












VBG-Praxis-Kompakt

PRAXIS UNTERWEISUNG UND KOMMUNIKATION

Erfolgreich, sicher und gesund –
Infos und Tipps für die Unterweisung

Inhalt

	Worüber sprechen wir?	3
	SELBSTCHECK: Unterweisung und Kommunikation.....	4
	Warum funktioniert Kommunikation manchmal nicht?	6
	Wie führen Sie wirkungsvolle Gespräche mit Ihren Beschäftigten?	9
	Was ist eine Unterweisung und was bringt sie Ihrem Unternehmen?	11
	Wann und worin unterweisen Sie?.....	13
	Wie unterweisen Sie wirkungsvoll?	15
	Digitale Unterweisung – aber wie?	18
	Unterweisungshilfen.....	21

Worüber sprechen wir?

Als Unternehmerin beziehungsweise Unternehmer ist Kommunikation für Sie ein wichtiges Führungsinstrument. Bei der Erläuterung von Arbeitsaufgaben, der Besprechung von Kundenwünschen oder der Unterweisung über sicheres und gesundes Arbeiten ist gute Kommunikation unerlässlich, um Ihre Unternehmensziele zu erreichen.

„Damit Informationen erfolgreich fließen können, braucht es eine angemessene Kommunikation.“

„Der Schlüssel zum Erfolg liegt stets in der Art und Weise Ihrer Kommunikation.“

„Für das Ergebnis ist immer entscheidend, *wie* etwas gesagt wurde.“

„Es kommt immer auf die ‚richtigen‘ Worte an.“

Doch was auf den ersten Blick so einfach erscheint, führt in der Praxis oft zu Schwierigkeiten.

Kennen Sie vielleicht folgende Situation?

Sie haben bereits mehrfach auf etwas hingewiesen und dennoch ist Ihr Eindruck, dass die Beschäftigten Ihr Anliegen nicht verstanden haben. Die Beschäftigten verstehen vieles möglicherweise anders, als Sie es gemeint haben.

Auf den nächsten Seiten finden Sie einige Tipps und Hilfen für die Gesprächsführung sowie Informationen zur Unterweisung im Arbeitsschutz.

„Gesagt ist nicht gehört. Gehört ist nicht verstanden. Verstanden ist nicht einverstanden. Einverstanden ist nicht angewandt. Angewandt ist nicht beibehalten.“

SELBSTCHECK: Unterweisung und Kommunikation

Testen Sie doch einmal, an welchen Stellen Sie Ihre Gesprächsführung und Unterweisung im Arbeitsschutz verbessern können.

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Trifft nicht zu |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Trifft manchmal zu |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Trifft zu |

SELBST-CHECK

Bewerten Sie Ihren Handlungsbedarf.

Ich setze mir bei jedem Gespräch klare Ziele:
Was will ich erreichen?

☐ ☐ ☐

Ich mache mir vor einem Gespräch kurz klar:
Was erwarte ich von der/dem anderen in der
Umsetzung des Ziels?

☐ ☐ ☐

Ich weiß, dass Kommunikation kein reiner Informationsaustausch ist. Deswegen überlege ich,
welche Gefühle beim Gegenüber ausgelöst
werden könnten.

☐ ☐ ☐

Ich betrachte das Gesagte immer auch aus dem
Blickwinkel der/des anderen.

☐ ☐ ☐

Wenn ich in einem Gespräch etwas nicht verstehe,
dann frage ich nach. Ich habe keine Sorge, als
unwissend zu gelten.

☐ ☐ ☐

Ich gehe in Gesprächen davon aus, dass andere
meine Erwartungen nicht kennen – zum Beispiel
wenn ich Arbeitsaufgaben verbege.

☐ ☐ ☐

Ich spreche meine Erwartungen immer deutlich
an.

☐ ☐ ☐

Ich spreche mit meinen Beschäftigten bei jeder
neuen Arbeitsaufgabe auch über sicheres und
gesundes Arbeiten (Unterweisung).

☐ ☐ ☐

Ich weiß, wo ich Informationen und Hilfen für die
Unterweisungen erhalte.

☐ ☐ ☐

Bewerten Sie Ihren Handlungsbedarf. (Fortsetzung)

Ich führe mindestens einmal jährlich eine grundsätzliche Unterweisung zum Arbeitsschutz durch (Erste Hilfe, Brandschutz, Ergonomie ...).



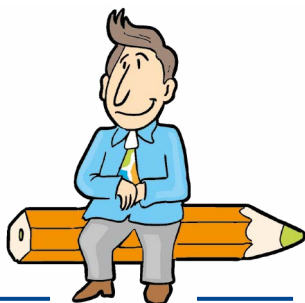
Ich nutze bei der Unterweisung verschiedene Medien wie Fotos, Videos, Flipcharts und die Unterweisungshilfen der VBG.



Ich erläutere beim Unterweisen den Sinn und Zweck, damit Beschäftigte motiviert werden, sich entsprechend zu verhalten.



Ich beschränke mich beim Unterweisen auf das Wesentliche – zu viele Informationen können das Ziel des Gespräches genauso gefährden wie zu wenige Informationen.



Wie sieht Ihr Ergebnis aus?

Ihre Antworten liegen überwiegend im grünen Bereich:

Sie berücksichtigen viele Punkte einer guten Kommunikation und Unterweisung. Schauen Sie trotzdem einmal auf die nächsten Seiten, vielleicht finden Sie noch einige nützliche Hinweise.

Ihre Antworten enthalten auch gelbe und rote Bereiche:

Sie machen einiges gut in Ihrer Kommunikation und Unterweisung. Sie sollten sich aber trotzdem einmal intensiver mit Fragen der Wirkung Ihrer Kommunikation befassen.

Ihre Antworten sind überwiegend gelb und rot:

Sie haben einige Defizite in Ihrer Kommunikation und Unterweisung. Sie könnten wirkungsvoller kommunizieren und unterweisen, wenn Sie sich zu diesen Fragen besser informieren.

Warum funktioniert Kommunikation manchmal nicht?

„Achten Sie bitte darauf, Herr Karl, dass Sie im Lager sicher arbeiten, vor allem in den hohen Bereichen.“



„Ja Chef, mache ich.“



Herr Karl wirkt heute abwesend, hat er Probleme?



Das auch noch! Dafür habe ich im Moment keine Nerven ... Ich habe gerade privat schon genug um die Ohren.

Das Beispiel zeigt, warum Kommunikation manchmal nicht funktioniert: Herr Müller hat zur gleichen Information andere Vorstellungen im Kopf als Herr Karl. Beide reden vom Gleichen, verstehen aber etwas vollkommen Unterschiedliches darunter. Ursachen für das Missverständnis sind in diesem Beispiel:

- **Die Erfahrung der beiden ist unterschiedlich.** Der Chef denkt an den Unfall im Lager vor drei Jahren. Herr Karl steigt immer auf den Stuhl und es ist bisher immer gut gegangen.
- **Sie besitzen beide ein unterschiedliches Wissen über die Sache.** Der Chef wurde gerade von einer VBG-Expertin über Leiterunfälle und Schutzmaßnahmen informiert. Herr Karl hat davon nie etwas gehört und kennt nur seine eigene Methode.
- **Sie besitzen unterschiedliche Kenntnisse für die Umsetzungsmöglichkeiten der Situation, reden aber nicht darüber.** Der Chef geht davon aus, dass im Lager eine Leiter steht. Herr Karl weiß, dass die Leiter im Lager defekt ist und nutzt deshalb den Bürostuhl.
- **Die Stimmung der beteiligten Personen beeinflusst das Verstehen.** Der Chef nimmt die Sorgen von Herrn Karl wahr, fragt aber nicht nach. Herr Karl hat gerade persönliche Sorgen und ist nicht offen für die Sicherheitstipps seines Chefs.

Wichtig!

Wie etwas verstanden wird, hängt wesentlich von den Erfahrungen, dem Wissen und den Stimmungen der am Gespräch beteiligten Personen ab. Die Vorstellungen über die gleiche Sache sind oft gänzlich unterschiedlich. Wer das nicht berücksichtigt, darf sich nicht wundern, wenn die Informationen nicht oder anders verstanden werden.



Ursachen für das Missverständnis sind in diesem Beispiel:

- **Die persönliche Beziehung zwischen Chef und Frau Zander.** Frau Zander fühlt sich schon länger ungerecht behandelt und versteht deswegen alles als Angriff. Warum soll sie da noch versuchen, den Chef zu verstehen?
- **Der Chef traut Frau Zander eigentlich nichts mehr zu.** Frau Zander fühlt oder weiß das und resigniert allmählich.
- **Frau Zander kennt den Grund und den Sinn nicht, warum sie Herrn Karl informieren sollte.** Dieser wird ihr vom Chef auch nicht mitgeteilt. Sie sieht deshalb keinen Grund zum Handeln.
- **Frau Zander befindet sich gerade in einer Arbeitssituation, die sie stark fordert.** Sie muss einen Auftrag unter Zeitdruck fertigstellen und hat eigentlich kein Ohr für weitere Informationen.

Wichtig!

Wie etwas verstanden wird, hängt wesentlich von der persönlichen Beziehung der Personen ab, die miteinander reden, von dem Nutzen der Information für den Empfänger beziehungsweise die Empfängerin und von der konkreten Belastungssituation.

Wie führen Sie wirkungsvolle Gespräche mit Ihren Beschäftigten?

Es gibt keinen Königsweg, wie ein Gespräch mit Beschäftigten wirkungsvoll zu führen ist. Stimmungen, Beziehungen, Erfahrungen, Wissen oder Umgebungseinflüsse und Arbeitssituationen sind fast immer unterschiedlich. Jede beziehungsweise jeder Beschäftigte ist eine individuelle und eigenständige Persönlichkeit mit ganz spezifischen Fähigkeiten, Stärken und auch Schwächen. Dies alles zu berücksichtigen und wirkungsvoll zu kommunizieren, ist eine anspruchsvolle Führungsaufgabe, auf die Sie sich vorbereiten sollten.



Gesprächstipps

Beachten Sie die Arbeitssituation, in der sich Ihr Gegenüber gerade befindet und in der Sie die Person ansprechen – zum Beispiel könnte die Person gerade unter Zeitdruck stehen oder konzentriert arbeiten.

- Hören Sie zu und versuchen Sie, Ihr Gegenüber zu verstehen. Versuchen Sie auch, das Gesprächsthema „durch die Augen des anderen“ zu sehen.
- Behandeln Sie andere so und sprechen Sie mit anderen so, wie Sie selbst behandelt oder angesprochen werden möchten: höflich, klar und respektvoll.
- Beachten Sie die unterschiedlichen Interessen, Fähigkeiten, Stärken und Schwächen Ihrer Beschäftigten. Holen Sie die Beschäftigten dort ab, wo sie stehen.
- Formulieren Sie Ihre Erwartungen klar und eindeutig. Gehen Sie nicht davon aus, dass die andere Person Ihre Erwartungen kennt und danach handelt.
- Erklären Sie den Nutzen Ihrer Information, damit die Person erkennen kann, warum sie etwas tun soll.

- Sprechen Sie nicht zu viele Informationen an, sondern konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.
- Beobachten Sie Ihr Gegenüber bewusst und versuchen Sie, Reaktionen zu erkennen und darauf einzugehen.
- Achten Sie das Selbstwertgefühl der anderen Person. Lassen Sie Ihrem Gegenüber immer die Möglichkeit, das Gesicht wahren zu können.
- Setzen Sie Ärger nicht in Vorwürfe, Belehrungen und Besserwisserei um. Sprechen Sie Ihre Gefühle je nach Situation mit klaren Worten an.
- Vermischen Sie nicht Fakten, Annahmen und Meinungen.
- Sprechen Sie Differenzen offen an und versuchen Sie, diese gemeinsam zu lösen.
- Stehen Sie zu eigenen Fehlern. Versuchen Sie nicht, sich herauszureden oder zu rechtfertigen.
- Fragen Sie bei Unklarheiten nach. Vermeiden Sie Unterstellungen.
- Sehen Sie Kritik als Verbesserung einer Situation an. Kritik hilft Ihnen dazuzulernen.

TIPP

- Nutzen Sie die Seminarangebote der VBG zur Gesprächsführung: **www.vbg.de/seminare**
- **DGUV Information 206-039 „Kommunikation – Geben und Nehmen von Feedback“**

Was ist eine Unterweisung und was bringt sie Ihrem Unternehmen?

Unterweisungen

- sind mündliche Informationen und Anleitungen über sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten in Ihrem Betrieb,
- fördern das Wissen und die Motivation der Beschäftigten,
- sind verbindliche Verhaltensregeln im Sinne einer Anweisung.

Unterweisungen zeigen den Beschäftigten, wie sie sicher, gesundheitsgerecht und störungsfrei arbeiten können. Dazu gehören zum Beispiel folgende Fragen: „Wie nutze ich technische Arbeitsmittel so, dass sie sicher und störungsfrei eingesetzt werden können?“ oder „Wie kann ich im Büro ohne Rückenschmerzen und Verspannungen konzentriert und motiviert arbeiten?“.



Nutzen der Unterweisung für Ihr Unternehmen

- Ihre Beschäftigten sind produktiver, weil sie sicher und störungsfrei arbeiten können.
- Ihre Beschäftigten sind motivierter, weil sie sehen, dass ihre Gesundheit und Sicherheit im Unternehmen wichtig sind.
- Ihre Arbeitsverfahren sind zuverlässiger, weil die Beschäftigten besser informiert sind.
- Durch eine offene Kommunikation können Ihre Beschäftigten mit Stress oder Arbeitsdruck besser umgehen.
- Ihre Beschäftigten lernen Risiken einzuschätzen und arbeiten dadurch mit weniger Fehlern.
- Die Beschäftigten erhalten Informationen zu aktuellen Entwicklungen, Vorfällen oder Störungen im Unternehmen und können damit ihr Verhalten anpassen.
- Die Beschäftigten können ihre Ideen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit einbringen.

- Die Beschäftigten wissen, welche Schutzausrüstungen und Sicherheitsmaßnahmen erforderlich sind und halten sich daran.
- Sie verringern die Wahrscheinlichkeiten von Unfällen und Krankheiten. Dadurch können Sie Kosten einsparen, Ausfallzeiten und Vertretungsregelungen vermeiden.
- Sie haben weniger Kundenbeschwerden dank zuverlässiger und sicherer Arbeitsverfahren.
- Sie als Unternehmerin beziehungsweise Unternehmer erfüllen die rechtliche Pflicht, Ihre Beschäftigten regelmäßig zu unterweisen.



TIPP

- Weitere Unterstützung bieten Ihnen die **Unterweisungshilfen der VBG** für ausgewählte Branchen („Unterweisungshilfen“ auf Seite 21).
- Das Seminarangebot der VBG zur Unterweisung finden Sie unter **www.vbg.de/seminare**.

Rechtliche Grundlagen

Arbeitsschutzgesetz (§ 12)
Betriebssicherheitsverordnung (§ 12)
Gefahrstoffverordnung (§ 14)
DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ (§ 4)

Wann und worin unterweisen Sie?

Integrieren Sie Informationen über das sicherheits- und gesundheitsgerechte Verhalten in Ihre alltäglichen betrieblichen Abläufe und Besprechungen. Neue Beschäftigte oder Beschäftigte, die den Arbeitsplatz wechseln, sind vor Aufnahme der Tätigkeit über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen und die festgelegten Schutzmaßnahmen zu unterweisen. Darüber hinaus müssen Sie anlassbezogen unterweisen, zum Beispiel bei Einführung neuer Arbeitsmittel, Arbeitsstoffe oder Arbeitsverfahren.

Wichtig!

Unterweisungen sind regelmäßig zu wiederholen (mindestens jährlich) und zu dokumentieren. Grundlage für den Inhalt und die Termine der Unterweisungen bildet Ihre **Gefährdungsbeurteilung (VBG PRAXIS-CHECK)**.

Themen und Anlässe für Unterweisungen – Beispiele

Unterweisung bei Neuanschaffung von Maschinen und Geräten – zum Beispiel Drucker, Messgeräte, Leitern, Handmaschinen, Werkzeugmaschinen, Fahrzeuge. Informieren Sie über den sicheren, fachgerechten Umgang, um Unfälle und Schäden durch Fehlbedienungen zu vermeiden.

Wiederkehrende Unterweisung als Auffrischung

Gelerntes kann in Vergessenheit geraten und Routine schleift so manche fachgerechte Verhaltensweise ab. Wiederholen Sie deshalb die Unterweisungen für Ihre Beschäftigten regelmäßig – denn einmalig Gehörtes wird nicht behalten. Dabei kann es um folgende Themen gehen:

- Arbeitsschutzorganisation
- Hinweise für sicheres und gesundes Verhalten bei der Arbeit
- Umgang mit Arbeitsmitteln und Gefahrstoffen
- Arbeitsmedizinische Vorsorge
- Erste Hilfe, Brandschutz
- Verhalten nach einem Unfall

Unterweisung bei besonderen Anlässen – zum Beispiel Unfälle, Beinaheunfälle, Fehlverhalten, Störungen. Unfälle bedeuten persönliches Leid, emotionale Betroffenheit, Ausfälle, Kosten, Zeit- und gegebenenfalls auch Imageverlust. Sie bieten deswegen konkrete Anlässe, um auf Risiken und sicheres Verhalten hinzuweisen.

Unterweisung bei Änderung der Arbeitsaufgabe – zum Beispiel Ihre Beschäftigten im Innendienst müssen zunehmend auch Kundinnen und Kunden im Außendienst betreuen. Die Beschäftigten müssen auf diese neue Arbeitsaufgabe vorbereitet werden. Informieren Sie daher über das sicherheitsgerechte und gesunde Verhalten im Außendienst, insbesondere den persönlichen Umgang mit Kundinnen und Kunden und das sichere Verhalten im Straßenverkehr. Fehlende Vorbereitung kann zu Misserfolg, Stress und Störungen führen.

Wo finde ich Anregungen für Unterweisungsthemen?

Themen für regelmäßige Unterweisungen ergeben sich beispielsweise aus:

- Fragen und Anregungen Ihrer Beschäftigten,
- Artikeln im VBG-Kundenmagazin „Certo“ und im **Certo-Portal**,
- Informationen aus dem **VBG- und Certo-Newsletter**,
- Kampagnen und Aktionen der VBG zum Arbeitsschutz,
- dem **VBG-Podcast „Hör Dich sicher“**,
- **neuen Medien und Internetangeboten der VBG**,
- aktuellen Themen und Ereignissen, über die in den öffentlichen Medien berichtet wird,
- **Kampagnen zur Verkehrssicherheit** des Deutschen Verkehrssicherheitsrates (DVR),
- Medien im **Video- und Audiocenter der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)**.

TIPP

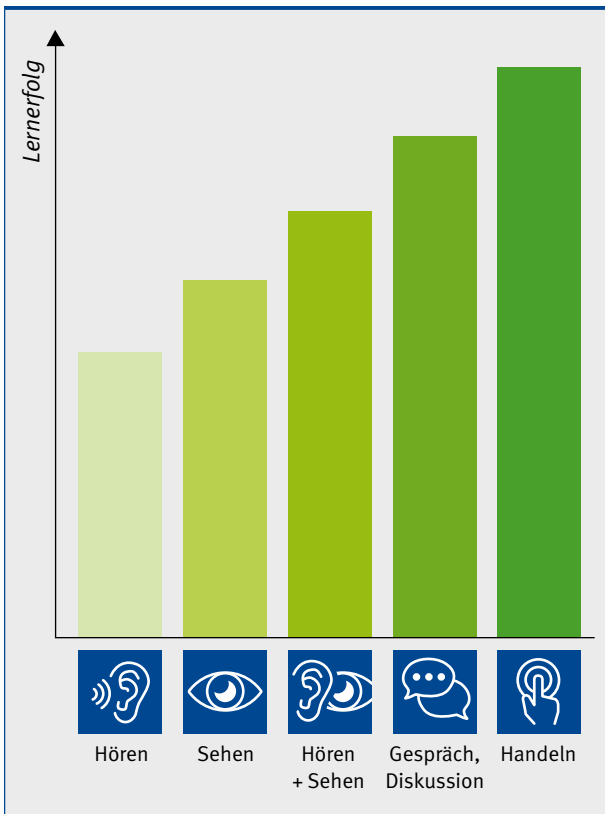
Nutzen Sie die Hilfen der VBG:

- **PRAXIS-INFO „Erfolgreich, sicher und gesund – Lotse für kleine Unternehmen“**
- **„Basis-Unterweisungshilfe für kleine Unternehmen“** sowie branchenspezifische Unterweisungsvorlagen unter **www.vbg.de/kleinbetriebe**

Wie unterweisen Sie wirkungsvoll?

Wirkungsvoll unterweisen Sie, wenn Sie möglichst viele Sinne Ihrer Beschäftigten ansprechen. Indem die Beschäftigten angeregt werden, zusätzlich über das Thema zu sprechen, sich aktiv damit auseinanderzusetzen und zu üben, können sie den höchsten Lernerfolg erzielen.

Lernerfolg



Hinweis: Nutzen Sie daher für das Unterweisen Hilfsmittel wie Präsentationen, interaktive Lernprogramme, Videos, Anschauungsmaterial und Übungen. Fragen Sie die Beschäftigten nach ihren Erfahrungen und nutzen Sie ihr Wissen für Verbesserungen. Ihre Beschäftigten sollten während einer Unterweisung möglichst oft selbst zum Zuge kommen.

Vorbereitung der Unterweisung

Die folgenden Tipps helfen Ihnen, Ihre Unterweisung gut vorzubereiten, hier am Beispiel der Benutzung von Leitern.



- **Was will ich mit meiner Unterweisung erreichen und welchen Nutzen haben die Beschäftigten von den Unterweisungsinhalten?**

Kenntnisse über sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten vermitteln, störungs- und unfallfreies Arbeiten, zum Beispiel keine Tische oder Drehstühle als Aufstiegshilfen nutzen, sondern geeignete Leitern sicher verwenden.

- **Welchen Inhalt will ich vermitteln?**

Kenntnisse über Gefährdungen, zum Beispiel Absturz- und Verletzungsgefahr auch bei geringer Höhe, sowie Schutzmaßnahmen, zum Beispiel Auswahl einer geeigneten Leiter, sicherer Stand auf der Leiter, Leiterprüfung, sicheres Aufstellen/Anlegen der Leiter, Betriebsanweisung.

- **Wann soll die Unterweisung stattfinden?**

Termin und Zeitumfang der Unterweisung festlegen, zum Beispiel mindestens einmal jährlich, bei Neuanschaffung sowie zeitnah nach beobachtetem Fehlverhalten oder Unfällen.

- **Wo soll die Unterweisung stattfinden?**

Geeigneten Raum auswählen, in dem die Informationen störungsfrei und anschaulich vermittelt werden können, zum Beispiel im Lager oder dort, wo die Leiter verwendet werden soll.

- **Welche Unterweisungshilfen kann ich nutzen?**

Muster-Unterweisungshilfen und weitere Medien auf der VBG-Website www.vbg.de/medien-center, zum Beispiel: **PRAXIS-INFO**, VBG-Videos „Grips statt Gips“, **DGUV Information 208-016 „Die Verwendung von Leitern und Tritten“**.

- **Welche Möglichkeiten zum praktischen Üben gibt es?**

Demonstration und praktisches Üben direkt am Arbeitsplatz zum besseren Verständnis und Verinnerlichen, zum Beispiel Üben des sicheren Aufstellens und Verwendens der Leiter.

- **Wie lange soll die Unterweisung dauern?**

Angemessene Dauer in Abhängigkeit vom Thema und den zu Unterweisenden, zeitlichen Umfang vorab mitteilen und einhalten, zum Beispiel circa 15 bis 20 Minuten mit praktischer Übung.

- **Welche Fachleute kann ich hinzuziehen?**

Interne Fachleute zum Beispiel fachkundige Beschäftigte sowie zur Prüfung befähigte Personen, weiterhin Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärztin oder Betriebsarzt, VBG-Expertinnen oder -Experten.



Unterweisung dokumentieren

Legen Sie das Thema der Unterweisung fest und lassen Sie sich die Teilnahme und die Kenntnisnahme der Inhalte von den Beschäftigten durch ihre Unterschrift bestätigen.

Dokumentieren Sie die Unterweisung aus den folgenden Gründen:

- Die Beschäftigten werden die Unterweisungsinhalte ernster nehmen. Sie verpflichten sich durch ihre Unterschrift persönlich, die Inhalte der Unterweisung zu beachten.
- Sie kommen Ihrer rechtlichen Pflicht (**§ 4 DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“**) zur Dokumentation der Unterweisung nach. Das kann bei Unfällen und Streitigkeiten juristisch relevant werden.

Die VBG bietet Ihnen allgemeine und branchenbezogene Unterweisungshilfen an, die Sie zur Dokumentation nutzen können.

TIPP

Heben Sie auch die Dokumentation vorangegangener Unterweisungen auf, um die regelmäßige Durchführung nachweisen zu können.

Digitale Unterweisung – aber wie?



Die digitale Unterweisung wird aufgrund der fortschreitenden Technik, des Arbeitens im Homeoffice und weit verbreiteter Unterweisungssoftware immer häufiger zum Thema. Neben Fragen der Rechtssicherheit gibt es dabei Bedenken in Bezug auf Wirksamkeit, Datenschutz, Benutzerfreundlichkeit, Dokumentation und die konkrete technische Umsetzung. Es gelten die gleichen grundlegenden Anforderungen wie bei einer Präsenzunterweisung im Unternehmen.

TIPP

Nutzen Sie interaktive Konferenz-Videosysteme, damit jederzeit ein Austausch möglich ist.

Welche „Spielregeln“ gelten bei einer digitalen Unterweisung?

Die Erst- und Folgeunterweisungen sind grundsätzlich persönlich durchzuführen. Wenn Sie sich für eine digitale Unterweisung mit Hilfe elektronischer Medien entscheiden, sind nachfolgende Anforderungen zu berücksichtigen:

- Die Unterweisungsinhalte müssen **arbeitsplatz- und tätigkeitsspezifisch** aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden.
- Eine **Verständnisprüfung** muss stattfinden, um sich bei den Beschäftigten zu vergewissern, dass keine Unklarheiten mehr bestehen.
- Zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten muss **jederzeit** ein **Gespräch möglich** sein (Rückfragemöglichkeit).
- Es ist **nicht ausreichend, ausschließlich** schriftliche oder elektronische Anweisungen beziehungsweise Unterweisungssoftware (**Selbststudium**) zu nutzen.

- Eine **rechtssichere Dokumentation** der elektronischen Unterweisung ist erforderlich. Die Unterschrift kann händisch oder elektronisch erfolgen.
- Die **technischen Voraussetzungen und Kompetenzen** der Beschäftigten im Umgang damit müssen gegeben sein.

Hinweis: Soll eine elektronische Unterschrift als rechtlicher Nachweis für eine Unterweisung Bestand haben, dann nutzen Sie hierfür eine qualifizierte elektronische Signatur (QES).



Digitale Unterweisung: Vor- und Nachteile auf einen Blick

Die digitale Unterweisung hat Vor- und Nachteile. Prüfen Sie doch einmal, ob diese zu Ihrer betrieblichen Situation passt.

Hinweis: Halten Sie die Entscheidung für die digitale Unterweisung nachvollziehbar fest, zum Beispiel in der Gefährdungsbeurteilung.

Vorteile

- Unterweisung auch an Orten außerhalb der Räumlichkeiten des Unternehmens möglich
- flexible Wahl von Ort und Zeit der Unterweisung, dadurch Zeit- und Kostenersparnis sowie Effizienz
- direkter und ständiger Austausch zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten technisch möglich
- Angebot von reproduzierbaren Unterweisungsinhalten in Modulen möglich; gezielte Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten
- Durchführung integrierter Lernerfolgskontrollen möglich

Wichtig!

Führen Sie begleitend zur digitalen Unterweisung regelmäßig Gespräche über Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit. Diese können Sie in der betrieblichen Praxis auch als Wirkungskontrolle nutzen.

Nachteile

- nicht für alle Arbeitsplätze und Tätigkeiten möglich (zum Beispiel Tätigkeiten mit Gefahrstoffen oder Benutzung von Persönlicher Schutzausrüstung gegen Absturz)
- kann und darf Training, Anwendung und praktische Übungen nicht ersetzen
- Inhalte oft nicht ausreichend auf die individuellen Arbeits- und Tätigkeitssituationen sowie auf die individuellen intellektuellen und kognitiven Fähigkeiten zugeschnitten
- Wirksamkeitskontrolle nur eingeschränkt möglich
- erschwerte beziehungsweise missverständliche Kommunikation durch fehlenden persönlichen Kontakt zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten
- technische Voraussetzungen und Kompetenzen der Beschäftigten im Umgang damit müssen gegeben sein

Wichtig!


In den für die Unterweisung genutzten Lernprogrammen sind die speziellen und konkreten Belange von Arbeitsplatz, Arbeitsaufgabe und der betrieblichen Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen. Achten Sie bei der Auswahl auf eine Zertifizierung, zum Beispiel durch DGUV Test.

Unterweisungshilfen

Die Unterweisungshilfen der VBG dienen Ihnen als inhaltlicher Leitfaden für die Grundunterweisung und helfen Ihnen bei der Dokumentation der Unterweisung.

Hier finden Sie die **Unterweisungshilfen für verschiedene Branchen**, beispielsweise Ingenieurbüros, Fitness-Studios, Steuerberatungen, Veranstaltungsunternehmen, Hausbesorgung, Unternehmensberatungen, Werbe- und Medienunternehmen, Tierheime sowie eine universelle **Basis-Unterweisungshilfe**:
www.vbg.de/praxis-unterweisung





VBG
Ihre gesetzliche
Unfallversicherung

Unterweisungshilfe: Tierheime

Nutzen Sie die nachfolgende Unterweisungshilfe, um Ihren Beschäftigten allgemeine und betriebspezifische Hinweise für ein sicheres und gesundes Arbeiten zu geben!

1. Allgemeine Informationen zur Organisation

- Alle Beschäftigten dieses Unternehmens sind bei der VBG gegen die Folgen von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten versichert. Nähere Informationen entnehmen Sie dem Aushang zur gesetzlichen Unfallversicherung.
- Beachten Sie bei allen Tätigkeiten die betrieblichen Verfahrensweisungen/Regelungen und gesetzlichen Anforderungen.
- Standard/Fondus: _____
- Wir werden betriebsärztlich und sicherheitsfachlich betreut von:

Fachkraft für Arbeitssicherheit:	Frau/Herr _____
Betriebsarzt/-ärztin:	Frau/Herr _____
Alternativ Betreuung über das Kompetenzzentrum der VBG: Telefonnummer KPIZ-Hotline _____	
Unser/e Sicherheitsbeauftragte/r ist:	Frau/Herr _____
Als Brandschutzbeauftragter/innen sind benannt:	Frau/Herr _____
	Frau/Herr _____
Als Enthalter/innen sind benannt:	Frau/Herr _____
	Frau/Herr _____
- Das Erste-Hilfe-Material befindet sich bei/im Raum: _____
- Weitere Funktionen (zum Beispiel Verantwortlicher Vorstand, Beauftragte, Leitung oder Geschäftsführung, externe Fachleute, ausführende Personen)
- Notieren Sie alle Erste-Hilfe-Leistungen – zum Beispiel in einem Verbundbuch oder Meldebuch!
- Informieren Sie sich zum Verhalten bei Unfällen über die Aushänge – zum Beispiel Notfall-Rufnummern-Verzeichnis.
- Die geprüften und frei zugänglichen Feuerlöscheinrichtungen befinden sich: _____
- Machen Sie sich mit der Bedienungsanleitung der Feuerlöscheinrichtung vertraut.
- Achten Sie auf den Verlauf und die Kennzeichnung der Flucht- und Rettungswege.
- Machen Sie sich mit den unternehmensspezifischen Maßnahmen zum Umgang mit Notfällen und Bedrohungen vertraut – zum Beispiel für den Fall von extremen Naturereignissen, technischen Ausfällen oder Bedrohungen durch Menschen und Epidemien.

2. Arbeitsstätte

- Beachten Sie die internen Regelungen zum Umgang mit Besucherinnen und Besuchern – zum Beispiel mit Kundinnen und Kunden oder ehrenamtlich Tätigen.
- Achten Sie auf mögliche Gefährdungen durch Stolpern und Stürzen – zum Beispiel Ausgleichtufen, Leitungsverlegung. Halten Sie die Verkehrswege frei, benutzen Sie die Handläufe.
- Nutzen Sie die vorhandenen Leitern und Tritte. Beachten Sie die Standsicherheit – zum Beispiel der Regale und Schränke.
- Halten Sie Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz.
- Unterstützen Sie alle Maßnahmen für Ihre Sicherheit und Gesundheit.

TIPP

Nutzen Sie die Hilfen der VBG:

- Weitere Hilfen wie Plakate, Aushänge und Organisationshilfen finden Sie unter: www.vbg.de/kleinbetriebe
- Unterweisungsaushänge zu konkreten Themen stehen unter aug.dguv.de/aushaenge zur Verfügung
- Nutzen Sie Filme für die Unterweisung:
www.arbeitsschutzfilm.de/mediathek/topvideos.html

Herausgeber:



VBG

**Ihre gesetzliche
Unfallversicherung**

www.vbg.de

Massaquoipassage 1

22305 Hamburg

Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 30-07-6607-1

Realisation:

Jedermann-Verlag GmbH

www.jedermann.de

Fotos:

Illustrationen „Herr Müller“: Gerrit Hansen

Version 2.1

Stand Juli 2025

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für
Mitgliedsunternehmen der VBG im Mitglieds-
beitrag enthalten.

Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung
der VBG

Wir sind für Sie da!

Kundendialog der VBG: 040 5146-2940

Notfall-Hotline für Beschäftigte im Auslandseinsatz:

+49 (40) 5146-7171 | www.vbg.de/Notfall-im-Ausland

Sichere Nachrichtenverbindung: www.vbg.de/kontakt

Für Sie vor Ort – die VBG-Bezirksverwaltungen:

Bergisch Gladbach

Kölner Str. 20 · 51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 407-0 · Fax: 02204 1639
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 02204 407-165

Berlin

Markgrafenstraße 18 · 10969 Berlin
Tel.: 030 77003-0 · Fax: 030 7741319
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 030 77003-128

Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Str. 8 · 33602 Bielefeld
Tel.: 0521 5801-0 · Fax: 0521 61284
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0521 5801-165

Dresden

Wiener Platz 6 · 01069 Dresden
Tel.: 0351 8145-0 · Fax: 0351 8145-109
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0351 8145-167

Duisburg

Düsseldorfer Landstr. 401 · 47259 Duisburg
Tel.: 0203 3487-0 · Fax: 0203 3487-210
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0203 3487-106

Erfurt

Koenbergstraße 1 · 99084 Erfurt
Tel.: 0361 2236-0 · Fax: 0361 2253466
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0361 2236-439

Hamburg

Sachsenstraße 18 · 20097 Hamburg
Tel.: 040 23656-0 · Fax: 040 2369439
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 040 23656-165

Ludwigsburg

Martin-Luther-Str. 79 · 71636 Ludwigsburg
Tel.: 07141 919-0 · Fax: 07141 902319
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 07141 919-354

Mainz

Isaac-Fulda-Allee 22 · 55124 Mainz
Tel.: 06131 389-0 · Fax: 06131 389-116
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 06131 389-180

München

Barthstraße 20 · 80339 München
Tel.: 089 50095-0 · Fax: 089 50095-111
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 089 50095-165

Würzburg

Riemenschneiderstr. 2 · 97072 Würzburg
Tel.: 0931 7943-0 · Fax: 0931 7943-800
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de
Seminarbuchung unter
Tel.: 0931 7943-412

● VBG-Akademien

○ VBG-Bezirksverwaltungen



Seminarbuchungen:

online: www.vbg.de/seminare

telefonisch in Ihrer VBG-Bezirksverwaltung

Bei Beitragsfragen:

Telefon: 040 5146-2940

www.vbg.de/kontakt