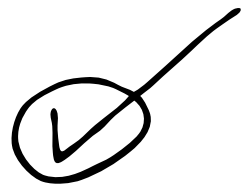


Katrin Arens (Hrsg.) 2. Auflage

# Erfolgreiche Gesprächsführung mit der **A.RE.N.S.-Methode**®

Für Ausbilderinnen und Ausbilder –  
strukturiert und nachhaltig



Soulworker - Ihre Partner für betriebliches  
Gesundheitsmanagement

Dieses Handout wurde von Soulworker Katrin Arens mit Unterstützung von Anna Loulas erstellt und steht unter der CC BY-NC-SA 4.0 Lizenz.



Das bedeutet Sie dürfen dieses Workbook

1. teilen - das Material darf in jedwedem Format oder Medium vervielfältigt und weiterverbreitet werden.
2. bearbeiten - das Material remixen, verändern und darauf aufbauen.

Unter folgenden Bedingungen:

1. Namensnennung - Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, die Lizenzgeberin, Katrin Arens, unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.
2. Nicht kommerziell - Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.
3. Weitergabe unter gleichen Bedingungen - Wenn Sie das Material remixen, verändern oder anderweitig direkt darauf aufbauen, dürfen Sie Ihre Beiträge nur unter derselben Lizenz wie das Original verbreiten.

**MAKE YOUR  
SOUL MORE  
COLORFUL**

## Vorwort

Viele Gespräche im Ausbildungsalltag entstehen spontan und beziehen sich oft auf Themen wie Feedback, Fragen zu Aufgaben oder Unsicherheiten der Auszubildenden. Die Herausforderung besteht darin, die passende Antwort zu finden, die fair ist und die Situation umfassend berücksichtigt. Zudem erlebe ich häufig, daß wichtige Erwartungen unerfüllt bleiben, nicht aufgrund mangelnder Motivation, sondern oft wegen unzureichender Kommunikationswerkzeuge. Dies kann zu typischen Reaktionen führen, wie zum Beispiel:

- „Das hätte ich früher wissen müssen.“
- „Wenn ich das gewusst hätte, hätte ich anders gehandelt.“
- „Das war mir gar nicht bewusst.“

Die **A.RE.N.S.-Methode**<sup>®</sup> unterstützt dabei, Gespräche klar zu strukturieren, Erwartungen frühzeitig zu klären und gemeinsam mit den Auszubildenden lösungsorientiert zu arbeiten. Sie fördert zudem eine bewusste und reflektierte Gesprächsführung im Ausbildungsalltag – sowohl für die Azubis als auch für Sie als Ausbilder\*in.

**Das Ergebnis: Eine klare Kommunikationsstruktur die dabei hilft, Missverständnisse zu vermeiden, Vertrauen aufzubauen und die Zusammenarbeit nachhaltig zu stärken.**

Dieses Werkzeug soll Ihnen als praxisnahes Hilfsmittel dienen, um Auszubildende gezielt in ihrer Entwicklung zu begleiten, Gespräche effektiver zu gestalten und gemeinsam tragfähige Lösungen zu erarbeiten.

Ein Tipp: Nutzen Sie die Methode regelmäßig und passen Sie sie flexibel an Ihre Ausbildungssituation an. Bereits kleine Anpassungen in der Gesprächsführung können eine große Wirkung auf die Entwicklung Ihrer Auszubildenden haben.

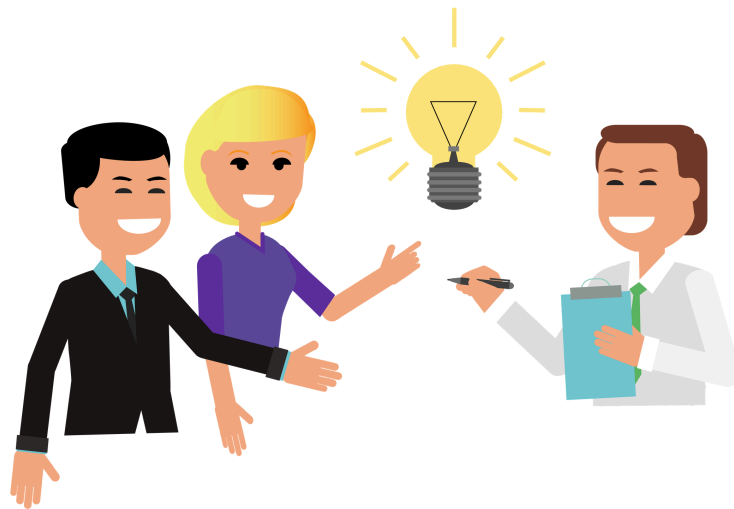
Viel Erfolg!

Ihre

*Katrin Arens*







## **Die A.RE.N.S.-Methode® : Strukturierte und nachhaltige Feedbackgespräche im Ausbildungsalltag**

Die A.RE.N.S.-Methode® ist ein wirkungsvolles Instrument, um Feedback- und Ausbildungsgespräche strukturiert und professionell zu gestalten. Sie ermöglicht es allen Beteiligten, aktiv an der Entwicklung von Lösungen und Strategien für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mitzuwirken.

Diese Methode fördert einen systemischen, reflektierenden und zielorientierten Ansatz, der sowohl Auszubildende als auch Ausbilder und Ausbilderinnen in den Prozess einbindet.

### **Die Methode basiert auf vier zentralen Schritten:**

**A.** Analysieren des IST- und SOLL-Zustands

**RE.** Reflektieren und Erarbeiten von Lösungen und Strategien

**N.** Nachhaltig durch

**S.** Ständiges Überprüfen



## **A. Analysieren des IST- und SOLL-Zustands**

Im ersten Schritt wird die aktuelle Situation durch die auszubildende Person selbst eingeschätzt. Dazu dient eine Skalierung von 1 bis 10. Diese Einschätzung erfolgt bewusst als Selbsteinschätzung und wird nicht durch den Ausbilder oder die Ausbilderin bewertet.

Die Rolle des Ausbilders oder der Ausbilderin besteht darin, gezielte Fragen zu stellen und den Prozess zu begleiten. Ziel ist es, eine möglichst realistische Einschätzung zu fördern und den Ausgangspunkt für eine weitere Entwicklung festzulegen.

### **Vorgehensweise:**

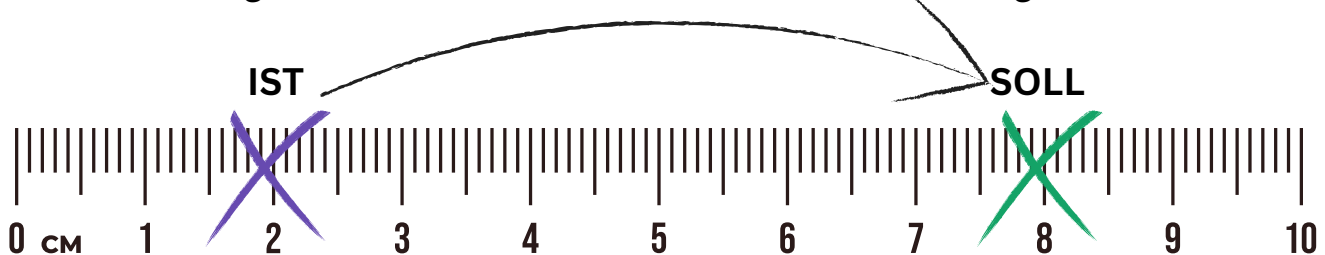
- Eine Skala von **1** bis **10** wird aufgezeichnet.
- Der aktuelle IST-Zustand wird auf dieser Skala eingeordnet (z. B. eine "**2**", wenn das Gefühl oder die Situation als schlecht / nicht so gut empfunden wird).
- Das Datum der Einschätzung wird vermerkt, um spätere Vergleiche zu ermöglichen.
- Anschließend legen Sie gemeinsam mit dem Auszubildenden fest, wo der SOLL-Zustand liegt (z. B. eine „**8**“). Wo möchte der Azubi zu dem vorher festgelegten Thema in z.B. 6 Wochen stehen.

Mögliche Themen / Fragestellungen finden Sie im Anhang.



Diese Skalierung ermöglicht es, den Entwicklungsweg sichtbar zu machen und ein klares Ziel zu definieren. Sie dient als Grundlage für die weiteren Schritte, schafft ein gemeinsames Verständnis für die aktuelle Lage und die angestrebte Verbesserung.

Bemerken Sie hier große Unterschiede zu Ihren und den Einschätzungen des Azubis, thematisieren Sie diese gerne



## **RE. Reflektieren und Erarbeiten von Lösungen und Strategien**

Im nächsten Schritt wird gemeinsam betrachtet, welche Maßnahmen notwendig sind, um vom aktuellen IST-Zustand zum angestrebten SOLL-Zustand zu gelangen. Hierbei werden drei zentrale Fragen gestellt, die aus unterschiedlichen Perspektiven beantwortet werden.

**Frage 1 und 2 beantwortet ausschließlich der/die Auszubildende.**

Bei **Frage 1** steht die Eigenverantwortung des Azubis im Fokus und Sie aktivieren die intrinsische Motivation des Azubis, sich an die selbst aufgelegten Regeln zu halten und Ideen umzusetzen.

**Frage 2** ist schon etwas kniffliger. Denn hier geben Sie dem Azubi die Möglichkeit, Ihnen einen Job zu geben. Jedoch zeigt die Erfahrung, dass sich die Azubis in der Regel einfach umzusetzende Dinge von Ihnen wünschen. Dies wird für Sie keine Herausforderung sein.

**Frage 3** beantworten Sie als Ausbilder\*in und geben dem Azubi noch die eine oder andere Info mit auf den Weg.



Nun zu den Fragen:

An den Azubi:

**1. Was kannst Du tun, um von dem IST-Zustand den SOLL-Zustand zu erreichen?**

Mögliche Antworten des Azubis: Mehr Integration ins Team, pünktlicher Arbeitsbeginn, mehr Vertrauen in die Kollegen, Bedürfnisse klarer formulieren, weniger AU-Zeiten, nachfragen.

An den Azubi:

**2. Was benötigst Du von mir als Ausbilder oder Ausbilderin, um den SOLL-Zustand zu erreichen?**

Mögliche Antworten des Azubis: Mehr Rückendeckung im Team, Vertrauen in die fachliche Kompetenz der Person, direkte und offene Kommunikation bei Unsicherheiten, Fragen stellen dürfen.

Diese Frage dürfen Sie selbst beantworten:

**3. Was erwarten Sie als Ausbilder oder Ausbilderin vom Auszubildenden, damit der SOLL-Zustand erreicht wird?**

Mögliche Antworten der Ausbilder\*in: Verlässlichkeit, aktive Mitarbeit, Offenheit für Feedback, eigenständiges Nachfragen bei Unsicherheiten, pünktlicher Arbeitsbeginn.

Nun ist die Grundlage für eine kooperative Zusammenarbeit entstanden - beidseitige Motivation- und Erwartungsklärung.



## N. Nachhaltig durch

Die gemeinsam erarbeiteten Lösungen werden in konkrete To-Do-Listen übertragen, um eine strukturierte Umsetzung zu gewährleisten:

- **To-Do-Liste der Auszubildenden:** Maßnahmen aus Sicht des Auszubildenden, die er selbst umsetzen kann und für die er verantwortlich ist.
- **To-Do-Liste des Ausbilders oder der Ausbilderin aus Sicht des Auszubildenden:** Aspekte, bei denen Sie unterstützen können.
- **To-Do-Liste der Auszubildenden aus Sicht des Ausbilders oder der Ausbilderin:** Erwartungen und Wünsche, die Sie an den Auszubildenden haben.

Diese Listen helfen dabei, klare Verantwortlichkeiten zu definieren und konkrete nächste Schritte festzulegen. So können sowohl der Auszubildende als auch der Ausbilder oder die Ausbilderin aktiv an der Umsetzung arbeiten und die Fortschritte gemeinsam verfolgen.



## **S. Ständiges Überprüfen**

Nach einer festgelegten Zeit (zum Beispiel drei Wochen oder sechs Monate) überprüfen Sie gemeinsam mit dem Auszubildenden die Umsetzung der festgehaltenen To-Do's erneut. Diese regelmäßige Überprüfung stellt sicher, dass Fortschritte erkannt und gegebenenfalls Anpassungen vorgenommen werden können.

### **Wie geht es weiter?**

- Die Skalierung wird nach vereinbarter Zeit erneut durchgeführt, um Fortschritte sichtbar zu machen.
- Die gesetzten Ziele und Maßnahmen werden gemeinsam reflektiert und ggf. angepasst.
- Fortschritte werden durch Ihre Rückmeldungen positiv verstärkt.
- Herausforderungen und Hindernisse werden identifiziert und gemeinsam neue Lösungsansätze entwickelt.
- Die Methode dient nicht ausschließlich der Leistungsbewertung, sondern der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.

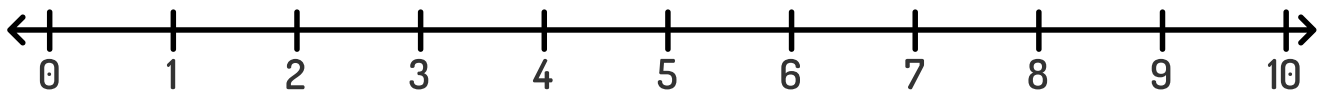


Vorlage

Datum:

Personen:

**IST- und SOLL-Zustand markieren und mit einem schwungvollen Pfeil verbinden. So wird der Lösungsweg sichtbar und transparenter.**



1. To-Do-Liste des Auszubildenden

- 
- 
- 

2. To-Do-Liste des Ausbilders oder der Ausbilderin aus Sicht des Auszubildenden

- 
- 
- 

3. To-Do-Liste des Auszubildenden aus Sicht des Ausbilders oder der Ausbilderin

- 
- 
- 



**Diese Fragen können Sie sehr gut im Rahmen der A.RE.N.S.-Methode® nutzen.**

**1. Fachliche Sicherheit im Ausbildungsbetrieb**

Wie sicher fühlst Du Dich momentan in deinen fachlichen Aufgaben?

**2. Zusammenarbeit im Team / mit Kolleg\*innen**

Wie erlebst Du aktuell den Umgang mit deinem Team oder den Kolleg\*innen?

**3. Kommunikation mit Ausbilder\*in / Ansprechpersonen**

Fühlst Du Dich ausreichend informiert, unterstützt und ernst genommen?

**4. Berufsschule / Lernorganisation**

Wie gut kommst Du derzeit in der Berufsschule klar (Inhalte, Organisation, Druck)?

**5. Arbeitsplatz / Arbeitsumfeld**

Fühlst Du Dich an Deinem Arbeitsplatz wohl und gut ausgestattet?

**6. Eigene Entwicklung & Lernfortschritt**

Wie nimmst Du Deinen aktuellen Lern- oder Entwicklungsstand wahr?

**7. Persönliches Wohlbefinden im Alltag**

Wie geht es Dir insgesamt im Moment – emotional, gesundheitlich, mental?



## **8. Unterstützung durch Familie / Freundeskreis**

Fühlst Du Dich in deinem privaten Umfeld (Familie, Freunde) gerade getragen und unterstützt?

## **9. Umgang mit Druck oder Stress**

Wie gut gelingt es Dir aktuell mit Belastung oder Druck umzugehen?

## **10. Eigene Motivation & Zufriedenheit**

Wie motiviert fühlst Du Dich momentan im Hinblick auf Deine Ausbildung?

Notizen:



## **Angebotsübersicht:**

**Die Angebote von Soulworker richten sich gezielt sowohl an Ausbilder\*innen als auch an Auszubildende und haben einen starken Fokus auf Reflexion, Beziehung und persönliche Entwicklung.**

### **Angebote für Ausbilder\*innen**

#### Workshops & Fortbildungen

- Unterstützung in der Ausbilderrolle (mehr als nur Fachvermittler)
- Themen:
  - Gesprächsführung
  - Selbstreflexion
  - Umgang mit schwierigen Situationen
  - emotionale Belastungen erkennen
- Ziel: Ausbilder\*in als Wegbegleiter stärken und Handlungssicherheit geben

### **Implementierung der A.RE.N.S.-Methode®**

- Struktur für professionelle Mitarbeiter- und Feedbackgespräche
- Inhalte:
  - Analyse (Ist-/Soll-Zustand)
  - Reflexion & Lösungen
  - Nachhaltigkeit sichern
  - stetige Überprüfung
- Ziel: Reflexion fördern, die Eigenverantwortung stärken und eine nachhaltige Entwicklung ermöglichen



## **Azubi-Workshops**

- keine „klassischen Schulungen“, wir gestalten Reflexionsräume
- Themen:
  - Kommunikation
  - Selbstorganisation
  - Stressbewältigung
  - Teamarbeit
- Ziel: sich selbst besser verstehen und die eigene Rolle im Unternehmen erkennen

## **Azubi-Camp / Jahresprogramme**

- mehrtägige oder regelmäßige Trainings
- Inhalte z. B.:
  - Motivation & Sinn der Ausbildung
  - Unternehmenskultur
  - Resilienz
- Ziel: nachhaltige Entwicklung über die gesamte Ausbildung hinweg

## **Beratung bei Krisen**

- vertrauliche Unterstützung bei persönlichen oder beruflichen Problemen
- Ziel: Stabilisierung und Hilfe in schwierigen Situationen

## **Entwicklung von Tools (z. B. Azubi-Turm)**

- spielerische Methoden zur Förderung von:
  - Kommunikation
  - Teamgeist
  - Selbstreflexion
- Lernen durch aktive Beteiligung statt Frontalunterricht





## Über die Autorin

Katrin Arens ist eine engagierte Diplom-Sozialarbeiterin, Unternehmerin und Autorin.

In ihrer täglichen Arbeit steht der Mensch im Mittelpunkt – unabhängig von Herkunft oder sozialem Status.

Ihr Unternehmen Soulworker fungiert als Partner im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Das Angebot richtet sich gezielt an Unternehmen, die die Gesundheit und Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden fördern und nachhaltig stärken möchten.

Die Schwerpunkte liegen in der Ausbildung von Ausbildern und Azubiberatung, professioneller Teamentwicklung sowie Einzelcoachings und Beratungen.

Soulworker bietet einen ganzheitlichen Unternehmensservice, der nachhaltig die Produktivität erhöht, indem er die Gesunderhaltung der Mitarbeitenden unterstützt, festigt und langfristig sichert.

Auch Privatpersonen können von professionellen Beratungsangeboten profitieren.



[www.katrin-arens.de](http://www.katrin-arens.de)



**Katrin Arens Soulworker**

Im Gerbergraben 2  
57439 Attendorn

Phone 02722 5408345  
Mobil 0162 4 41 60 15

Montag bis Mittwoch: 8:30 - 16:00 Uhr  
Donnerstag und Freitag: 8:30 - 12:00 Uhr

[soulworker@katrin-arens.de](mailto:soulworker@katrin-arens.de)  
[www.katrin-arens.de](http://www.katrin-arens.de)



Soulworker - Ihre Partner für betriebliches  
Gesundheitsmanagement