

AusbilderInnen-Stammtisch Automobil und Touringclub (ÖAMTC Tirol) in Innsbruck am 22. Mai 2014

Zum AusbilderInnenstammtisch am 22.05.2014 haben sich 28 LehrlingsausbilderInnen im Automobil und Touringclub (ÖAMTC Tirol) in Innsbruck eingefunden.

Ein paar interessante Zahlen aus der Leistungsbilanz des Clubs: Der ÖAMTC ist seit über **115 Jahren** führender Mobildienstleister in Österreich. Für **1,9 Millionen Mitglieder** in Österreich (**200.000 TirolerInnen, jeder zweite Autobesitzer**) ist der Club erster Ansprechpartner für die Bereiche Verkehr, Reisen und Freizeit sowie Mobilität. Es sind hier österreichweit mehr als **3.400 Mitarbeiter (280 in Tirol)** im Einsatz. Per Stichtag 09/2013 waren **58 Lehrlinge** in **neun Berufsbildern** österreichweit beim ÖAMTC in Ausbildung. **1.299.026** Anrufe gehen unter 120 in der Nothilfe-Zentrale/Jahr ein. **689.031 Pannenhilfen** gibt es pro Jahr. Das sind im Schnitt **1.888 Pannenhilfen/ Tag**.



Nach einem kurzem Imagefilm über den ÖAMTC werden die AusbilderInnen von den jeweiligen Abeitungsleitern durch drei Bereiche geführt: die Nothilfe-Zentrale (koordiniert Einsätze für Tirol und Vorarlberg), der Technischer Prüfdienst und der Mitglieder- und Reiseservice (Alles rund um Mobilität, Sicherheit und Service).



Nach der Betriebsführung stellt Herr Martin Eder, Leiter der Lehrlingsausbildung, das betriebliche Ausbildungssystem vor:

Der **erste Lehrling im ÖAMTC Tirol** war Bianca Eberl 2006. Derzeit befindet sich ein Lehrling in Ausbildung zum Versicherungskaufmann (2. Lehrjahr). Die Lehrberufe Reisebüro-assistent/in bzw. Finanzdienstleister/in werden aktuell nicht ausgebildet. Die Lehre beim ÖAMTC Tirol kann im kaufmännischen Bereich absolviert werden. Es gibt Pläne zur Ausbildung als KraftfahrzeugtechnikerIn mit Hilfe des Ausbildungsverbundes, allerdings ruhen diese im Moment.

Es werden Lehrlinge hauptsächlich aus dem **Mitarbeiterumfeld heraus „rekrutiert“**. Als Begründung gibt Martin Eder an: Auf Bewerbungsinserate folgt eine enorme Flut an Rückmeldungen. Die Auswahl der Bewerber, das Führen von Bewerbungsgesprächen und die Absage an die anderen sind sehr aufwändig.

Nachdem eine recht überschaubare Anzahl von Lehrlingen ausgebildet werden (je nach Angebot eines Arbeitsplatzes 1 bis 3 Lehrlinge gesamt), wurde beschlossen, unter den MitarbeiterInnen bzw. deren Kindern zu suchen. Die Erfahrung damit war bisher sehr positiv.

Die Ausbildung eines neuen Mitarbeiters dauert je nach Fachbereich 3 bis 6 Monate, um diesen selbstständig arbeiten lassen zu können.

Der ÖAMTC Tirol nutzt die Chance, in der **Lehrlingsausbildung Allrounder**, also MitarbeiterInnen, welche jeder Schaltertätigkeit beim ÖAMTC nachgehen können, zu formen. Christian Köck (LAP im November 2013) ist derzeit Stützpunktspringer, da er sowohl die Mitgliederbetreuung als auch Anmeldung für den technischen Dienst und die Versicherungsberatung durchführen kann – zu vollster Zufriedenheit aller Beteiligten.



Nach diesen Ausführungen widmet sich Herr MMag. Harald Golser (Kontakt + Co) im Anschluss dem Thema:

„Der Umgang mit Krisen - und Notfallsituationen, das Erkennen einer solchen Lage, der Umgang damit und die Möglichkeiten, Hilfe leisten zu können bzw. welche Stellen hier Hilfe leisten können“

Das „H-I-L-F-E Konzept“ für Unternehmen

Hinsehen („hard facts“ und „soft facts“) und die Möglichkeit in Betracht ziehen, dass die Veränderungen eines Mitarbeiters eine psychische Ursache haben könnten, ohne gleich eine Diagnose zu stellen. Um dem Betroffenen möglichst früh die nötige Unterstützung zu geben, muss das beobachtete Verhalten vom Vorgesetzten offen thematisiert werden.

Initiative ergreifen Lösungsmöglichkeiten sollten gesammelt und diejenigen ausgewählt werden, die dem Betroffenen helfen können, trotz einer Krisensituation am Arbeitsplatz zu verbleiben. (AschG)

Leitungsfunktion wahrnehmen und konkrete Arbeitsziele mit dem betroffenen Mitarbeiter vereinbaren, auch klar die Erwartung formulieren, dass sich der Beschäftigte in eine stützende Maßnahme oder in eine Behandlung begibt.

Führungsverantwortung: Fördern – Fordern beinhaltet, dass er ein angemessenes Verhalten im Umgang mit dem Betroffenen findet, d.h. ihn trotz einer Krisensituation fördert, ihn gleichzeitig aber auch fordert und dazu die Belange des Betriebes wahrt.

Experten hinzuziehen (Therapie/Heilung an anderer Stelle) Hilfsnetze (wie z.B. Sozialberatung, Betriebsarzt, Team aus innerbetrieblichen Helfern, externe Helfer wie Fachärzte, Arbeitsassistent, psychosozialer Dienst, Beratungsstellen) hinzuziehen.

Das „H-I-L-F-E Konzept“ ist ein Ergebnis des Kooperationsprojektes der Familien-Selbsthilfe Psychiatrie mit dem BKK Bundesverband. Es ist angelehnt an die Stufenintervention für den Umgang mit Suchterkrankungen. Dieses Konzept ist laut MMag. Golser aber auch für Krisen „allgemeiner Natur“ geeignet.

Es geht außerdem um **Primärpräventionen** (z.B. Regeln aufstellen, „gesunde Führung“, Sensibilisierung, Information, geschulte Führungskräfte, geschulte MitarbeiterInnen), **Sekundärpräventionen** („Frühintervention“, Regeln auch einhalten, gesunde Prozesse) **Tertiärprävention** (Rehabilitation, BEM – Betriebliche Eingliederung, Vernetzung und professionelle Unterstützung).

Diese Ausführungen gab den AusbilderInnen die Gelegenheit Fragen zu stellen, aus eigenen Erfahrungen mit Jugendlichen in Krisensituationen zu berichten bzw. sich bei anschließenden belegten Brötchen und alkoholfreiem Bier und anderen Getränken auszutauschen.

Herzlichen Dank an Herrn Eder, Herrn Kaplenig und Herrn Lettner für die Betriebsführungen sowie die Ausführungen über die Lehrlingsausbildung.



Außerdem bedanken wir uns ganz herzlich beim ÖAMTC für die Gastfreundschaft und finden es war

„ein gutes Gefühl beim Club zu sein“.

Eva Spiegel-Peters
Ausbilderforum