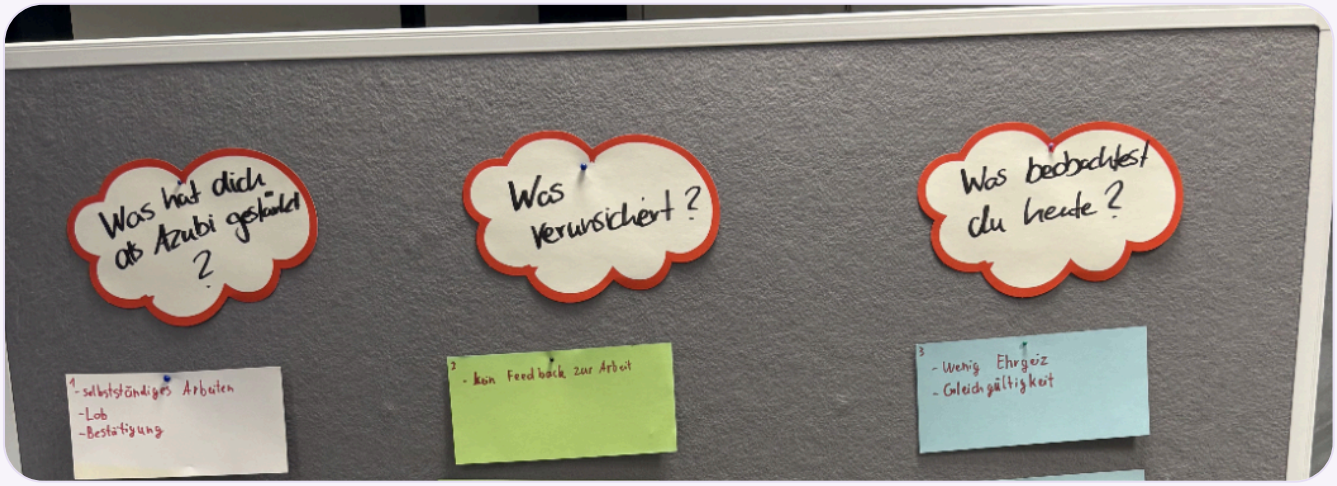
Ein Durchgang im Coachinglabor

1
5 Min.
Vorbereiten: Fall lesen, Lernziel setzen

2
10–20 Min.
Gespräch mit dem 3K-Leitfaden führen

3
5 Min.
Feedback mit konkretem Beispiel

4
Rollenwechsel
Neue Rollen, nächster Fall



AHA-EFFEKT

Der Rollenwechsel macht spürbar, wie ein Ratschlag beim Gegenüber ankommt. Diese Erfahrung überzeugt mehr als jede Folie.

5 HALTUNG

Coaching statt Beratung. Der Azubi findet die Lösung

Die wichtigste Erkenntnis der Gruppe war eine Unterscheidung. Wer berät, gibt die eigene Lösung vor, auch wenn der Auszubildende ganz anders tickt. Wer coacht, macht das Problem sichtbar und lässt die Lösung beim Gegenüber entstehen.

BERATUNG

„So würde ich es machen."

- Ausbilder liefert die Lösung
- passt zur Erfahrung des Ausbilders
- sinnvoll bei Sicherheit und klaren Standards

COACHING

„Was brauchst du, damit es klappt?"

- Ausbilder zeigt das Problem auf
- Azubi erarbeitet die Maßnahme selbst
- passt zu dem, wie der Azubi tickt

Drei Kernbotschaften aus dem Team

Zuhören

Erst verstehen, was den Auszubildenden bewegt.

Erkennen

Probleme früh sehen und offen ansprechen.

Selbst erarbeiten lassen

Die Maßnahme kommt vom Azubi, nicht vom Ausbilder.

MERKSATZ

Der Azubi entwickelt die Lösung. Der Ausbilder hält den Prozess.

TEILNEHMERSTIMME · 1



Marvin Cuypers

Ausbildungsbeauftragter technische Ausbildung, HEWI

Bewertung: 9 von 10 Punkten

KURZFASSUNG

„Sehr informativ, sehr interessant und anders als erwartet. Wir haben fast alles selbst erarbeitet und sind selbst auf Lösungen gekommen. Genau das nehmen wir jetzt für unsere Auszubildenden mit."

„Am Anfang habe ich mich gefragt, ob mich der Lehrgang wirklich weiterbringen kann. Ich hatte erwartet, dass man vor allem etwas erzählt bekommt und nicht wirklich etwas mitnehmen kann.

Es kam ganz anders: Es gab sehr, sehr viele Übungen, wir konnten dadurch sehr viel trainieren und haben so gut wie alles selbst erarbeitet. **Das hat uns als Gruppe gestärkt** – und das hat mir auch am meisten Spaß gemacht.

Ab sofort werde ich die Auszubildenden mit anderen Augen sehen. Ich werde Probleme anders erkennen und auch anders ansprechen können.

Besonders klar geworden ist mir der Unterschied zwischen Coaching und Beratung. **Beim Coaching zeige ich die Probleme auf, und der Auszubildende kommt selbst auf die Lösung.** Bei der Beratung gebe ich meine eigenen Lösungen vor, obwohl der Auszubildende vielleicht ganz anders tickt."

TRANSFER

Was im Training gewirkt hat, wird zur Methode im Betrieb: Auszubildende selbst erarbeiten lassen, was ihnen fehlt.

TEILNEHMERSTIMME · 2



Daniel Wilke

Teamleiter technische Ausbildung, HEWI

Auftraggeber im Unternehmen

KURZFASSUNG

„Zuhören, erkennen und den Azubi die Maßnahmen selbst erarbeiten lassen. Besonders das Üben im Team, das Durchspielen von Situationen und der Rollenwechsel waren für uns ein sehr großer Mehrwert.“

„Ausbildung ist nicht nur das Vermitteln von Lerninhalten, sie braucht auch das Zwischenmenschliche. **Wer das nicht berücksichtigt, hat mehr Konflikte.**

Gerade im technischen Bereich haben wir eher Menschen, die in Zahlen denken und nicht in Worten. Der Lehrgang hat ihnen gezeigt, dass Gesprächsführung und Coaching zielführend sind, um im Alltag besser mit den Auszubildenden umzugehen.

Mit dem Ergebnis bin ich durchweg sehr zufrieden. Unsere Ausbildungsmannschaft versteht den Hintergrund dieser Generation jetzt besser.

Konflikte können so eher vermieden oder offen angesprochen werden. **Das verbessert das Arbeitsklima, und wir können uns mehr auf die Lerninhalte konzentrieren.**“

ERGEBNIS

Gesprächsführung ist nicht mehr Sache einzelner Ausbilder, sondern Kompetenz der gesamten Ausbildungsmannschaft.

6 WIRKUNG UND ÜBERTRAGBARKEIT

Was sich verändert. Und was andere Betriebe übernehmen können

Wirkung aus Sicht der Teilnehmenden

- Auszubildende mit anderen Augen sehen
- Probleme früher erkennen und ansprechen
- Konflikte vermeiden oder offen klären
- Besseres Arbeitsklima, mehr Fokus auf Lerninhalte

Vier Prinzipien für Ihr eigenes Training

1 Das ganze Team trainieren

Gesprächskultur entsteht nur, wenn alle Ausbildungsverantwortlichen dieselbe Sprache sprechen.

2 Theorie digital vorverlagern

Grundlagen im Lernmanagement, damit Präsenzzeit für Übung frei bleibt.

3 Echte Fälle üben

Situationen aus dem eigenen Ausbildungsalltag statt konstruierter Lehrbuchbeispiele.

4 Methode vorleben

Wer selbst Lösungen erarbeiten durfte, lässt auch Auszubildende selbst erarbeiten.



FAZIT

Weniger Antworten geben. Bessere Fragen stellen.

Das HEWI-Projekt zeigt: Auch Fachleute, die lieber in Zahlen als in Worten denken, werden in kurzer Zeit sicher im schwierigen Gespräch, wenn sie üben dürfen statt zuhören zu müssen.

Die Verbindung aus digitaler Vorbereitung und konsequent praxisorientierter Präsenz hat nicht nur Gesprächstechniken vermittelt, sondern eine Haltung: Ausbilderinnen und Ausbilder zeigen Probleme auf, die Lösung erarbeiten die Auszubildenden selbst.

AUSBLICK · SCHWIERIGE GESPRÄCHE

Beobachtungen äußern. Keine Urteile treffen.

Der heikelste Moment ist der Einstieg. Wer mit einem Urteil beginnt, erntet Rechtfertigung. Wer beschreibt, was er beobachtet hat, öffnet das Gespräch und bleibt bei der Sache statt bei der Person.

URTEIL

„Sie sind unzuverlässig."

BEOBACHTUNG

„Sie waren diese Woche dreimal nach Arbeitsbeginn da."

NÄCHSTER SCHRITT

Schwierige Gespräche vertiefen wir gern in einem eigenen Training, mit den Fällen aus Ihrem Ausbildungsalltag.

Jetzt Termin vereinbaren →

oder QR-Code scannen

© 2026 Bildungsreif. Alle Rechte vorbehalten.

BILDUNGSREIF®

HEWI