

NEUIGKEITEN AUS DER IHK AUSBILDERAKADEMIE

DIREKT



DOKUMENTATION des 5. Ausbilder-
forums der IHK Ausbilderakademie
Bayern in Nürnberg, 18. Oktober 2016



IHK

Ausbilderakademie
Bayern



WIR ZIEHEN BILANZ

AUSBILDERFORUM ERFOLGREICH WIE NIE ZUVOR / DOKUMENTATION HÄLT ERGEBNISSE FEST

*Sie gehte Doreen und Jemca,
Liebe Ausbilderinnen und Ausbilder!*

mit diesem Direkt stellen wir Ihnen die wichtigsten Ergebnisse unseres Forums vor. 100 Ausbilderinnen und Ausbilder waren Mitte Oktober bei der IHK Nürnberg für Mittelfranken zu Gast und haben sich im Loftwerk, einer ehemaligen Fabrik, intensiv mit jungen Menschen beschäftigt.

Der Bestsellerautor Leo Martin berichtete eingangs von seiner Arbeit für einen deutschen Nachrichtendienst; unter anderem hatte er Informanten geworben. Möglich war das nur, wenn er Vertrauen aufbaute. Vertrauen, mit dem auch die Ausbilder arbeiten sollten: Wie sich die Erkenntnisse aus der Arbeit mit Kriminellen auf den Alltag und auf die Arbeit mit Jugendlichen übertragen lassen, erläuterte Leo Martin unterhaltsam und eindringlich.



Thomas Schneider,
Leiter der IHK Ausbilderakademie Bayern

Lassen Sie sich überraschen!

In den Workshops setzten sich unserer Referenten Andrea Breme, Theo Grassl und Alfred Quenzler mit schwierigen Jugendlichen, der Entwicklung der Auszubildenden und ihren Erwartungen auseinander. Mehr auf den folgenden Seiten.

Das Herzstück des Forums sind Sie, die Ausbilderinnen und Ausbilder. In den Pausen hatten Sie wie gewohnt Zeit, sich untereinander auszutauschen. Denn letztlich stehen Sie alle, egal in welchem Bereich Sie arbeiten, vor ähnlichen Herausforderungen. Der Kontakt zu den Kollegen kann in der täglichen Arbeit Gold wert sein.

Die IHK Ausbilderakademie Bayern lebt von Ihrem Engagement. Um noch mehr Ausbilder über unsere Arbeit zu informieren, haben wir ein Erklärvideo produziert, das die Vorteile der Zertifizierung auf den Punkt bringt. Die Figuren aus dem Film – die Ausbilderin mit den roten Schuhen und ihre Auszubildenden – finden Sie auf der Titelseite dieses Direkt und in unserem Report.

Wir haben den Film auf dem Forum vorgestellt, Sie finden ihn auch auf unserer Homepage www.ihk-ausbilder.de. Bitte teilen Sie den Link, damit möglichst viele Ausbilder von uns erfahren und Ihr Netzwerk weiter wachsen kann.

Thomas Schneider





LEO MARTIN
Mission Führung.
Vertrauen entscheidet.

Impuls

Wir sind Gefangene unserer immer gleichen Verhaltensmuster. Wir nehmen sie nicht bewusst wahr, wir können nicht daran arbeiten – mit negativen Folgen. Das erleben wir in Momenten höchster Anspannung, wenn wir gestresst sind und Dinge tun, die wir im Nachhinein vielleicht bereuen. Leo Martin, Ex-Geheimdienstmitarbeiter, Bestsellerautor und Top-Speaker, erläuterte zu Beginn des Forums in Nürnberg unter dem Titel »Mission Führung. Vertrauen entscheidet.«, wie Ausbilder dieses Wissen nutzen, wie sie in Stresssituationen behutsam mit ihren Auszubildenden umgehen und vor allem, wie sie Vertrauen aufbauen können. »Das Ziel ist, dass jeder den Handlungsspielraum, den er hat, auch ausnutzen kann«, sagte Leo Martin. Zwei Grundbedürfnisse der jungen Menschen müssen die Ausbilder immer im Blick haben: das nach Sicherheit und das nach Wertschätzung.

Mit einfachen, aber beeindruckenden Übungen machte Leo Martin deutlich, wie sehr wir in unseren Erfahrungen verhaftet sind. So bat er die Zuhörerinnen und Zuhörer aufzustehen und sich auf das Signal »Jetzt« wieder zu setzen. Er zählte bis drei – und prompt setzten sich fast alle, obwohl das Kommando »Jetzt« ausblieb. Durch ständiges Reden hatte Leo Martin Druck und damit Stress aufgebaut und prompt die Wirkung erzielt, die er wollte.

Stress ist wie eine Treppe. Zwischen den Achsen Zeit und Körperspannung führt sie Stufe für Stufe nach oben, bis hin zu einer Linie, ab der gar nichts mehr geht – hier setzt der Schock ein. Wir alle bewegen uns am liebsten in einer Zone, in der wir uns sicher fühlen, der Komfortzone. Hier ist jedoch nur Dienst nach Vorschrift möglich.

Leo Martin erläuterte, wie er in seiner Arbeit für den Geheimdienst den gezielten Stressaufbau nutzte, um in Verhören der Wahrheit auf die Spur zu kommen. »Ab einem gewissen Punkt sagt ein Verdächtiger nichts mehr – das ist das sicherste Indiz für seine Schuld. Denn wer nichts zu verbergen hat, muss auch nicht schweigen.« Genau das sollten die Ausbilder wissen und in der Arbeit mit den Auszubildenden vermeiden. »Wenn sich Ihr Gegenüber unter Druck gesetzt fühlt, kommen Sie nicht weiter.«

Vertrauen ist das A und O für ein gutes Verhältnis.. Doch wie gehe ich mit schwierigen Auszubildenden um? Leo Martin zog wieder die Parallele zu seiner früheren Arbeit für einen deutschen Geheimdienst, für den er – unter anderem – im Verbrechermilieu Informanten gewonnen hatte.

»Wichtig ist die Beziehungsebene: Nur wenn ich mindestens einen Aspekt finde, an den ich Wertschätzung knüpfen kann, funktioniert es.« Manches Mal musste er dafür weit zurückgehen in die Geschichte seiner potenziellen Mitarbeiter. Aber es funktionierte, ein derartiger Anknüpfungspunkt ließ sich in der Regel finden.

Auf die Auszubildenden übertragen bedeutet das, genau hin zu schauen und sich auf den Menschen einzulassen. Dann ist ein vertrauensvolles Verhältnis möglich, in dem sich der Auszubildende wohl fühlt und der Ausbilder Konflikte konstruktiv lösen kann. »Trennen Sie Sache und Person. Der Auszubildende muss wissen, woran er bei Ihnen ist. Ihm muss nicht unbedingt gefallen, was Sie sagen, eine gewisse Härte in der Sache ist manchmal sogar nötig.«



WS 1

THEO GRASSL
Angeboren oder erworben?
Wie wir werden, wie wir sind.

Um zu verstehen, warum manche Auszubildende schwieriger sind als andere, ging Theo Grassl in seinem Workshop »Angeboren oder erworben? Wie wir werden, wie wir sind« einige Schritte zurück, bis in die Entwicklung hinein. »Wo war der Punkt, ab dem sich der junge Mensch in eine nicht so positive Richtung entwickelt hat? Wer oder was ist daran schuld?«, fragte er und schaute die unterschiedlichen Faktoren an: die Veranlagungen, die Eltern oder auch die Peergroups, die Gruppe Gleicher oder das direkte Umfeld, zu dem auch die Ausbilder gehören.

Persönlichkeitsentwicklung ist ein lebenslanger, dynamischer Prozess, den drei Faktoren bestimmen: die genetische Struktur, also die Erbanlagen; die innere, also körperliche und geistige Verfassung; und die Umwelt. Den Charakter eines Menschen schlüsselte Theo Grassl mit dem Big-Five-Model auf, dem Zusammenspiel von Neurotizismus mit seinen

Eigenschaften Ängstlichkeit, Impulsivität und Verletzlichkeit, die Extraversion mit Geselligkeit, sozialer Kompetenz und Erlebnishunger, die Verträglichkeit mit sozialem Bewusstsein, zwischenmenschlicher Wärme und Harmoniebedürfnis, die Gewissenhaftigkeit mit Ordnungsliebe, Pflichtbewusstsein und Leistungsstreben und schließlich die Offenheit mit ästhetischem Bewusstsein, Wissbegier und Neugier.

Der Psychologe Robert J. Havighurst hat die lebenslange Persönlichkeitsentwicklung des Menschen in neun Perioden unterteilt, von denen für die Ausbilder die der Adoleszenz und der Jugend, also die Jahre 13 bis 22, besonders interessant sind. In dieser Zeit lösen sich die jungen Menschen von den Eltern und werden autonom, sie finden die eigene Identität in der Geschlechterrolle, bauen ein eigenes System von Moral- und Wertevorstellungen auf und treffen eine eigene Berufswahl oder entwickeln eine Zukunftsperspektive.

Auf der Persönlichkeitsentwicklung fußt wiederum das Verhalten. Theo Grassl erläuterte, dass der Mensch grundsätzlich immer die möglichen Optionen abschätzt, bevor er handelt. Er vergleicht Erwartungen und Wahrnehmungen und auch deren Folgen und Auswirkungen. Nur wenn der Vergleich positiv ausfällt, handelt der Mensch auch freiwillig. Theo Grassl legte den Ausbildern ans Herz, sich täglich mit den jungen Menschen auseinander zu setzen, dazu Bereitschaft zu zeigen und Motivation. Mit einem Zitat von Leo Tolstoi beendete er seinen Vortrag: Schnitze das Leben aus dem Holz, das Du hast.

»VERTRAUEN IST DAS A & O«



PROF. DR. ALFRED QUENZLER
Heute Schüler, morgen Azubi. Von Anspruch und Wirklichkeit

WS 2

Die Lebensentwürfe haben sich in den vergangenen Jahrzehnten stark verändert: Das Motto der Babyboomers (geboren zwischen 1955 und 1970) lautete noch »Leben, um zu arbeiten«. Bei der Generation X (1970 – 1980) hieß es bereits »Arbeiten, um zu leben«, bei der Generation Y (1980 – 2000) dann »Erst leben, dann arbeiten«. Die Generation Z, geboren ab 2000, sieht die »Arbeit als Ausgleich zum Leben«.

Um zu wissen, wie Unternehmen heute am besten auf Auszubildende zugehen, erläuterte Prof. Dr. Alfred Quenzler in seinem Workshop deren Erwartungen. An erster Stelle steht der Wunsch nach einem sicheren Arbeitsplatz, gefolgt von der Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen. Ein hohes Einkommen hat für viele nicht den großen Stellenwert, es kommt erst auf acht von elf Plätzen, die die Shell Jugendstudie 2015 unter 2558 jungen Menschen zwischen 12 und

25 Jahren ermittelt hat. Das Wichtigste ist jedoch, dass der Schritt in die Arbeitswelt immer mit Emotionen, Unsicherheit und hohen Erwartungen verbunden ist.

Stellvertretend hob Alfred Quenzler einige Besonderheiten hervor, die sich bei den Jugendlichen abzeichnen: Dazu zählen ihr optimistischer Blick in die eigene Zukunft auf Platz 1 (61 Prozent), Bildung als zentrales Thema, die Bedeutung von flexiblen Arbeitsformen und Sicherheit oder auch der sorgenvolle Blick auf das Weltgeschehen oder ein stabiles Wertesystem.

Was sind die zehn wichtigsten Einflussfaktoren bei der Wahl des Arbeitgebers? Akzeptanz und Wertschätzung stehen über allem, Identifikation mit dem Unternehmen folgt im Mittelfeld, Kreativität und Modernität stehen auf dem 10. Platz.

An die Unternehmen haben die potenziellen Auszubildenden klare Erwartungen: Sie suchen ein positives Image, wollen den Betrieb im Vorfeld kennen lernen, und sie sehen zu, dass sie dort vor der Ausbildung ein Praktikum machen, um den Beruf und die Firma genauer kennen zu lernen.

Mindestens drei Viertel der jungen Menschen legen viel Wert auf ein gutes Betriebsklima. Weitere ebenso wichtige Faktoren sind: Respekt der Kollegen, gute Integration ins Team, Hilfe vom gedulden und verständnisvollen Ausbilder, der sich auch Zeit nimmt, dazu Rückmeldungen über den Leistungsstand und die Möglichkeit, sich mit anderen Auszubildenden auszutauschen. Damit wollen Schüler die Unsicherheit, die mit dem Schritt ins Berufsleben verbunden sind, überwinden.

Das trendence-Schülerbarometer wiederum listet auf, wer die Top-Arbeitgeber 2016 in Deutschland waren: Auf den ersten fünf Plätzen kommen wie im Vorjahr die Polizei, dann adidas, BMW, die Bundeswehr und Porsche, Volkswagen ist auf Platz 15, die Bekleidungskette New Yorker auf Platz 30. 17.000 Schüler der 8. bis 13. Klassen wurden dazu online befragt.

Wie kann mein Unternehmen attraktiver werden? Alfred Quenzler empfahl den Ausbildern, sich mit ihrer Zielgruppe auseinander zu setzen. Besser als das Gießkannenprinzip, also Werbung für alle zu machen, sei es, seine Zielgruppe zu kennen und zu wissen, welche Angebote und Besonderheiten im Unternehmen speziell für Schüler interessant seien.

Die Frage aller Fragen sei, was das jeweilige Unternehmen als Arbeitgeber – im Vergleich zum Wettbewerber – besonders mache für Schüler. Anhand von Arbeitsblättern gingen Alfred Quenzler und die Ausbilder den positiven Eigenschaften auf den Grund. Die Frage war, wie sich ein Unternehmen den Auszubildenden besonders attraktiv darstellen kann. Die Teilnehmer werden dieses Arbeitsblatt auch an die Azubis verteilen und ausfüllen lassen. So erfahren sie direkt aus der Zielgruppe, wie diese das Unternehmen sieht.



ANDREA BREME

Sind schwierige Azubis wirklich so schwierig?

WS 3

Junge Menschen, die heute eine Ausbildung beginnen, sind Teil einer besonderen Generation: Praktisch jeder von ihnen ist schon als Kleinkind mit elektronischen Geräten umgegangen, kennt die Welt ohne Internet nur aus Erzählungen und hat mehrere Profile in den sozialen Netzwerken. Diese Digital Natives können sich als Teil von geburtenschwachen Jahrgängen aussuchen, in welchem Unternehmen sie arbeiten wollen. »Ausbildungsbetrieben bleibt gar nichts anderes übrig, als sie zu umwerben«, berichtete Andrea Breme in ihrem Workshop »Sind schwierige Azubis wirklich so schwierig?«

Wie ticken die jungen Leute heute? Was ist ihnen wichtig? Die McDonald's Ausbildungsstudie hat 2015 unter anderem gezeigt, dass für 97 Prozent Spaß und Sicherheit vor Erfolg stehen. Auf dieser Grundlage haben Breme und die Ausbilder im Workshop überlegt, wie sie auf die Bedürfnisse der jungen Menschen eingehen und sie individuell behandeln können. Denn besonders wichtig ist ihnen die Sinnfrage, also die Frage, warum sie etwas tun und warum sie etwas tun müssen.

Wie kann ich als Ausbilder erkennen, wie die einzelnen Auszubildenden wirklich sind? Der amerikanische Erziehungstheoretiker David A. Kolb hat vier Formen von Lernstilen definiert: Aktivist, Beobachter, Theoretiker, Pragmatiker. In Reinform kommen diese Idealtypen nicht vor, anhand einfacher Fragen half Andrea Breme aber den Ausbildern, sich selbst einzuschätzen und so ein Gefühl für die Thematik zu entwickeln.

So liebt zum Beispiel der Aktivist Herausforderungen und neue Erfahrungen und braucht nur einen kleinen Anstoß, um selbst los zu legen mit Ideen und Aktivitäten. Der Beobachter andererseits ist eher zurückhaltend und oft introvertiert, dafür aber sehr gewissenhaft. Wer solche Faktoren berücksichtigt, tut sich in der Einschätzung der Auszubildenden leichter – und auch im Umgang mit ihnen, egal ob sie eher unkompliziert oder schwierig sind.

Spannend wird es im Feedbackgespräch. »Was tun, wenn ich Rückmeldung geben will?«, fragte Andrea Breme und warb um den richtigen Rahmen: ein Gespräch unter vier Augen, in Ruhe und auch nur, wenn die Bereitschaft vorhanden ist. Wichtig ist ihr auch das Bewusstsein für positive Kritik. »Negative Kritik erfahren wir häufiger. Es ist wichtig, auch die positiven Eindrücke und Stärken gesagt zu bekommen.«

Andrea Breme erläuterte die Schritte des www-Feedbacks:

1. Wahrnehmung: Der Ausbilder beschreibt die eigene Wahrnehmung einer konkreten Situation sachlich und ohne Bewertung.
2. Wirkung: Wie ist die Wirkung des Auszubildenden auf Gäste, Kunden oder auch Kollegen? Wie geht es mir als Ausbilder dabei? Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, die eigenen Gefühle zu schildern.
3. Wie könnte es anders weitergehen, was vereinbaren wir? Der Ausbilder macht einen konkreten Vorschlag oder äußert eine Bitte, im Idealfall einigen sich Ausbilder und Auszubildender auf nächste Schritte.

Feedback ist Kritik – und Kritik liegt immer außerhalb der Zone, in der wir uns sicher fühlen, weil wir dort alles im Griff haben. Auszubildende müssen ihre Komfortzone ohnehin verlassen, um sich im Bereich der Lernzone, auch Wachstumszone genannt, neuen Aufgaben zu stellen. Das bringt sie grundsätzlich schon aus dem Gleichgewicht. Ausbilder müssen darauf achten, dass Auszubildende nicht in die Panikzone geraten. Denn dort herrschen Überforderung und Unsicherheit. Angst löst Blockaden aus, Lernen ist dann nicht mehr möglich.

Andrea Breme zog hier eine Parallele zur Stresstreppe, die Leo Martin in seinem Einführungsvortrag vorgestellt hatte.

Lernen bedeutet, die Komfortzone zu verlassen. Hier ist der Ausbilder besonders gefordert. Er ist längst kein reiner Unterweiser mehr, sondern mehr und mehr Lernbegleiter. Er muss Lernsituationen schaffen, in denen die Auszubildenden gut lernen können und genau das lernen, was sie brauchen.

Das Fazit von Andrea Breme: »Wir müssen individuell auf die Menschen eingehen und vom Unterweiser zum Lernbegleiter werden.«



IMPRESSUM

DOKUMENTATION Ausbilderforum 2016 **ANSPRECHPARTNER** Thomas Schneider, Christa Liepold und Daniela Schönauer
REDAKTION Martin Schwarzott und Thomas Schneider **GESTALTUNG** www.krugsperger.com **FOTOS** Günter Distler

BIHK Service GmbH | **IHK Ausbilderakademie Bayern** | Despag-Straße 4 a | 85055 Ingolstadt
Telefon: 0841 93871-50 | ausbilderakademie@ihk-ausbilder.de | www.ihk-ausbilder.de

Eine Initiative der Bayerischen Industrie- und Handelskammern

Gefördert von 2009 bis 2013 durch das damalige Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie und aus Mitteln des Europäischen Fonds (EFRE) für regionale Entwicklung

„Investition in Ihre Zukunft“

