



Kommunikation
im Berufsalltag:
Für Azubis oft eine
Herausforderung

Kommunikation: Knigge-Seminare kompensieren Defizite bei Jugendlichen

(imi). Während für die über 30-Jährigen das persönliche Gespräch die wertvollste Form der Kommunikation ist, setzen die unter 20-Jährigen auf Chat, SMS oder E-Mail. Das fand das Institut für Demoskopie Allensbach heraus und liefert damit möglicherweise eine Erklärung für den Eindruck mancher Ausbilder: Jugendliche haben Schwierigkeiten, in Gesprächen angemessen zu kommunizieren.

Manuela Georgi von den Kölner Verkehrsbetrieben (KVB) und Jürgen Hindenberg (IHK Bonn/Rhein-Sieg) kennen sich zwar nicht, haben aber eines gemeinsam: Beide verwahren sich gegen den Eindruck, dass Jugendliche generell unhöflich und respektlos sind. Beide kennen aber auch die Beschwerden aus vielen Betrieben: Ungewaschen zum Vorstellungsgespräch, Baseballkappe auf dem Kopf und Hände in den Hosentaschen, ein flottes „Du“ auf den Lippen und allzu cooles Auftreten – vielen Betrieben reicht es. Sowohl die Ausbildungsleiterin für den kaufmännischen Bereich bei der KVB als auch der Geschäftsführer Aus- und Weiterbildung bei der IHK verweisen deshalb

auf ihr besonderes Angebot für Auszubildende: Knigge- und Kommunikationsseminare.

„Wie kleide ich mich im Unternehmen, wer grüßt wen zuerst, wie melde ich mich am Telefon, wie sitze ich am Tisch und wen kann ich nicht einfach duzen? Das sind alles Fragen, die die jungen Leute schon sehr interessieren“, weiß Manuela Georgi. Sie hat einen guten Draht zu ihren jungen Auszubildenden und betont: „Die Jugendlichen können nichts dafür, wenn sie ihren Vorgesetzten zum Beispiel einfach duzen. Es hat ihnen niemand beigebracht.“

Medientipp



Be.Komm – das Arbeitsheft für betriebliche Kommunikation (ISBN 978-3-12-803901-5), bereitet Schülerinnen und Schüler der beruflichen Schulen in realitätsnahen Situationen auf Vortragstechnik, Selbstpräsentation oder Konfliktbewältigung im Beruf vor. Das Material unterstützt schülerzentrierte Unterrichtsformen und bietet motivierende Anregungen für Fallstudien und Rollenspiele.

Das, was ihnen fehlt, lernen sie nun bei der KVB. Hier bekommen sie Hilfestellungen für respektvolles Verhalten in Alltagssituationen mit Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden.

Dass viele Jugendliche hier Nachhilfeunterricht benötigen, beschäftigt Jürgen Hindenberg schon länger. Dank einer aktuellen Umfrage unter 260 Ausbildungsbetrieben in der Region Bonn und dem Rhein-Sieg-Kreis hat er es jetzt Schwarz auf Weiß: 38,2 Prozent der Betriebe wünschen sich bessere Umgangsformen in sprachlicher Kommunikation und im Verhalten. „Unsere Region ist im Dienstleistungssektor besonders stark. Da sind mangelnde soziale Kompetenzen – und fehlende Kommunikationsfähigkeit gehört für mich dazu – ein echtes Ausbildungshemmnis“, erlebt der Geschäftsführer immer wieder, wenn einem Azubi in der Probezeit gekündigt wird. „Benimm ist in“ heißen folgerichtig die Kurse, die die IHK gibt. Auf dem Seminarplan stehen u. a. Formen der Begrüßung, Vorstellung und Verabschiedung, der richtige Ton – auch am Telefon.

Persönliches Auftreten als Visitenkarte

„Ja?“ – „Schon richtig hier“ – „Der ist nich da“, – „Nee, weiß ich auch nich. Der sacht nie, wo er hingehet“. Radio- und Fernmeldetechnikermeister Stephan Derkum aus Bonn raufte sich schon manches Mal die Haare, wenn er einen seiner Azubis zu Beginn der Ausbildung am Telefon erlebte. Und dann übt er mit ihnen: „Zuerst meldest du dich freundlich mit Namen, nennst die Firma und fragst, womit du behilflich sein kannst. Wenn ich nicht da bin, fragst du, ob du etwas ausrichten kannst, oder notierst die Nummer für einen Rückruf ...“ Der Meister mit eigenem Betrieb macht keinen Hehl daraus, dass er schon öfter überlegt hat, nicht mehr auszubilden. Bisher hat sein Interesse an jungen Menschen immer wieder gesiegt, zumal er viele Jahre im Prüfungsausschuss seiner Innung saß und selber zwei Kinder hat. Aber: „Um es auf den Punkt

zu bringen: Umgangsformen und Gesprächsverhalten lassen immer mehr zu wünschen übrig. Den Jugendlichen ist gar nicht bewusst, dass sie mit ihrem Auftreten beim Kunden auch immer eine Visitenkarte für sich selbst und für ihren Ausbilder abgeben.“

Sein Azubi David Gärthe, 19, absolviert gerade das dritte Ausbildungsjahr und bereitet sich auf seine Prüfung zum Informationselektroniker vor. Er gibt zu: „Ich habe erst hier gelernt, dass ich dem Kunden beim Gespräch in die Augen schaue und dass ich nicht die Hände hinter dem Rücken verschränke. Dass ich meinen Text auch nicht einfach herunterleiere und dass ich mich bei Kunden zu Hause nicht ungefragt hinsetze.“

Ganz anders erlebt Susanna M. Prautsch von der Bundesorganisation Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ) Kultur in Berlin die jungen Erwachsenen, die sich um einen Platz bewerben. Ihr fällt zwar auf, dass die Kommunikation per Mail „ziemlich lax“ gehandhabt wird („die tippen einfach drauf los und achten kaum auf Form und Rechtschreibung“), später fehlt es den jungen Frauen und Männern (zu rund 70 Prozent mit Fachhochschulreife) jedoch genau an der Lockerheit, die sie brauchen, um das FSJ für ihre eigene persönliche Entwicklung zu nutzen: „Viele kommen zu uns und haben den Druck, genau wissen zu müssen, wohin sie wollen. Sie können sich bestens präsentieren. Für sie dient das FSJ zum Beispiel dazu, einen lückenlosen Lebenslauf vorweisen zu können oder auch als gezielte Berufsplanung. Dabei ist das FSJ absolut arbeitsmarktneutral angelegt und als eine Zeit der Orientierung und des Sich-Ausprobierens konzipiert“, erläutert die Referentin für Kommunikation. «

Kompakt

Kommunikation in der Ausbildung: Während die einen wenig locker sind und sich perfekt präsentieren, brauchen andere Unterstützung, um zu verstehen, dass lockere Sprüche und cooles Auftreten ihren beruflichen Erfolg hemmen können. Große Ausbildungsbetriebe und die IHK steuern gegen. Sie bieten für ihre Azubis Knigge- und Kommunikationsseminare an.