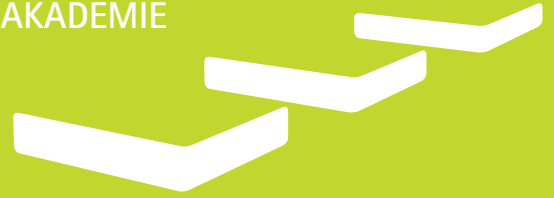
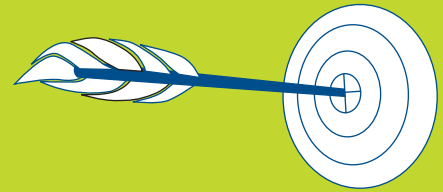
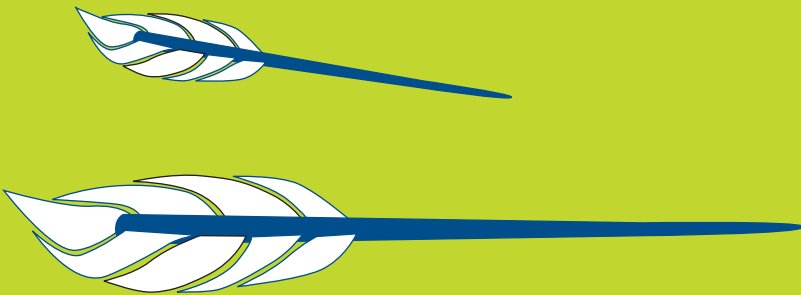


NEUIGKEITEN AUS DER IHK AUSBILDERAKADEMIE

DIREKT



DOKUMENTATION des 6. Ausbilder-
forums der IHK Ausbilderakademie
Bayern in Leising, 10./11. Oktober 2017



Ausbilderakademie
Bayern

SO TICKEN WIR.

WAS BESTIMMT UNSER VERHALTEN? / FORUM 2017 SCHÄRFT DEN BLICK – AUCH AUF DIE AUSZUBILDENDEN

*Sei gute Person und Mensch,
Liebe Auszubildenden und Ausbilder!*

Wenn wir in schwierigen Situationen nur immer kühlen Kopf bewahren könnten! Sicher, mit jedem Berufsjahr wächst die Erfahrung, und irgendwann haben wir gefühlt alles schon einmal erlebt. Und doch: Immer wieder stoßen wir an unsere Grenzen. Aber warum? Und was können wir dagegen tun? Darum ging es im Ausbilderforum 2017 im Altmühltal.

Von Jahr zu Jahr bauen wir unsere Angebote für die bayerischen Ausbilderinnen und Ausbilder aus und verzahnen sie mehr und mehr – genau so, dass Sie den größtmöglichen Nutzen daraus ziehen können. Dieses Jahr haben der Trainer und Coach Aurel Bereuter und der Psychotherapeut Dr. Christoph Riedel auf dem Forum einen Bogen gesponnen: Aurel Bereuter erläuterte zu Beginn des Forums, wie wir Auszubildenden gegenüber Achtsamkeit und Präsenz zeigen, selbst wenn wir einmal einen schlechten Tag haben; Christoph Riedel erläuterte zum Ende der zweitägigen Veranstaltung, was mit anderen und mit uns in schwierigen Situationen passiert und wie wir unser eigenes Verhalten bewusst beeinflussen können.

Dazwischen: Sechs Referenten in drei Blöcken, damit jeder die Gelegenheit hatte, möglichst viel mitzunehmen. Kirstin Wolf öffnete ihn ihrem Praxisforum den Blick für falsche Erwartungen und zeigte: Die richtige Einstellung macht's.



Thomas Schneider,
Leiter der IHK Ausbilderakademie Bayern

Angelika Dufter-Weis verband ihren Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Augen, schickte sie durch einen Parcours und machte deutlich: Kontrolle ist gut – (blindes) Vertrauen ist manchmal einfach besser!

Um Augenhöhe ging es bei Sabine Bleumortier. Was bedeutet das in der Arbeit mit Auszubildenden?

Norbert Hüge stellte den Umgang mit Stress in den Mittelpunkt und beantwortet die Frage »Sind es die Auszubildenden – oder bin ich es?«

Theo Grassl diskutierte das Zauberwort Digitale Transformation, er untersuchte die jüngsten Entwicklungen und wie die (Aus)Bildung sich bildet.

Um Marketing ging es im Praxisforum von Cornelia Ast; sie plädiert dafür, sich vom Gießkannenprinzip zu verabschieden, denn: Ein Perspektivenwechsel bringt mehr.

Diese Dokumentation fasst die wichtigsten Ergebnisse zusammen und gibt einen Eindruck von der besonderen Atmosphäre des Ausbilderforums. Denn mindestens genau so wichtig wie die Vorträge und Praxisforen ist die Möglichkeit, mit Kolleginnen und Kollegen ins Gespräch zu kommen. Denn der eine oder andere hat vielleicht genau die Situation, die mich gerade beschäftigt, schon einmal erlebt.

Viel Freude bei der Lektüre!

Thomas Schneider

DER GEFÜHLSTON MACHT`S.

DR. CHRISTOPH RIEDEL | DAS WISSEN ÜBER SICH SELBST ALS SCHLÜSSEL ZUM UMGANG MIT AUSZUBILDENDEN

Was passiert mit uns in schwierigen Situationen? Warum reagieren wir ausgerechnet so und nicht anders? Wer das besser versteht, kann auch seine Auszubildenden besser verstehen. Der Psychologe Dr. Christoph Riedel gibt am zweiten Tag des Forums einen Einblick.

Grundsätzlich werden, vereinfacht gesagt, vier charakterliche Grundtypen unterschieden:

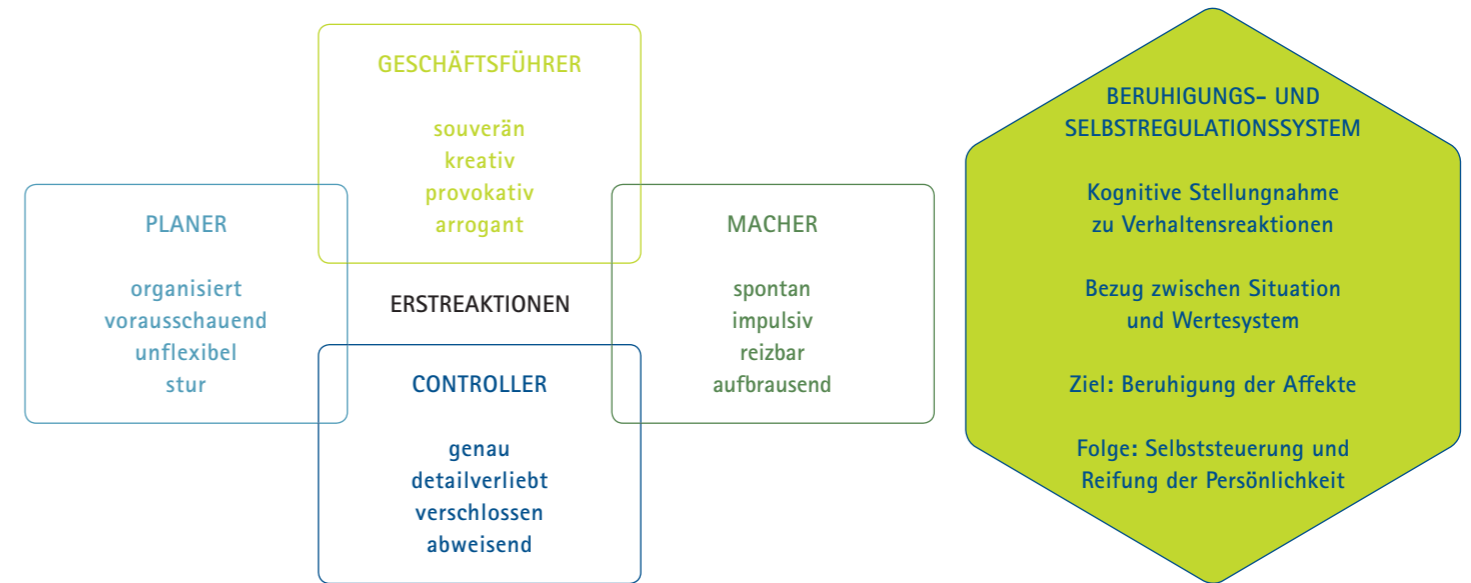
Den **CONTROLLER** charakterisieren Risikovermeidung und, die negative Seite, Tendenzen zur Depressivität; er hat einen Hang zur Detailverliebtheit.

Der **PLANER** hat eine Stärke für Voraussicht, wird aber auch geprägt von Angst und geringer Flexibilität.

Den **MACHER** zeichnet eine gewisse Rücksichtslosigkeit gepaart mit Spontaneität und Energie aus, zuweilen gepaart mit Frust und Orientierungslosigkeit.

Der **GESCHÄFTSFÜHRER** steht für Umsicht und Besorgtheit, aber auch für Abgehobenheit.

Auch in Konflikten lassen sich die charakterlichen Grundtypen erkennen. Der Controller mit seinem Hang zur Depressivität reagiert mit Unlust, Desinteresse und Verschlossenheit. Ihm eigen ist eine Anfälligkeit für Beschämungen (Minderwertigkeit). Der ängstliche Planer reagiert mit Vermeidung, Verweigerung, Abwehr und Zorn und hat eine Anfälligkeit für Ärger (Unzufriedenheit).



»MIT EINER GEBALLTEN FAUST KANN MAN KEINEN HÄNDEDRUCK WECHSELN.«

INDIRA GANDHI (1917–1984), PREMIERMINISTERIN VON INDIEN



Der tendenziell aggressive Macher fällt auf mit Reizbarkeit, Impulsivität und Wut und einer Anfälligkeit für Stimmungsschwankungen (Unausgeglichenheit). Schließlich der besorgte Geschäftsführer - mit Gleichmütigkeit, Distanz und Arroganz und der Neigung zur Unnahbarkeit (Einzelgänger).

Der Mensch im Allgemeinen zeichnet sich dadurch aus, dass er die kurze Zeitspanne zwischen Reaktion und Reiz, genannt **ERSTREAKTION**, bewusst nutzen kann. Auf seine Gefühle hat er keinen Einfluss, sie verlaufen unbewusst. Anders die **ZWEITREAKTION**: Sie ist eine aus der Reflexion, also aus dem Nachdenken über Belehrung und Erfahrung heraus gesteuerte und angepasste Reaktion.

Die Forschung ordnet einzelnen Arealen im Gehirn genaue Funktionen zu, so ist der Mandelkern wichtig für die Stressmoderation, das Erfahrungsarchiv liegt im Hippocampus. Warum haben wir oft so besonders große Probleme mit komplizierten Situationen? Hier sieht die Forschung einen Zusammenhang zwischen Stress und Beschämung: Beschämung beruht auf Scham, dem Gefühl, das auf die Gefährdung der Persönlichkeit durch Verletzung des Selbstwertes

und der individuellen Würde durch Fremd- oder Selbstabwertung hinweist. Beschämte Menschen trauen sich nichts mehr zu, d. h. die Stressschwelle erniedrigt sich. Situationen werden eher als Stress empfunden.

Eine wichtige Interventionsstrategie im Alltag mit den Auszubildenden ist wertschätzendes Feedback als bestätigende Rückmeldung. Der Jugendliche will in seiner Eigenart, d. h. mit all seinen Fähigkeiten, Fertigkeiten und seinen individuellen Verhaltensweisen und Einstellungen gesehen werden.

Das Feedback besteht im individualisierten, wahrnehmbaren Zugehen, der Anerkennung seiner fachlichen Leistungen und seines persönlichen Engagements. Der Ausbilder bewertet dabei das Verhalten und die Leistung des Auszubildenden, nie aber seine Persönlichkeit.

Der Ausbilder sieht, wie weit die Fähigkeiten und Fertigkeiten des Jugendlichen im Augenblick reichen und in welche - dem Betroffenen noch unbekanntem Bereiche - sie ausgedehnt, entwickelt werden können. Auch der Weg ist eine Leistung, die im Feedback zurückgemeldet wird.

Dr. Riedel erläutert die Prä-Therapie nach **DR. GARRY PROUTY** mit Maßnahmen, die gezielt den Kontakt zum Auszubildenden herstellen. Der Kontakt verwirklicht sich in drei Dimensionen:

- Kontakt zur Realität: So ist es gerade im Moment.
- Kontakt zu den Gefühlen: So fühle ich mich gerade im Moment.
- Kontakt zu den kommunikativen Möglichkeiten: So können wir gerade darüber sprechen.

Über die drei Kontakte kommt der Jugendliche in Kontakt mit sich selbst. Er wechselt von der Lageorientierung (Selbstmitleid) zur Gestalterorientierung (Selbstregulation und Situationsgestaltung). **ER WIRD VOM OPFER ZUM SCHÖPFER.**

Folgenden Schritte sind für den Ausbilder wichtig:

- Wahrnehmung der Lageorientierung: Worum geht es dem Auszubildenden in seinem Verhalten?
- Einschätzung des Persönlichkeitsschwerpunktes auf der Grundlage der Erstreaktion: Wie reagiert der Auszubildende von sich aus?
- Entwicklungsfrage für die Erarbeitung der Zweitreaktion: Welche Werte, welche Haltung kann er lernen?
- Förderung der Handlungsorientierung: Wie kann er das Gelernte erfolgreich in der Situation umsetzen?

Dazu kommt die **PRÄVENTIVE WIRKUNG**:

- Wer re-visionär auch auf wiederkehrende Lagen achtet,
- verhindert die mentale Verknüpfung (Fusionen) zwischen einzelnen Ereignissen aufgrund ähnlicher unangenehmer Begleitgefühle.
- Und er fördert damit sich selbst als objektiven und lagegerechten Akteur in einer schwierigen Situation.



ACHTSAMKEIT & PRÄSENZ MIT AUSZUBILDENDEN



AUREL BEREUTER | SO KOMME ICH AUS DER OPFERROLLE INS AKTIVE AGIEREN.



Da steht der traurige Mann im Bademantel vorne auf der Bühne und erzählt von Sonja, seiner Freundin. Verlassen hat sie ihn, kurz vor Weihnachten, Weihnachten 2007. Reden wollte sie mit ihm. Einfach nur reden. »Das verstehe ich nicht«, sagt der Mann, der heute noch um die Beziehung trauert. »Ich wollte ja arbeiten an meiner Rolle als Mann.« Zu spät. Statt aktiv zu agieren, verharrt er in seiner Opferrolle.

Aurel Bereuter, Schauspieler und Coach, saugt die Ausbilderinnen und Ausbilder förmlich ins Geschehen mit dem Auftakt seines Vortrags und Workshops. Fast zwei Stunden lang lässt er seine Zuhörer im Stehen zuhören und mitarbeiten. Er spricht über Körpersprache, über die Macht des Schweigens, also auch einmal sieben Sekunden nichts zu sagen, über Aufmerksamkeit, Vertrauen und Respekt, die für die gute Kommunikation auch mit Auszubildenden so wichtig sind.

Bereuter zitiert seinen Lehrer Samy Molcho: »Dein Körper lügt nicht.« Und so lässt er die die Menschen die jeweiligen Haltungen verkörpern, damit sie am eigenen Leib erfahren,

wie sich ein offener Stand anfühlt, ein überspannter Körper, oder ein so genannter Fluchtkörper. In der Folge skizziert er, welche sprachlichen und körperlichen Werkzeuge zur Verfügung stehen, wenn ich einmal nicht so kommunikativ bin. Bereuter arbeitet auch mit Pferden und hat dabei einige Parallelen entdeckt: »Wenn ich ein Pferd über eine Brücke führen will, dabei aber innerlich zögere, mir meiner selbst nicht sicher bin, verweigert sich das Pferd – mit Auszubildenden ist es genauso.« Sie lassen sich natürlich nicht am Halfter führen, aber sie haben drei Wünsche: Sie wollen überrascht werden, wollen Neues erfahren und tun sich leichter, wenn Inhalte mit Emotionen verknüpft werden – denn dann können sie es sich einfach leichter merken und wieder abrufen.

Immer wieder lenkt Bereuter das Augenmerk auf die eigene Haltung. Erzeuge ich vielleicht Druck, sodass ich meinem Gegenüber den Raum wegnehme? »Spielerisch vom Kopf in den Körper«, so lautet die Devise des Führungskräfte-Trainings »Führen und geführt werden«, das er gemeinsam mit seiner Frau entwickelt hat.



KIRSTIN WOLF
Die richtige Einstellung macht's.
Schluss mit falschen Erwartungen.

Jahr für Jahr bricht eine nicht unerhebliche Zahl von Jugendlichen die Ausbildung ab. Gründe gibt es viele: Häufig sind es fehlendes Wissen über den Beruf und falsche Erwartungen. Die Jugendlichen sagen, dass sie im Vorfeld große Versprechungen über Anforderungen und Verantwortung erhalten haben oder dass die Personalabteilung einen äußerst interessanten Arbeitsplatz versprochen hat. Die Wirklichkeit ist in ihren Augen oft eine andere.

Auf der anderen Seite sind die Ausbilderinnen und Ausbilder ebenfalls häufig enttäuscht von den Jugendlichen: Sie hätten sich im Schnupperpraktikum noch sehr vielversprechend gezeigt, heißt es oft, aber in der Ausbildung deutlich weniger Motivation an den Tag gelegt.

Kirstin Wolf sagt: »Enttäuscht sein kann man aber nur da, wo vorher eine Täuschung war.«

Aber das muss alles nicht sein, wenn beide Seiten mit offenen Karten spielen und klare Absprachen treffen.

Kirstin Wolf sieht sich als Vermittlerin zwischen beiden Welten: Mit einem Kurztest prüft sie, wie Ausbilder denken, und erklärt dann, welche Auszubildenden jeweils passen. Unterstützt wird sie von ihrem ehemaligen Auszubildenden Peri Stojnic, der das Thema aus seiner Sicht beleuchtet. Er bildet den Gegenpart, spricht über seine Erwartungen und darüber, wie es in seiner Ausbildung war.



»LEICHTER IST ES, WENN BEIDE SEITEN MIT OFFENEN KARTEN SPIELEN.«

KIRSTIN WOLF



SABINE BLEUMORTIER
Auf Augenhöhe ausbilden!
Was bedeutet das eigentlich?

Die Zuhörer sollen zu Beginn des Praxisforums überlegen, ob die Aussage »Unser Azubimädchen hat letzte Woche einen tollen Vorschlag gemacht, der uns viel Zeit sparen wird.« auf Augenhöhe ist oder nicht. Schon sind die Ausbilder mitten in der Diskussion.

Gerade die Generation Z ist als gleichberechtigtes Familienmitglied aufgewachsen und sieht es als selbstverständlich an, auch im Unternehmen gleichberechtigt zu sein – auf drei Ebenen: Sprache und Worte / Körpersprache / Tun. Ausbilder müssen Auszubildende gleichberechtigt sein lassen. Für Gedanken wie »Der muss erst mal etwas leisten« oder »Lehrjahre sind keine Herrenjahre« ist kein Platz.

In Workshops erarbeiten die Teilnehmer, wie sie Augenhöhe bereits vor Ausbildungsbeginn, während der Ausbildung und am Ausbildungsende zeigen. Vor Ausbildungsbeginn, im Azubimarketing, dürfen Schüler nicht als Bittsteller gesehen werden. Sie müssen ehrliche Einblicke erhalten. Bei der

Auswahl sollten die Bewerber wie Kunden behandelt werden. Und zwischen Vertragsabschluss und Ausbildungsbeginn gibt es viele Möglichkeiten, die neuen Auszubildenden schon mit Patensystemen, Informationen oder speziellen Seminaren einzubinden.

Am Ende des Workshops wird darüber diskutiert, inwieweit die Ausbildung auf Augenhöhe überhaupt möglich ist. Steht sie dem Erziehungsauftrag und dem Ausbilder in seiner Funktion als Vorgesetztem nicht entgegen? Passt das überhaupt zur Firmenstruktur? Macht es Sinn in einer hierarchischen und konservativen Firma? Und was brauchen wir tatsächlich, wenn wir eine Ausbildung auf Augenhöhe umsetzen möchten?

Sabine Bleumortier: »Zu 100 Prozent wird Augenhöhe oft nicht möglich sein. Entscheidend ist die innere Haltung jedes Ausbilders und Mitarbeiters. Aber meistens ist wesentlich mehr möglich als wir denken.«





NORBERT HÜGE
Sind es die Azubis – oder bin ich es?
Umgang mit Stress will gelernt sein.

Es ist nicht immer leicht, sich selbst zu reflektieren und zu hinterfragen. Allerdings macht es das Leben schöner. Wir alle haben unsere eigene Biografie und Sozialisierung, sind geprägt durch Eltern, Freunde, Gesellschaft und Umfeld. Mal auf den anderen Stuhl Platz zu nehmen und zu schauen, was da gerade los gewesen ist, das ist das Spannende.

Wie ticke ich? Und warum ticke ich in gleichen Situationen oder bei den gleichen Personen immer wieder aus? Mit Schaubildern, Diskussionen und vor allem in der Selbstreflexion erarbeiten die Ausbilder, warum sie sich so verhalten. Dabei hilft ein wissenschaftlich fundierter Fragebogen mit

25 Glaubenssätzen, der die spezifischen Problemstellen herausfiltert. Wer das weiß, wer weiß, was dieses Verhalten auslöst, kann daran arbeiten und gegensteuern. Denn jeder trägt persönliche Stressverstärker in sich und verkompliziert schwierige Situationen zusätzlich. Die Teilnehmer erhalten erste Anleitungen und Hinweise, wie sie damit umgehen können.

Norbert Hüge: »Es ist toll mit anzusehen, wie die Teilnehmer sich dieser Aufgabe stellen, wissbegierig und interessiert auf ihre eigenen Muster schauen und Handlungshilfen aufnehmen. Mein Tipp: Bleiben Sie dran!«



THEO GRASSL
Zauberwort Digitale Transformation.
Wie die (Aus)Bildung sich bildet.

Raus aus der Komfortzone, den Blick auf die Möglichkeiten der digitalen Transformation in der Ausbildung! Die Referenten Theo Grassl sowie Aline Buttkeireit und Philippe Wyssen (beide von der Agentur Virtual Identity) sprechen über Chatbots, Augmented und Virtual Reality und helfen den Auszubildenden, die Perspektiven zu wechseln, sich in möglichst konkrete Probleme von Auszubildenden hineinzusetzen und dafür – mit Hilfe der neuen, digitalen Instrumente – geeignete Lösungsansätze zu entwickeln.

Erfreulich schnell entwickeln die Teilnehmer auf spielerische Art und Weise valide und realistische Einsatzmöglichkeiten.

Anfänglich besteht durchaus Skepsis gegenüber diesen häufig futuristisch anmutenden Instrumenten. Aber das positive Feedback nach den Workshops zeigt, dass es sinnvoll ist, sich unabhängig von Branche und Ausbildungsberuf mit der digitalen Transformation auseinanderzusetzen.



ANGELIKA DUFTER-WEIS
Kontrolle ist gut –
(blindes) Vertrauen ist besser!

Vom Unterweiser zum Lernbegleiter: Das moderne Lernverständnis geht von der methodischen Grundidee des entdeckenden und selbstgesteuerten Lernens aus. In einer Übung hinterfragen die Ausbilder ihre bisherige Rolle und betreten Neuland.

Im Fokus stehen heute komplexe Handlungskompetenzen wie Problemlösungsfähigkeit, Teamfähigkeit, Selbständigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Flexibilität oder der Umgang mit Veränderung. Das hat auch für die Ausbildung tiefgreifende Folgen.

In der Ausbildung brauchen wir laut Angelika Dufter-Weis Lernansätze, die die Fähigkeit herstellen, selbstorganisiert und kreativ in offenen Problemsituationen zu handeln. Das bedeutet für die Ausbilder ein völlig neues Rollenverständnis. Anstatt zu erklären und vorzumachen müssen sie die Aus-

zubildenden vor komplexe Aufgaben und Probleme stellen und bei der selbständigen Bearbeitung begleiten. Sie müssen lernen loszulassen, Fehler zuzulassen, Vertrauen zu entwickeln und Selbständigkeit zu ermöglichen.

Die Übung Blindenführung macht diese Haltung erlebbar: Nachdem die Teilnehmer zunächst mit verbundenen Augen durch einen Hindernisparcours geführt werden bzw. einen »blinden« Kollegen führen, erleben sie in einem zweiten Durchgang, bei dem die Blinden die Führung und Verantwortung übernehmen, wie es sich anfühlt, möglicherweise gefährliche Tätigkeiten zu begleiten, ohne zu viel einzugreifen. In der Rolle des Blinden erleben sie, wie viel Spaß es machen kann, den eigenen Weg zu finden, dass das Erfolgserlebnis viel größer ist, wenn man das Ziel selbständig erreicht hat und dass Umwege und Fehler den Lernprozess fördern können.



CORNELIA AST
Marketing mit der Gießkanne?
Ein Perspektivenwechsel bringt mehr.

Die Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen werden immer heiß diskutiert. Von versuchten Erklärungen über das aktuelle Verhalten bis hin zur Aussage »Früher war alles besser« – alles nichts Neues. Dennoch lohnt es sich, die Jugendlichen und damit die Zielgruppe der zukünftigen Auszubildenden genauer anzusehen.

Die Sinus Kinder- und Jugendstudie hat im Jahr 2016 unter dem Titel »Wie ticken Jugendliche 2016?« deren Lebenswelten genauer untersucht. Aus welchen Welten kommen die Auszubildenden, mit denen wir arbeiten und wie sind die Erfahrungen damit? Welche Jugendlichen fühlen sich durch unser Ausbildungsmarketing wirklich angesprochen und inwiefern sollten wir etwas verändern?

Nicht selten lohnt sich ein Perspektivenwechsel: Vielleicht verbirgt sich in den auf den ersten Blick weniger attraktiven Welten auch der eine oder andere Edelstein, der gefunden und geschliffen werden möchte.

In der Kleingruppe suchen die Ausbilder im Praxisforum nach neuen Zielgruppen. Welche Jugendlichen möchten wir zukünftig ansprechen? Eine Gruppe weiter wird es kreativ: Welche neuen Wege und Möglichkeiten können wir uns im Bereich des Ausbildungsmarketings vorstellen? Weitere spannende Diskussionen finden sich etwas weiter hinten im Raum. Hier werden nach dem Alleinstellungsmerkmal der einzelnen Betriebe gesucht. Was macht uns aus Sicht der jungen Menschen wirklich attraktiv? Und zu guter Letzt werden auch die bisherigen Erfahrungen diskutiert. Gibt es besondere Lösungen, die von den Teilnehmern bereits umgesetzt werden? Welche Erfahrungen sie damit gemacht und mit welchen Stolpersteinen sie zu kämpfen hatten, wird intensiv besprochen und beraten.

Am Ende werden die Ergebnisse der einzelnen Themen kurz zusammengefasst und auf besondere Ideen hingewiesen, um allen einen bunten Blumenstrauß an Möglichkeiten und neuen Impulsen mit nach Hause zu geben.





IMPRESSUM

DOKUMENTATION Ausbilderforum 2017 **ANSPRECHPARTNER** Thomas Schneider, Christa Liepold und Daniela Schönauer
REDAKTION Martin Schwarzott und Thomas Schneider **GESTALTUNG** www.krugsperger.com **FOTOS** Andreas Tamme / Fotolia

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“

