



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

HANDBUCH FÜR SUPERVISOR

<http://www.internship2industry.eu>



This project has been funded with support from the European Commission.
This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Handbuch für Supervisor von PraktikantInnen

Für ein erfolgreiches Praktikum ist eine **gute Betreuung** am Arbeitsplatz essentiell. Der Erfolg eines Auslandspraktikums ist erheblich von der Kooperation aller Beteiligten abhängig. Eine wesentliche Rolle spielt dabei auch der Supervisor.



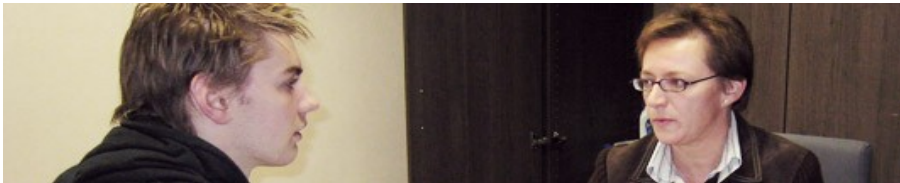
Phase 1 - Vor dem Praktikum

Wenn es dem Supervisor gelingt, das Praktikumsprojekt an die Bedürfnisse der PraktikantInnen anzupassen und günstige Rahmenbedingungen zu schaffen, wird er die Motivation der TeilnehmerInnen wesentlich steigern.



Phase 2 - Während des Praktikums

Der Supervisor ist eine wichtige Ansprechperson für PraktikantInnen. Er unterstützt und betreut sie während ihres gesamten Auslandsaufenthaltes und steht ihnen beratend zur Seite.



Phase 3 - Am Ende und nach dem Praktikum

Wesentliche Aufgaben eines Supervisors im Rahmen eines Praktikums sind auch die Evaluierung und die Dokumentation der Lernergebnisse. Für ein erfolgreiches Projekt ist es erforderlich, dass alle Beteiligten sich gegenseitig Feedback über den Verlauf des Aufenthaltes geben.



Extras

Hier finden Sie Informationen zu Kommunikation, Konfliktmanagement, Führungsstil und Körpersprache.



Schlüsselqualifikationen

Nicht nur eine praxisorientierte Ausbildung sowie die Erfüllung fachbezogener Anforderungen werden bei PraktikantInnen vorausgesetzt. Zusätzlich gefordert werden in der Regel auch Schlüsselqualifikationen.

Inhaltsverzeichnis

	Seite	
1	<u>PHASE 1 - VOR DEM PRAKTIKUM</u>	
1.1	Stellenbeschreibung Supervisor	4
1.2	Firmen- und Arbeitsplatzprofile	5
1.3	Festlegen von Tätigkeiten und Aufgaben für das Praktikum	6
1.4	Praktische Planung und Vorbereitung	7
2	<u>PHASE 2 - WÄHREND DES PRAKTIKUMS</u>	
2.1	Allgemeine Einführung in das Unternehmen	8
2.2	Das Erstgespräch	9
2.3	Feedback geben	10
2.4	Das Vorzeigen oder Veranschaulichen	11
2.5	Lernstile	12
3	<u>PHASE 3 - AM ENDE UND NACH DEM PRAKTIKUM</u>	
3.1	Beurteilungsgespräch (mit den PraktikantInnen)	13
3.2	Evaluierung des Praktikums (mit dem Team)	14
4	<u>EXTRAS</u>	
4.1	Interkulturelle Kommunikation	15
4.2	Umgehen mit Konflikten	16
4.3	Führungsstile	17
4.4	Körpersprache verstehen	18
5	<u>SCHLÜSSELQUALIFIKATIONEN DER TRAINEES</u>	

1 PHASE 1 - VOR DEM PRAKTIKUM

1.1. Stellenbeschreibung Supervisor



WAS?

Als Supervisor ist es Ihre Aufgabe PraktikantInnen in ihr Arbeitsumfeld einzuführen, sie zu betreuen und zu begleiten.

WARUM?

Sie sind eine wichtige Ansprechperson für die PraktikantInnen. Diese sollten von Anfang an in das Projekt eingebunden sein, nur so kann sicher gestellt werden, dass das Projekt für alle Beteiligten erfolgreich verlaufen wird.

Den Nutzen eines Austauschprojekts für Ihr Unternehmen können Sie unter **Vorteile eines europäischen Praktikumsprojekts! (Belgien)** nachlesen.

WIE?

Lesen Sie die **Checkliste - die Aufgaben eines Supervisors von PraktikantInnen** und entscheiden Sie, was davon in Ihrer Situation anwendbar ist.

Rollen eines Supervisors:

- Verantwortlicher für die Einführung auf dem Arbeitsplatz
 - Stelle allgemeine Informationen zur Verfügung, wie Firmenbeschreibung, Zeitpläne, Computerzugangsdaten, ...
 - Führt in den Arbeitsplatz ein, stellt die Kollegen und Kunden vor.
 - Erklärt die Firmenordnung und Sicherheitsbestimmungen
- Unterstützender des Lernprozesses
 - Nehmen Sie sich genug Zeit, um die Praktikanten und Praktikantinnen zu unterweisen und zu beurteilen.
 - Beachten Sie die beruflichen und persönlichen Ziele der Praktikanten und Praktikantinnen.
 - Unterstützen Sie den Lernprozess
 - Bleiben Sie in einem konstanten Dialog mit dem Praktikanten und Praktikantinnen
- Person, die die Leistung der PraktikantInnen einschätzt
 - Machen Sie sich mit den Zielen der Praktikanten und Praktikantinnen vertraut
 - Geben Sie Feedback und bewerten Sie die Arbeit der Praktikanten und Praktikantinnen
 - Fördern Sie die Selbstevaluierung der Praktikanten und Praktikantinnen
- Vermittler zwischen den Kulturen
 - Seien Sie kompetent in der Fremdsprache (meist Englisch)
 - Helfen Sie der Praktikanten und Praktikantinnen die kulturellen Aspekte von Arbeit und Alltag im Gastland zu verstehen.
 - Erklären Sie ihre Gründe für Entscheidungen und den Einsatz bestimmter Methoden und Vorgehensweisen.
- Vorbild
 - Sie sind ein Rollenmodell für einen professionellen Mitarbeiter
 - Motivieren Sie die Praktikanten und Praktikantinnen über ihre Arbeit zu reflektieren
- Arbeitskollege/-kollegin
 - Behandeln Sie die Praktikanten und Praktikantinnen als Mitglieder des Arbeitsteams.
 - Beachten Sie, dass die Praktikanten und Praktikantinnen Neulinge auf ihrem Gebiet sind. Respektieren Sie dies und erkennen Sie ihre Bemühungen an.
 - Denken Sie an Ihren Status als autorisierte und ausgebildete Fachkraft.

BEACHTEN SIE:

Ansprechperson zu sein heißt nicht, dass man in dieser Funktion die persönlichen Probleme der PraktikantInnen löst!

Dokumente: http://www.internship2industry.eu/tools/de/VORTEILE_EINES_EUROPÄISCHEN_PRAKTIKUMS.pdf

<http://www.internship2industry.eu/tools/de/ChecklisteSupervisor.pdf>

Link: <http://hesotenet.edu.hel.fi/english/etm2/supervisors.htm>

1.2. Firmen- und Arbeitsplatzprofile



WAS?

Hier finden Sie Dokumente und Unterlagen, die das Unternehmen und den Arbeitsplatz beschreiben.

WARUM?

Diese Informationen sollen Schulen oder Vermittlungsorganisationen helfen, die passenden Firmen und Arbeitsplätze für ihre PraktikantInnen zu finden. Sie bietet allen beteiligten Partnern die Möglichkeit zu überprüfen, ob die gewünschten Ausbildungsinhalte genügend berücksichtigt werden.

WIE?

Bitte lesen und verwenden Sie das Formular **Informationen über Firma und Arbeitsplatz** oder das Dokument **Arbeitsplatzbeschreibung SVS**. Überprüfen Sie, ob diese Informationen, die üblicherweise die PraktikantInnen erhalten, vollständig und aktuell sind. Dann können Sie weitergehen zu 1.3. und den **Activity Plan für das Praktikum** ausfüllen.

BEACHTEN SIE:

In manchen Fällen haben BetreuerInnen nicht genügend Zeit alles schriftlich vorzubereiten. In diesem Fall ist es wichtig, dass die PraktikantInnen Kontaktdaten der Ansprechpersonen erhalten, damit sie bei Bedarf Informationen einholen können.

Dokument: http://www.internship2industry.eu/tools/de/Beschreibung_des_Arbeitsplatzes_SVS.pdf

Formulare: <http://www.internship2industry.eu/tools/de/InformationenFirmaArbeitsplatz.doc>
http://www.internship2industry.eu/tools/M1_1.5_F2_Internship_Activity_Plan.doc

1.3. Festlegen von Tätigkeiten und Aufgaben für das Praktikum (Activity Plan)



WAS?

Sie erstellen einen Plan mit einer Beschreibung der Aufgaben und Tätigkeiten der PraktikantInnen. Beziehen Sie dabei auch die Erwartungen der entsendenden Schule und der Auszubildenden mit ein.

WARUM?

Der Plan macht deutlich, welche Ziele Sie gemeinsam mit den PraktikantInnen während der Zeit des Praktikums erreichen möchten.

WIE?

Im **Activity Plan für das Praktikum** können Sie folgende Tätigkeiten beschreiben:

- Vorbereitende Aufgaben (Planung, Werkstattorganisation, Wartung von Teilen und Werkzeugen)
- Ausführende Tätigkeiten (Installation, Diagnose, Reparaturarbeiten)
- Unterstützende Aufgaben (Verwaltung, Ausbildung, Qualitätsmanagement, Wartung, Sicherheit und Umfeld). Sie können auch jene Kompetenzen anfügen, die zum Erreichen der für das Praktikum gesteckten Ziele wichtig sind (berufliche Kompetenzen, Schlüsselqualifikationen oder allgemeine Fähigkeiten). Unter Punkt 5.1. finden Sie mehr zu **Schlüsselqualifikationen bei Praktika**

Nützliche Hinweise:

- Erstellen Sie eine Liste von Aufgaben, Tätigkeiten und Fertigkeiten und reihen Sie diese nach Wichtigkeit für das Unternehmen
- Berücksichtigen Sie die bisherigen Rahmenbedingungen der PraktikantInnen
- Legen Sie einen Zeitrahmen fest und setzen Sie eine realistische Zeitspanne (Stunden, Tage) zur Durchführung der einzelnen Aktivitäten an
- Ziehen Sie die oft begrenzten Transportmöglichkeiten der PraktikantInnen in Betracht (z.B. Fahrplan der öffentlichen Verkehrsmittel)
- Planen Sie auch Zeit für das Vorzeigen von Tätigkeiten und Arbeitsabläufen, für Beratungsgespräche und Feedback ein
- Vereinbaren Sie Termine, möglichst gemeinsam mit dem Praktikumskoordinator oder Tutor, zur Beurteilung und Dokumentation der Lernergebnisse
- PraktikantInnen soll genügend Zeit zur Verfügung stehen, ihre Tätigkeit auszuführen und Aufgabenstellung zu üben
- Bieten Sie im Rahmen der Beratungsgespräche ausreichend Zeit an, um die ausgeführten Aufgaben zu besprechen, zu evaluieren und Feedback zu geben.

Formular: http://www.internship2industry.eu/tools/M1_1.5_F2_Internship_Activity_Plan.doc

Link: <http://www.jobprofiles.org/profiles.htm>

1.4. Praktische Planung und Vorbereitung



WAS?

Damit das Praktikum einen guten Verlauf nehmen kann, ist es notwendig, Improvisation und Entscheidungen in letzter Minute zu vermeiden.

WARUM?

Eine gute praktische Vorbereitung trägt wesentlich zum Gelingen eines Praktikums bei. Jeder der Beteiligten sollte also seinen Teil zur Vorbereitung beitragen.

WIE?

- Verwenden Sie die Checkliste **Die Aufgabe eines Supervisors** (1.1) und überprüfen Sie Ihr Aufgabenpaket:
 1. Vorbereitung des Arbeitsplatzes
 2. Empfang der PraktikantInnen
 3. Einführung in das Unternehmen und in den Arbeitsplatz
 4. Follow up und Feedback
- Prüfen Sie den **Aktivitätsplan für das Praktikum** (1.3)
- Füllen Sie bei Bedarf auch das Formular **Formular für die Risikoanalyse am Arbeitsplatz** aus
- Stellen Sie darüber hinaus ein Dokument mit praktischen Informationen zusammen, das Folgendes enthält:
 - o Arbeitsbekleidung
 - o Sicherheitsvorschriften, Sicherheitsabläufe und -bestimmungen, Feueralarm
 - o Abläufe bei Krankheit oder Abwesenheit
 - o Arbeitszeiten und Pausen
 - o alle für die PraktikantInnen erforderlichen Telefonnummern
 - o Gebäudeplan des Unternehmens (Pausenraum, Toiletten...)
 - o Informationen über öffentliche Verkehrsmittel der Umgebung

BEACHTEN SIE:

Eine Beaufsichtigung der PraktikantInnen muss jederzeit gewährleistet sein. Sollte der zugeteilte Supervisor aus Krankheits- oder anderen Gründen nicht anwesend sein, kann die Betreuung an KollegInnen übergeben werden. Die Verantwortlichkeiten müssen im Vorfeld abgeklärt werden.

Dokument: <http://www.internship2industry.eu/tools/de/ChecklisteSupervisor.pdf>

Formulare: <http://www.internship2industry.eu/tools/de/RisikoAnalyseArbeitsplatz.doc>

http://www.internship2industry.eu/tools/M1_1.5_F2_Internship_Activity_Plan.doc

2 PHASE 2 - WÄHREND DES PRAKTIKUMS

2.1. Allgemeine Einführung in das Unternehmen



WAS?

Hier finden Sie Informationen zum Empfang der PraktikantInnen am ersten Tag und zu deren Einführung in das Unternehmen.

WARUM?

Für die PraktikantInnen ist der erste Eindruck des Arbeitsplatzes und der MitarbeiterInnen sehr wichtig. Eine herzliche Begrüßung am Arbeitsplatz hilft ihnen, ihre anfängliche Nervosität zu überwinden.

WIE?

Um die PraktikantInnen bei der Eingewöhnungsphase zu unterstützen, sollte der Supervisor:

1. die Struktur des **Unternehmens**, seine Grundsätze und Philosophie beschreiben;
2. die **Arbeitsabläufe** und **Tätigkeiten** der MitarbeiterInnen erläutern;
3. den **Activity Plan für das Praktikum** erklären; dazu eine Firmenbroschüre oder ein Organigramm des Unternehmens sowie Unterlagen mit praktischen Informationen wie Arbeitszeiten, wichtigen Telefonnummern etc. verteilen (cf 1.4.);
4. die **Hausordnung** erklären und diese auch in schriftlicher Form aushändigen;
5. über **Sicherheitsbestimmungen** informieren (Arbeitskleidung); **Formular für die Risikoanalyse am Arbeitsplatz** ausgehändigt werden;
6. überprüfen, ob **Dokumente** (Praktikumsvereinbarungen) ausgefüllt oder unterschrieben werden müssen;
7. **Richtlinien** und das richtige Verhalten in **Notsituationen** erklären (Firmenabläufe);
8. Arbeitsabläufe erläutern und auch erklären;

Diese Punkte werden in der **Checkliste für die PraktikantInnen: Einführung in das Unternehmen** genauer beschrieben. **Firmengelände**.

BEACHTEN SIE:

PraktikantInnen könnten mit Informationen anfangs regelrecht überschüttet werden. Ein gut strukturiertes Dokument mit den Informationen in schriftlicher Form kann Verwirrung oder Missverständnissen vorbeugen.

In einer fremden Sprache und in einer ungewohnten Kultur zu agieren gestaltet sich oft als schwierig. Überprüfen Sie deshalb anfangs, ob die PraktikantInnen Sie verstehen. Die PraktikantInnen sollten dazu angeleitet werden immer nachzufragen, wenn etwas unklar ist.

Dokument: http://www.internship2industry.eu/tools/de/CHECKLISTER_FÜR_DEN_PRAKTIKANTEN.pdf

Formular: <http://www.internship2industry.eu/tools/de/RisikoAnalyseArbeitsplatz.doc>

2.2. Das Erstgespräch



WAS?

Ein Erstgespräch dient dazu, Informationen über gegenseitige Vorstellungen und Erwartungen zu gewinnen.

WARUM?

Hier erhalten der/die PraktikantIn und der Supervisor den wichtigen **ersten Eindruck**. Ein gutes Erstgespräch fördert die Motivation aller Beteiligten.

WIE?

Sie legen die organisatorischen Rahmenbedingungen für das Erstgespräch fest. Stellen Sie Fragen zu den Erwartungen der PraktikantInnen und versuchen Sie diese Erwartungen mit Ihren eigenen abzustimmen.

- Wenn Sie **offene Fragen** stellen, können die Antworten sehr umfassend ausfallen und Sie können viele Informationen erhalten, z.B. *Warum haben Sie sich um ein Praktikum im Ausland beworben?*
- Wenn Sie **geschlossene Fragen** stellen (z.B. ja/nein-Antworten) können Sie etwas verifizieren oder eine klare Meinung erfahren. z.B. *Arbeiten Sie gerne in einem Team?*

Meistens erwarten PraktikantInnen:

- den Alltag eines Unternehmens kennenzulernen
- Erfahrung mit modernen Arbeitsmethoden zu sammeln
- ihr eigenes Wissen und ihre Fertigkeiten anzuwenden und auszuprobieren
- den Unterschied zwischen Theorie und Praxis kennenzulernen
- zu erfahren, ob die gewählte Ausbildung die passende ist
- Aufgaben mit Unterstützung von Fachleuten auszuführen
- Schulwissen in die Praxis umzusetzen
- eine Fremdsprache zu lernen
- gerecht und freundlich behandelt zu werden
- klare und einfache Antworten zu erhalten
- Teil eines Teams zu sein
- im Ausland eine schöne Zeit zu verbringen

Lassen Sie PraktikantInnen auch Fragen stellen. Geben Sie so genaue Antworten wie möglich. Das lässt ein Gefühl der Sicherheit entstehen und wirkt motivierend.

BEACHTEN SIE:

Sich die Erwartungen der Praktikanten und Praktikantinnen anzuhören bedeutet nicht, alles so zu machen, wie diese sich das vorstellen und die Ziele des Praktikums zu vernachlässigen.

2.3. Feedback geben



WAS?

Professionelle Rückmeldungen über erzielte Lernerfolge können sehr aufbauend wirken und die Motivation der PraktikantInnen fördern.

WARUM?

Über das Feedback können die PraktikantInnen abschätzen, wie nahe sie am vereinbarten Ziel des Praktikums sind.

Feedback ist eines der wichtigsten Instrumente beim Supervising.

WIE?

Feedback sollte sein:

Konstruktiv und darauf ausgerichtet, die Leistung in der Zukunft zu verbessern, in dem man positive Alternativen vorschlägt; nach vorne schauend

Konkret. Über Verhalten, **Fakten** in Verbindung mit der Tätigkeit und mit dem Lernen, darüber was die PraktikantInnen beitragen können.

Auf die Arbeit ausgerichtet: z.B.: "Was Sie heute Früh mit dieser Maschine gemacht haben, hätte jene Probleme verursachen können." Also: Bleiben Sie fair!

Gelassen, indem die Konsequenzen des Verhaltens beschrieben werden zur Ermutigung, zum Dazulernen und um es das nächste Mal besser zu machen

Zwei-Weg-Kommunikation. Sie unterstützt die PraktikantInnen in ihrer Selbsteinschätzung und hilft ihnen, Probleme auf ihre Art zu lösen.

Kurz und regelmäßig (nicht nur wenn etwas schiefgeht) und **rechtzeitig** nach dem Verhalten.

BEACHTEN SIE:

Die positiven Wirkungen von Feedback liegen darin, die Zusammenarbeit effektiver zu gestalten. Mehr Informationen dazu finden Sie im Tool "**Die Kompetenzleiter**".

Feedback sollte nicht sein:

eine Art **Enttäuschung** und Zorn ausdrücken; nur rückwärts zu schauen.

Allgemein. Über das **Verhalten** der PraktikantInnen im Allgemeinen, über viele verschiedene Dinge gleichzeitig oder über etwas, das der/die PraktikantIn nicht beeinflussen kann.

Auf die Person ausgerichtet, indem Begriffe verwendet werden wie "Sie sind dumm", "*Sie machen immer...*", oder "*Nie machen Sie...*"

Zornig, hart, entmutigend, emotional, immer wiederholend, was falsch gelaufen ist

Ein-Weg-Kommunikation mit dem Hintergedanken, dass der Supervisor weiß, was am besten für die PraktikantInnen ist.

Lange Zeit nach dem Auftreten eines Problems oder überraschend.

2.4. Das Vorzeigen oder Veranschaulichen



WAS?

Supervisors sollten Abläufe auf eine anschauliche Art und Weise demonstrieren, denn Erläuterungen allein reichen oftmals nicht aus.

WARUM?

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte! PraktikantInnen brauchen oftmals sehr **anschauliche Erklärungen**.

Es wirkt sich auch motivierend aus, wenn die PraktikantInnen etwas sofort verstehen.

WIE?

- **Veranschaulichen** Sie Ihre Art zu denken, Ihre Analyse des Problems.
- Vergewissern Sie sich einer klaren **Struktur** mit logischer Gliederung; zeigen Sie einzelnen Schritte als Prozess..
- Arbeiten Sie in **Abschnitten** wenn nötig.
- **Leiten** Sie jede Phase **ein** und streichen Sie die wichtigsten Punkte heraus.
- Geben Sie nach jedem Abschnitt eine kurze **Zusammenfassung**.
- Achten Sie darauf, dass:
 - die PraktikantInnen den Ablauf gut sehen können.
 - die PraktikantInnen die Erklärung gut hören können.
 - die PraktikantInnen die Erklärung verstehen.
 - die Anzahl der Abschnitte und Abläufe überschaubar ist.
 - das Vorzeigen nicht zu kompliziert ist.
- Geben Sie nach der gesamten Einführung eine **Zusammenfassung aller Abschnitte**.



die

BEACHTEN SIE:

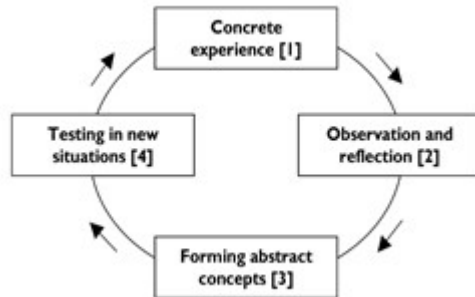
Überprüfen Sie immer, ob die PraktikantInnen **verstanden** haben, was ihnen gerade erklärt oder vorgezeigt wurde.

2.5. Lernstile



WAS?

Jeder Mensch hat seine eigenen Präferenzen für einen der vier Lernstile. Die Lerntheorie von David Kolb unterscheidet zwischen 4 Lerntypen:



Lernen -

1. **durch konkretes Erfahren**
2. **durch reflektierendes Beobachten**
3. **durch analytisches Begreifen**
4. **durch aktives Experimentieren**

Kolb hat seine Lernstile in einem Lernzyklus dargestellt, der von der Erfahrung bis hin zum aktiven Experimentieren reicht.

WARUM?

Das Lernen am Arbeitsplatz ist eine wesentliche Komponente der Berufsausbildung. Dabei ist es unumgänglich, dass der Supervisor den PraktikantInnen hilft, ihren Lernprozess zu verstehen und dass er verschiedene Lernstile ausprobiert um voranzukommen.

WIE?

Wenn die PraktikantInnen "learning by doing" bevorzugen, dann sollte der Supervisor versuchen, sie verschiedene Aufgaben bereits von Anfang an ausprobieren zu lassen.

Diese Methode könnte jedoch "reflektierende Beobachter" ein bisschen ängstigen, da sie es bevorzugen eine Tätigkeit zu beobachten, bevor sie diese selber ausführen.

Bei fortschreitendem Praktikum sollte der Supervisor öfter zulassen, dass die PraktikantInnen selbstständig agieren. Vertrauen Sie auf Ihre Erfahrung!

BEACHTEN SIE:

Supervisors lehren oft in dem gleichen Stil, den sie selber beim Lernen bevorzugen. Dieser Stil könnte aber nicht für jeden Praktikanten oder jede Praktikantin der richtige sein.

Formular: http://www.internship2industry.eu/tools/M2_2.5_F1_Learning_Styles_Questionnaire.doc

Links: <http://www.infed.org/biblio/b-explrn.htm>

<http://www.hesote.edu.hel.fi/english/projects/etm/>

3 PHASE 3 - AM ENDE UND NACH DEM PRAKTIKUM

3.1. Beurteilungsgespräch (mit den PraktikantInnen)

(und/oder den KoordinatorInnen/TutorInnen der sendenden/aufnehmenden Partner)



WAS?

Ein Beurteilungsgespräch dient der Einschätzung der Arbeitsqualität und Effizienz der PraktikantInnen.

WARUM?

Die PraktikantInnen erfahren, welche Erwartungen an sie gestellt werden. Ebenso werden die Entwicklungsnotwendigkeiten deutlich. Konstruktives Feedback steigert die Motivation.

WIE?

- **Vorbereitung des Beurteilungsgesprächs**
 - Die PraktikantInnen werden über das Gespräch informiert (Wann? Was? Wie?).
 - Sowohl die PraktikantInnen als auch Sie bereiten die Besprechungspunkte entsprechend vorhergehender Evaluierungen oder Feedbackgespräche vor.
 - Bei jeder Aufgabe soll aufgezeigt werden, wie die Qualität der erledigten Arbeiten war und welche Ergebnisse erzielt wurden.
 - Sie beziehen auch die Ausgangssituation der PraktikantInnen mit ein.
 - Sie vermerken Schwachstellen, z.B. wenn Sie denken, etwas war für die PraktikantInnen problematisch oder schwierig.
 - Sie notieren, welche zusätzlichen Aufgaben die PraktikantInnen erfüllen mussten, obwohl diese nicht in der ursprünglichen Arbeitsbeschreibung enthalten waren.
- **Beschreibung des Beurteilungsgesprächs**
 - Beginn des Gesprächs: Sie erklären noch einmal die Ziele und Arbeitsweisen.
 - Sie könnten ein Beurteilungsformular verwenden.
 - Sie planen ausreichend Zeit ein, um über jeden Punkt zu sprechen, zuzuhören, Fragen zu stellen und alles zusammenzufassen.
 - Sie legen Wert darauf jede Ihrer Antworten mit Beispielen zu untermauern.
 - Sie evaluieren das erreichte Niveau jedes Teilbereichs, indem Sie die Ergebnisse mit den anfänglichen Erwartungen vergleichen.
 - Sie machen eine Gesamtbeurteilung.
 - Sie formulieren Erwartungen für die Weiterführung des Praktikums oder für den nächsten Schulungszeitraum.

BEACHTEN SIE:

Seien Sie objektiv! Lassen Sie sich nicht von Vorurteilen, Sympathie oder Antipathie leiten!

Zu diesem Zeitpunkt muss der Supervisor auch einige offizielle Dokumente ausfüllen, z.B. den Europass Mobilitätsnachweis (erklärt in **Wie wird der Europass Mobilitätsnachweis ausgefüllt**) oder ein **Praktikumslogbuch** oder eine **Praktikumsmappe**.

Dokumente: http://www.internship2industry.eu/tools/M2_3.1_D1_How_to_fill_in_the_Europass_Mobility.pdf
http://www.internship2industry.eu/tools/M2_3.1_D2_Example_Europass_Mobility_GB.pdf

Formulare: [http://www.internship2industry.eu/tools/M1_3.2_F1_M2_3.1_F1_Assessment_of_a_Trainee\(Sweden\).doc](http://www.internship2industry.eu/tools/M1_3.2_F1_M2_3.1_F1_Assessment_of_a_Trainee(Sweden).doc)
[http://www.internship2industry.eu/tools/M1_2.2_F2_M2_3.1_F2_Internship_Logbook&Assessment_Form\(Belgium\).doc](http://www.internship2industry.eu/tools/M1_2.2_F2_M2_3.1_F2_Internship_Logbook&Assessment_Form(Belgium).doc)
[http://www.internship2industry.eu/tools/M1_2.2_F1_M2_3.1_F3_Trainees_Folder\(Spain\).doc](http://www.internship2industry.eu/tools/M1_2.2_F1_M2_3.1_F3_Trainees_Folder(Spain).doc)

3.2. Evaluierung des Praktikums (mit dem Team)

(wenn möglich mit KoordinatorInnen/TutorInnen der sendenden/aufnehmenden Partner)



WAS?

Ein wesentlicher Schritt im Rahmen des Aufenthalts ist die Evaluierung des Praktikums. Damit der gesamte Prozess kontinuierlich optimiert wird, ist es erforderlich, dass sich alle Beteiligten - entsendende/aufnehmende Partner, PraktikantInnen - gegenseitig Feedback über den Verlauf geben.

WARUM?

Entscheidend für die Verbesserung der Qualität von Mobilitätsaufenthalten ist die Berücksichtigung von Evaluierungsergebnissen. Nur so kann laufend an der Verbesserung der Qualität gearbeitet werden.

Die Evaluierung kann entweder schriftlich mittels Fragebogen oder mündlich in persönlichen Gesprächen erfolgen.

WIE?

1. War der Arbeitsplatz für die PraktikantInnen geeignet?
2. Welche Bemerkungen haben die **PraktikantInnen** bei ihrer Beurteilung gemacht?
3. Hat das Praktikum die PraktikantInnen zu **selbstständigem** Lernen angeregt?
4. Ausbildung: sind Anpassungen nötig, damit eine bessere **Verbindung** zwischen Industrie und Berufsausbildung (technischen Schulen, Ausbildungszentren) und / oder schulischer Ausbildung in der eigenen Region hergestellt wird?
5. Praktische **Organisation** des Praktikums: gab es organisatorische Probleme?
6. Die Rolle des **Supervisors**: konnte er/sie den Erwartungen der entsendenden/aufnehmende Organisation entsprechen?
7. Der **zeitliche Ablauf** des Praktikums: wann ist der beste Zeitpunkt dafür?
8. Die Planung des Praktikums innerhalb der **Ausbildungslaufbahn** der PraktikantInnen?
9. Fragen im Hinblick auf das Ziel des Praktikums: Schwerpunkt auf **Schlüsselkompetenzen** (z.B. anderer Rhythmus, mehr Belastung, soziale Fähigkeiten).
10. Die Suche nach **neuen Praktikumsplätzen** zum Aneignen oder Erlernen bestimmter Basisfertigkeiten, eines Moduls, einer gesamten Ausbildung; optimieren Sie ein Netzwerk von Firmen, die PraktikantInnen übernehmen.

Fragestellung: Was haben wir gelernt? - Was können wir beim nächsten Mal besser machen?

BEACHTEN SIE:

Die übliche Form der Dokumentation der Lernergebnisse ist das Ausstellen eines Zeugnisses, das die Leistungsevaluierung in Form von Noten oder durch eine verbale Beurteilung zeigt.

Links: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=35>
http://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis

4 EXTRAS

4.1. Interkulturelle Kommunikation



WAS?

Interkulturelle Kommunikation beschäftigt sich mit dem Handeln von Menschen in interkulturellen Situationen, mit den Auswirkungen kultureller Verschiedenheiten auf das Handeln, sowie mit den Prozessen der Konstruktion von kultureller Differenz.

WARUM?

Wissen in Bezug auf sprachliche und kulturelle Diversität ist Voraussetzung für einen interkulturellen Kommunikationsprozess, in dessen Rahmen sich Chancen der wechselseitigen Bereicherung eröffnen und Konflikte vermieden werden können. Indem Sie Unterschiede beachten:

- verringern Sie Vorurteile.
- verhindern Sie Missverständnisse und Konflikte.
- vermeiden Sie gegenseitige Beleidigungen.
- machen Sie gegenseitige Wertschätzung möglich und verstärken Sie diese.
- sehen Sie Stärken und Fähigkeiten des Einzelnen und planen das Praktikum auf dieser Basis.

Es ist wichtig, dass Sie mit PraktikantInnen, die schlechte Sprachkenntnisse aufweisen, sehr geduldig sind.

WIE?

1. Wenn Sie mit neuen PraktikantInnen sprechen, sprechen Sie langsam.
2. Einzelfragen: Versuchen Sie keine Mehrfachfragen zu stellen.
3. Vermeiden Sie Negativfragen: diese können Missverständnisse verursachen.
4. Wechseln Sie sich ab beim Sprechen und hören Sie bei der Antwort zu.
5. Empfehlen Sie Ihren PraktikantInnen, die einzelnen Punkte zum besseren Verständnis niederzuschreiben.
6. Vermeiden Sie Dialekt und Umgangssprache.
7. Passen Sie Ihren Humor an. Überlegen Sie, ob Ihr Witz in der fremden Kultur verstanden wird.
8. Halten Sie gute Umgangsformen ein.

Sie können den vollständigen Text in **Tipps für die interkulturelle Kommunikation** nachlesen.

BEACHTEN SIE:

Berücksichtigen Sie nicht nur den kulturellen Kontext, sondern auch die gesamte individuelle Persönlichkeit.

Dokument: http://www.internship2industry.eu/tools/de/Tipps_für_die_interkulturelle_Kommunikation.pdf

4.2 Umgehen mit Konflikten



WAS?

Konflikte belasten oft den beruflichen Alltag und können zu Unzufriedenheit führen. Mit Konflikten konstruktiv umzugehen bzw. konfliktfähig zu sein, gehört zu den wesentlichen Kompetenzen eines Supervisors.

WARUM?

Es ist ratsam Konflikte schnell anzusprechen. Konflikte stärken oder schwächen Arbeitsergebnisse und die Zusammenarbeit. Ihnen auszuweichen ist selten förderlich oder möglich.

WIE?

GRUNDREGELN

- Bleiben Sie **gelassen!**
- Finden Sie einen passenden Ort, an den Sie sich **setzen** und **darüber reden** können.
- **Hören** Sie den PraktikantInnen zu und versuchen Sie, unterschwellige Ursachen für das Unwohlfühlen oder den Stress herauszuhören.
- Stellen Sie den PraktikantInnen auf ruhige Art **Fragen**. Beruhigen Sie sie und geben Sie ihnen die Gelegenheit offen zu sprechen.
- **Wiederholen Sie**, was der/die PraktikantIn gesagt hat, **in anderen Worten**, damit die Probleme von einer anderen Sichtweise her betrachtet werden können.
- Konzentrieren Sie sich darauf, was **für alle Beteiligten** ein vernünftiges Ergebnis wäre!

DREI KONFLIKTMÖGLICHKEITEN:

Der Supervisor kann Außenstehender oder eine der beiden Streitparteien sein. (mit den PraktikantInnen, Kollegen, Vorgesetzten, Außenstehenden). Er ist entweder direkt oder indirekt in den Konflikt eingebunden.

- **Der Konflikt beschränkt sich auf eine Meinungsverschiedenheit: Sprechen Sie darüber!**
- **Der Supervisor ist direkt involviert:**
 - Beide: Verbalisieren Sie Ihre Emotionen.
 - Beide: Sagen Sie, welchen Fehler der/die Andere macht.
 - Beide: Sagen Sie sehr konkret, was geändert werden sollte!
 - Gemeinsam: Besprechen Sie, wozu beide bereit sind.
 - Gemeinsam: Treffen Sie Vereinbarungen und fixieren Sie diese nach Möglichkeit.
- **Der Supervisor ist indirekt involviert:**
 - Wenden Sie Ihr Können und Ihren Einfluss an.
 - Schlichten Sie: Berufen Sie sich auf Vereinbarungen, Prinzipien, Traditionen und Gesetze.
 - Vermitteln Sie: Wenn Sie versuchen zu vermitteln, ist der Anfang des Gesprächs meist am schwierigsten: eine der beteiligten Parteien möchte sich nicht äußern. Versuchen Sie folgende Argumente:
 - "Was passiert, wenn wir es nicht besprechen?"
 - "Es geht nicht um richtig oder falsch sondern um Zusammenarbeit."



BEACHTEN SIE:

Eine offene Kommunikation und gemeinsame Konfliktlösung motiviert PraktikantInnen und schafft eine gute Arbeitsatmosphäre.

Link: <http://www.acas.org.uk/>

4.3. Führungsstile

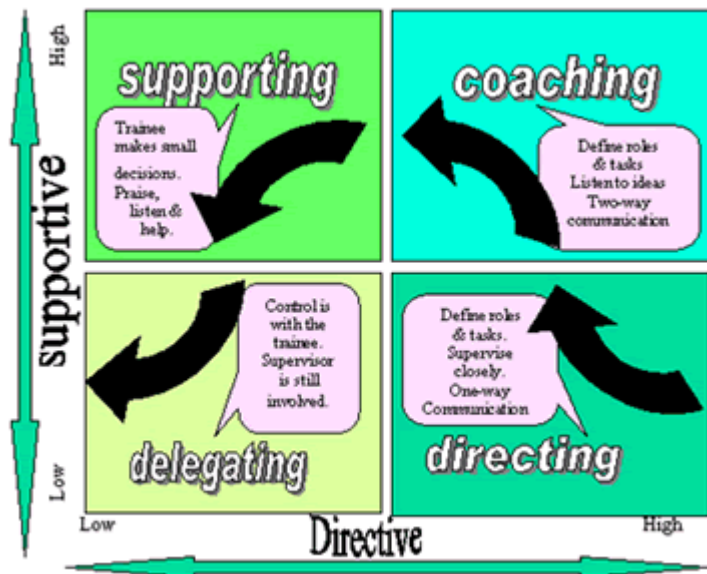


WAS?

Als Führungsstil bezeichnet man die Art und Weise, wie Sie mit PraktikantInnen umgehen.

Die folgenden vier grundlegenden Führungsstile stehen dem Supervisor zur Verfügung:

- Anleitend: Der Supervisor definiert die Aufgaben der PraktikantInnen und leitet sie genau an. Die Entscheidungen trifft der Supervisor. Einwegkommunikation.
- Betreuend: Der Supervisor definiert die Aufgaben der PraktikantInnen. Er hört sich Vorschläge der PraktikantInnen an. Eher Zweiwegkommunikation.
- Unterstützend: Die PraktikantInnen dürfen kleine tägliche Entscheidungen treffen. Der Supervisor hört ihnen zu und unterstützt sie.
- Delegierend: Der Supervisor ist in die Entscheidungen eingebunden, die Kontrolle liegt bei den PraktikantInnen.



WARUM?

Die Entwicklung der PraktikantInnen, ihr Gefühl der Unabhängigkeit und ihre Selbstsicherheit können gesteigert werden, indem man allmählich von einem anleitenden zu einem mehr unterstützenden Führungsstil übergeht.

WIE?

Austausch und Zusammenarbeit zwischen Supervisor und PraktikantInnen sind am Anfang des Praktikums am intensivsten. Zum Ende des Praktikums hin wird die Arbeit der PraktikantInnen selbstständiger, der Supervisor kann mehr an sie delegieren und sich stärker im Hintergrund halten.

BEACHTEN SIE:

Denken Sie bei den Führungsstilen auch an kulturelle Unterschiede.

Links: <http://www.chimaeraconsulting.com/sitleader.htm>
<http://www.kenblanchard.com/>
http://www.12manage.com/methods_blanchard_situational_leadership_nl.html

4.4. Körpersprache verstehen



WAS?

Körpersprache ist jegliche Kommunikation, die **nonverbal erfolgt**. Nonverbale Kommunikation verläuft meist sehr unbewusst.

Man kommuniziert:

- durch Augenkontakt
- durch den Gesichtsausdruck
- durch die Körperhaltung
- mit Gestik
- mit der Art, wie man sich bewegt.



WARUM?

Einige Forscher setzen die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation sehr hoch an. Laut der Kommunikationsstudie "Stille Botschaften" von Mehrabian stammen nur 7 Prozent der Kommunikation aus gesprochenen Worten. Stimmlage und Körpersprache einer Person können mehr aussagen als die eigentlichen Worte.

WIE?

- Eines der grundlegendsten Signale der Körpersprache ist es, wenn man **die Arme vor der Brust verschränkt**. Das kann bedeuten, dass man eine unbewusste Barriere zwischen sich und anderen errichtet. In einer ernsten oder provokanten Situation kann es bedeuten, dass man damit Opposition ausdrückt.
- **Ständiger Augenkontakt** kann bedeuten, dass man das, was der Sprechende sagt, positiv aufnimmt. Es kann aber auch bedeuten, dass der Zuhörer dem Sprechenden nicht genug vertraut, um ihn "aus den Augen zu lassen".
- **Fehlender Augenkontakt** kann Ablehnung bedeuten. **Augenkontakt ist oft eine sekundäre und irreführende Art der Mimik**, da uns von klein auf beigebracht wird, dass man beim Sprechen dem Anderen in die Augen schaut.
- Zweifel wird oft durch das **Abwenden der Augen** gezeigt, durch **Berühren des Ohrs** oder Kratzen am Kinn. Wenn jemand von dem Gehörten nicht überzeugt ist, dann zerstreut sich die Aufmerksamkeit und die Augen schweifen für eine gewisse Zeit ab.
- Langeweile wird durch **seitliches Neigen des Kopfes** angezeigt oder aber dadurch, dass man die Augen zwar direkt auf den Sprechenden richtet, sie aber ein bisschen unfokussiert sind.
- Unehrlichkeit oder das Zurückhalten von Informationen können manchmal durch das **Berühren des Gesichts** während des Gesprächs ausgedrückt werden.

BEACHTEN SIE:

Im Umgang mit den PraktikantInnen ist es unmöglich nicht zu kommunizieren, weil immer spontane, unvermeidliche Körpersprache stattfindet!

Links: <http://www.management.eku.edu/ROBERSON/320/GlobalHR/gestures.htm>
<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>

5 SCHLÜSSELQUALIFIKATIONEN DER TRAINEES



FACHWISSEN , was PraktikantInnen wissen müssen

Die Fähigkeit, Wissen anzuwenden und Know-How einzusetzen.

FERTIGKEITEN: was PraktikantInnen können müssen

Die Fähigkeit, Wissen anzuwenden und Know-How einzusetzen

- Praktische Fertigkeiten, die dem Lernstand entsprechen: die Fähigkeit diese auf unabhängiger Basis anzuwenden.
- Research-Fähigkeiten: Daten finden und verarbeiten (auch im Internet)
- Fähigkeiten in technischer Analyse und Problemlösung: fähig sein, die eigene Arbeit zu planen, die richtigen Materialien und Werkzeuge zu wählen, systematische Vorgangsweise von der Problemanalyse über das Finden möglicher Lösungen bis hin zur Entscheidung für die richtige endgültige Lösung.
- Kritisches und reflektierendes Denken und Handeln (fähig sein, die richtigen Entscheidungen zu treffen)
- Sprachliche Fähigkeiten: in der Lage sein, in einer Fremdsprache zu kommunizieren (sprechen - zuhören - schreiben - lesen)
- Kommunikative Fähigkeiten (die Fähigkeit sich auszudrücken)

VERHALTEN: welche Eigenschaften PraktikantInnen mitbringen sollten

- Ordnung, Pünktlichkeit und Arbeitstempo (die Fähigkeit, sich an Arbeitsrichtlinien und Arbeitsbedingungen anzupassen, diszipliniert sein, ...);
- Motivation: Aufmerksamkeit und Konzentration, Interesse und Neugier am Erlernen von Neuem, nicht aufgeben in schwierigen Situationen, selbstständiges Arbeiten und Lernen, Engagement;
- Fertigstellen: eine Aufgabe vollständig und ordentlich ausführen, die Wichtigkeit von Qualitätskontrolle verstehen;
- Respekt, positive Grundeinstellung (Toleranz, Höflichkeit, ordentliche Sprache, Multikulturalismus respektieren, Sorgfalt im Umgang mit dem Material);
- Sozialverhalten: Arbeiten in einer Gruppe (Einstellung den KollegInnen gegenüber, Freundlichkeit, Zusammenarbeit, Teamgeist, Ehrlichkeit, für andere Möglichkeiten offen sein);
- Die Fähigkeit die Initiative zu ergreifen, selbstständig zu handeln;
- Flexibilität, Kreativität und Einfallsreichtum;



"Kompetenz" bedeutet, die erwiesene Fähigkeit, Wissen, Fertigkeiten und persönliche und/oder methodische Fähigkeiten (generell als Einstellung bezeichnet) in Arbeits- oder Lernsituationen und für die berufliche und persönliche Weiterentwicklung einzusetzen.

Links: http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/eqf/leaflet_en.pdf
http://ec.europa.eu/education/policies/educ/eqf/rec08_en.pdf