

Wie Sie Ihren Auszubildenden wichtige Schlüsselqualifikationen vermitteln

Von Martin Glania, 31.03.2018

Fachliche Fähigkeiten und Kompetenzen sind das eine – immer wichtiger werden jedoch sogenannte Schlüsselqualifikationen: Soziale Kompetenzen und Werte spielen in Unternehmen, in denen es zunehmend auf Kooperation und Kommunikation ankommt, eine ausschlaggebende Rolle.

Für die Ausbildung bedeutet das: Auszubildende sollten von Beginn an die Wichtigkeit von Schlüsselqualifikationen begreifen. Wer unfreundlich oder eigenbrötlerisch ist, wer auch schon mal eine Antwort verweigert, Hilfsbereitschaft nicht erkennen lässt oder die Unwahrheit sagt, dem fehlt ein gutes Stück an beruflicher Handlungskompetenz. Auch noch so gute fachliche Fähigkeiten und beruflicher Ehrgeiz können das nicht ausgleichen.

Das Betriebsklima hängt in erheblichem Maße davon ab, inwieweit Werte in Ihrem Unternehmen gelebt und soziale Kompetenzen vermittelt werden. Denn: Sie können gezielt vermeiden, dass es zu lautstarken Auseinandersetzungen, beleidigten Reaktionen oder gar Aggressionen im Ausbildungsbetrieb bekommt. Wie Ihnen das gelingt? Stellen Sie wichtige Schlüsselqualifikationen in den Vordergrund.

Beachten Sie: Hier verbirgt sich eine große Chance: Häufig haben nämlich **Auszubildende**, die mit dem fachlichen Wissen und der Umsetzung so ihre Probleme haben, besonders gute soziale Kompetenzen. Wenn Sie erkennen lassen, dass Sie darauf Wert legen und solche Azubis auf dem richtigen Weg sind, fördern Sie deren Selbstvertrauen. Zudem spornen Sie fachlich begabte Auszubildende an, die eigenen Kompetenzen in die entsprechende Richtung zu erweitern.

So vermitteln und fördern Sie soziale Kompetenzen

Zu den sozialen Kompetenzen gehören beispielsweise Toleranz, Kooperations- und Teamfähigkeit sowie Höflichkeit. Eine gute Grundlage dafür, diese Schlüsselqualifikationen zu vermitteln, legen Sie selbst zusammen mit Ihren Kollegen: Nur wenn Sie ein gutes Sozialverhalten vorleben, wird auch der Azubi in der Lage sein, sich soziale Kompetenzen anzueignen.

Beispiel Höflichkeit: Jeder Arbeitnehmer hat ein Mindestmaß an Höflichkeit gegenüber den Kollegen an den Tag zu legen. Das gilt unabhängig von der Hierarchie. Ein Auszubildender sollte also zu spüren bekommen, dass er von seinen Kollegen - natürlich auch von den Vorgesetzten - wertgeschätzt und freundlich begrüßt wird.

Kooperationsfähigkeit gezielt trainieren

Sie bilden modern aus, wenn Sie das Arbeiten in der Gruppe fördern, den Teamgedanken durch gemeinsame Events stärken und damit gemeinsam mit Ihren Azubis Erfolge und Misserfolge erreichen. Beim Arbeiten in der Gruppe kann der Auszubildende mehrere wichtige Kompetenzen erwerben, von denen er ein Berufsleben lang profitieren wird:

- Er lernt zuzuhören, was eine wichtige Kernkompetenz ist, um sich selbst eine Meinung zu bilden und anschließend kompetent zu antworten.
- Der Auszubildende erlebt, dass das Team als Ganzes stärker ist als jeder Einzelne. Die Stärken aller Teamteilnehmer können gezielt eingebracht werden, wodurch das Arbeitsergebnis optimiert wird.

- Darüber hinaus erlebt er eine angenehme Diskussionskultur, in der darauf geachtet wird, niemandem das Wort abzuschneiden, und in der besonders gelungene Wortbeiträge herausgefiltert werden.
- Dabei zahlen sich Höflichkeit und eine niveauvolle Wortwahl jedes Einzelnen aus. Für Auszubildende, die es im Privatleben nicht gewohnt sind, auf eine angemessene Wortwahl zu achten, ist das eine wichtige Erkenntnis.

Tolerante Mitarbeiter formen

Toleranz bezeichnet die besondere Achtung anderer Meinungen, Auffassungen und Einstellungen. Es geht also um viel mehr als die faire Behandlung von Flüchtlingen oder die Integration Schwerbehinderter. Toleranz beginnt beispielsweise in der Diskussion während der Mittagspause über die Fußballergebnisse vom Wochenende. Bereits hier zeigt sich, wer andere Meinungen akzeptieren kann und wer nicht. Auch wenn es um bestimmte Lebensformen oder Glaubensrichtungen geht, wird häufig deutlich, wer souverän und tolerant mit Vielfalt umgehen kann und wer auf intolerante Art und Weise über andere Einstellungen lästert.

Fällt Ihnen bei einem Auszubildenden auf, dass hier Defizite bestehen, dann sprechen Sie mit ihm darüber. Fast alle Azubis sind in einem solchen Gespräch aufgeschlossen und zu Veränderungen bereit - zumindest dann, wenn es nicht vorwurfsvoll geführt wird. Dabei ist es wichtig, dem Azubi zunächst einmal - ohne ihn anzuklagen - den Spiegel vorzuhalten. Gerade dann, wenn er zu sehr auf seiner Meinung beharrt, macht es Eindruck, wenn Sie ihm sein Verhalten vor Augen führen. Ihre Devise sollte sein: "Einfach mal etwas so stehen lassen, wie es ist. Es muss nicht alles kommentiert werden. Vor allem muss mein Gegenüber nicht von dem, was ich selbst denke, überzeugt werden."

Ganz anders sieht es aus, wenn es nicht um eine Meinung und eine Diskussion geht, sondern um einen gravierenden Vorfall. Wer beispielsweise rassistisches Verhalten an den Tag legt, einen Kollegen beleidigt, bestiehlt oder körperlich verletzt, der hat keine Toleranz verdient. Schließlich legte er selbst unakzeptables Verhalten an den Tag, das geahndet und bestraft werden muss.

So vermitteln und fördern Sie besondere Werte

Bestimmte Werte gehören zu unserer Kultur und prägen auch Ausbildungsunternehmen in besonderem Maße. Hierzu gehören beispielsweise Pünktlichkeit und Sorgfalt. Darüber hinaus spielen Werte wie Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit im betrieblichen Alltag eine wichtige Rolle.

Geht es um Kompetenzen im Werte-Bereich, müssen Sie keineswegs bei allen Auszubildenden aktiv werden, und diese vermitteln. Vielen wurden durch Elternhaus und Schule sorgfältiges Arbeiten und Pünktlichkeit sowie Zuverlässigkeit mitgegeben. Auch Ehrlichkeit ist für die meisten Azubis - zumindest im beruflichen Alltag - selbstverständlich. Trotzdem gibt es Kandidaten, bei denen es häufiger Probleme gibt.

Beispiel Ehrlichkeit: Junge Menschen, die es gewohnt sind, gegenüber ihren Eltern und Lehrern auch einmal zu lügen, stoßen im Unternehmen an Grenzen. Denn geht es um betriebliche Angelegenheiten, ist Ehrlichkeit eine sehr wichtige Tugend. Machen Sie das Ihren Auszubildenden an konkreten Beispielen unmissverständlich klar. Gibt Ihnen ein Azubi beispielsweise eine unehrliche Auskunft über einen Warenbestand (möglicherweise, weil er zu faul ist, nachzuschauen), kann das erhebliche Probleme in der Produktion oder im Verkauf auslösen und finanzielle Folgen haben. Anderes Beispiel: Schummelt ein Azubi bei der Arbeitszeiterfassung, dann ist das ebenfalls eine Unehrlichkeit und als grobes Vergehen zu werten, das eine Abmahnung und sogar eine Kündigung nach sich ziehen kann.

An diesen Beispielen wird deutlich, wie wichtig Ehrlichkeit im Berufsleben ist. Sprechen Sie darüber - solche Beispiele machen auf Auszubildende Eindruck.

Unpünktlichkeit - kein Kavaliersdelikt

Manche Auszubildende haben in ihrem bisherigen Leben die Erfahrung gemacht, dass sie mit Unpünktlichkeit teilweise sogar positive Aufmerksamkeit erregt haben. Junge Menschen, die sich so etwas trauen, gelten in bestimmten Kreisen als an- gesagt und cool. Häufig haben sie die Lacher auf ihrer Seite. Diese Art, mit dem Thema Pünktlichkeit umzugehen, ist in der beruflichen Ausbildung äußerst problematisch. Steuern Sie unbedingt dagegen.

Es ist so, dass der Azubi die Aufgabe hat, seine Arbeitszeiten einzuhalten. Ebenso wie Sie als Ausbildungsverantwortlicher die Aufgabe haben, die Ihnen anvertrauten Auszubildenden zur Pünktlichkeit zu erziehen. Dies gehört zur beruflichen Handlungskompetenz, die letztlich in jedem Ausbildungsberuf zu vermitteln ist. Machen Sie Ihren Azubis also klar, dass es sich bei Unpünktlichkeit keineswegs um ein Kavaliersdelikt handelt. Im Gegenteil: Es handelt sich um ein Fehlverhalten, das - zumindest im Wiederholungsfall - eine Abmahnung nach sich ziehen kann. Die Konsequenz kann letztlich noch gravierender sein: Wer auch aus der Abmahnung nichts lernt, dem kann aus wichtigem Grund gekündigt werden.

Sorgfalt - es kommt auf die Arbeitsqualität an

Ob Ihre Auszubildenden sorgfältig arbeiten, hängt in erheblichem Maße von dem jeweiligen Umfeld ab. Die Vorbilder, die um den Azubi herum ihre tägliche Arbeit verrichten, sollten deshalb sorgfältig sein. Natürlich muss ein Auszubildender lernen und sich bei Kollegen anschauen, bei welchen Arbeitsgängen Sorgfalt besonders wichtig ist und bei welchen weniger.

Gerade dann, wenn es in Ihrer Branche auf Qualität ankommt, spielt Sorgfalt eine wichtige Rolle. Es muss unbedingt auf die Auszubildenden übertragen werden. Hier gilt: Wer Wert auf Arbeitsqualität legt, dessen Basis ist eine gute Ausbildungsqualität.

So vermitteln und fördern Sie andere persönliche Kompetenzen

Weitere wichtige Schlüsselqualifikationen sind

- Fähigkeit zur Selbstkritik,
- Fähigkeit, Kritik anzunehmen,
- Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen, und
- ein hohes und im Laufe der Ausbildung steigendes Maß an Selbstständigkeit.
Gerade das selbstständige Arbeiten können Sie als Ausbilder maßgeblich beeinflussen. Dabei sollten Sie den Grad der Selbstständigkeit im Laufe der Ausbildung steigern. Wichtig hierbei ist, dass Sie bei dieser Frage nicht alle Azubis über einen Kamm scheren: Wer schnell den Eindruck erweckt, selbstständig und gleichzeitig verlässlich zu arbeiten, dem übertragen Sie passende Projekte schon eher. Wer sich hingegen schwertut, dem lassen Sie Zeit. Ansonsten gehen Sie ein unnötiges Risiko ein, dass
- der Azubi bei einer selbstständig zu bearbeitenden Aufgabe scheitert und an Selbstbewusstsein verliert,
- das damit verbundene Azubi-Projekt Schaden nimmt,

- Ihre Ausbildungsmethoden infrage gestellt werden und

- gegebenenfalls ein finanzieller Schaden für das Unternehmen entsteht.

Beispiel Selbstkritik: Diese müssen Sie nicht nur durch Ihr eigenes Verhalten vorleben, sondern können sie perfekt in den regelmäßig stattfindenden Gesprächen mit Azubis üben. Lassen Sie den Auszubildenden selbst reflektieren, was aus seiner Sicht nicht optimal gelaufen ist und welchen Anteil er selbst daran hat. Wenn er das alle 2 oder 3 Monate unter 4 Augen macht, dann wird er selbstkritische Reflektion im Laufe der Ausbildung erlernen.

Damit ist häufig die Fähigkeit verbunden, Kritik von anderen anzunehmen. Erleben Sie es bei einzelnen Azubis trotzdem, dass sie bei Kritik Dritter regelrecht "hochgehen", dann erarbeiten Sie das ebenfalls gemeinsam in den Routinegesprächen, indem Sie regelmäßig Kritik üben.