

NEUIGKEITEN AUS DER IHK AUSBILDERAKADEMIE

DIREKT



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



IHK

Ausbilderakademie
Bayern



WS 3

ANDREA BREME

Sind schwierige Azubis wirklich so schwierig?

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.«