

Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer

Angemessenes Auftreten Fehlanzeige?

Unzureichende Umgangsformen, die ungebremste Nutzung des Smartphones und mangelnde Verlässlichkeit gelten als „Daueraufreger“ bei Ausbildungsverantwortlichen. Viele Berufseinsteiger brauchen eine klare Orientierung zum gewünschten Auftreten und Verhalten.

Auszubildenden ist die negative Wirkung ihres Auftretens in den meisten Fällen nicht bewusst – und sie verhalten sich auch nicht so, um zu provozieren. Sie werden in vielen Fällen ganz einfach nicht ausreichend auf den beruflichen Alltag mit seinen Anforderungen an das Auftreten vorbereitet. Zu stark liegt der Fokus der Verantwortlichen auf der Berufsorientierung, auf dem Schulabschluss und dessen Notendurchschnitt. Im Ausbildungsalltag wird es dann vielfach versäumt, Auszubildenden von Beginn an die Erwartungen an das gewünschte Auftreten zu vermitteln – weil Ausbildungsverantwortliche dieses Wissen als selbstverständlich voraussetzen. Die Folgen: genervte Arbeitskollegen, irritierte Vorgesetzte, frustrierte Azubis. Die Alternative: Auszubildenden klare Vorgaben und Regeln kommunizieren, an denen sie ihr Handeln ausrichten können, und positive Vorbilder sein, bei denen sie sich etwas „abgucken“ können.

Orientierung geben

Der Weg zum angemessenen Verhalten von Auszubildenden beginnt mit der unmissverständlichen Ansage, welches Auftreten vonseiten des Unternehmens erwartet

wird. Dies bezieht sich beispielsweise auf:

- die Basics wertschätzenden Umgangs (Auftreten gegenüber Vorgesetzten, Gesprächsverhalten, angemessene Körpersprache, Einhaltung von Revieren),
- eine verantwortungsbewusste Arbeitseinstellung (Pünktlichkeit, Einhalten von gegebenen Zusagen, Sorgfalt),
- die Benutzung des privaten Smartphones (keine Nutzung während der Arbeitszeit, Beachtung von Betriebsgeheimnissen),
- das äußere Erscheinungsbild (Kleiderordnung, Sicherheitsvorschriften, Umgang mit Tattoos und Piercings).

Gründe nennen

Die geltenden Regeln sollten von Beginn an so konkret wie möglich thematisiert werden, denn Auszubildende haben häufig ein verzerrtes Bild, welche Umgangsformen angemessen sind – sofern sie nicht vom Elternhaus oder in der Schule auf die neuen Anforderungen vorbereitet worden sind.

Es reicht allerdings nicht aus, gewünschtes Verhalten einzufordern, sondern es ist notwendig, die Erwartungen zu begründen – auch, wenn es auf den ersten Blick über-

flüssig erscheint („Das ist doch selbstverständlich.“ „Also, wenn einem das nicht klar ist...“, „So etwas weiß man doch!“). Erst wenn Auszubildende eine für sie nachvollziehbare Begründung geliefert bekommen, stehen die Chancen gut, dass sie ihr Verhalten unter einem anderen Blickwinkel betrachten und im konkreten Fall auch verändern. So erkennen viele Auszubildende (noch) nicht, welcher Zusammenhang beispielsweise zwischen dem eigenen Auftreten inklusive dem äußeren Erscheinungsbild einerseits und ihrer Akzeptanz als Fachkraft gegenüber Kunden, Lieferanten und den Vorgesetzten andererseits besteht. Mit Begründung werden Regeln nachvollziehbar (s. Tabelle 1). Hierzu gehört es, abstrakte und sperrige Formulierungen mit Leben zu füllen, sodass die Auszubildenden daraus eine konkrete Verhaltensweise ableiten können (s. Tabelle 2).

Weiterhin hat es sich als hilfreich erwiesen, bei der Vermittlung der beschriebenen Informationen vielfältige Medien einzusetzen. Sie bieten eine größtmögliche Veranschaulichung und besitzen eine hohe Akzeptanz bei Jugendlichen. Das kann eine Fotostrecke zur Veranschaulichung der Kleiderordnung sein oder ein Video, das ein vor-

Foto: giorgiomtb – Fotolia.com



Tabelle 1: Verhaltensregeln begründen (Beispiele)

Regel	Begründung
„Innerhalb des Teams duzen wir uns alle. Bitte siezen Sie die anderen Kolleginnen und Kollegen – mit Ausnahme der anderen Azubis – sowie die Vorgesetzten, Kunden und Lieferanten.“	„Das Duzen im Team kann nicht einfach auf andere Personen übertragen werden. Diese fühlen sich dann unhöflich behandelt. Deshalb ist hier die Ansprache „Sie“ angemessen.“
„Ich erwarte, dass Sie während Lehrgesprächen oder Einweisungen konzentriert zuhören und sich auch Notizen machen.“	„Alles, was man sich notiert, kann man sich auch besser merken. Außerdem können Sie dann selbstständiger arbeiten, denn Sie müssen weniger nachfragen, weil Sie Infos „nachschnappen“ können.“
„Für den Arbeitsbeginn gelten bei uns feste Zeiten, an die sich alle im Team halten müssen.“	„Es ist unfair und respektlos, wenn man andere, die pünktlich erschienen sind, warten lässt. Außerdem kann das Team die anstehende Arbeit erst mit Verspätung angehen, wenn nicht alle an Bord sind.“
„Bitte unterlassen Sie es, bei der Arbeit Ihr Smartphone zu benutzen.“	„Der Umgang mit dem Smartphone lenkt ab, was die Unfallgefahr erhöht. Folgendes ist kürzlich bei einem Lieferanten passiert ...“
„Es werden keine Tattoos oder Piercings geduldet, die bei der Arbeit sichtbar sind.“	„Unsere Kunden sind konservativ und erwarten ein entsprechendes Auftreten von uns. Tattoos oder Piercings wirken auf sie unseriös und sie könnten sich für einen anderen Lieferanten entscheiden. Das möchten wir verhindern.“

Tabelle 2: Regeln anschaulich erläutern (Beispiele)

Abstrakte Formulierung	Azubigerechte Erläuterung
„Bei der Parkplatznutzung sind die Markierungen für Kunden- und Mitarbeiterparkplätze einzuhalten.“	„Bitte stellen Sie Ihr Auto nur auf Parkplätze, die mit einem M auf dem Boden markiert sind. Parkplätze, die mit K markiert sind, sind für Kunden reserviert – auch wenn alle Mitarbeiterparkplätze belegt sind. Wenn Sie also keinen freien Mitarbeiterparkplatz finden, dann parken Sie bitte auf dem öffentlichen Parkplatz in der Mozartstraße.“
„Beim Kundenkontakt ist auf angemessene Haartracht zu achten.“	„Dies bedeutet für weibliche Auszubildende: bei längeren Haaren keine offenen Haare, sondern Pferdeschwanz, Zopf oder hochgesteckt.“ „Dies bedeutet für männliche Auszubildende: täglich rasieren, keinen Dreitagebart, keine gefärbten Haare.“
„Bei Gesprächen mit Kunden ist es erforderlich, sich wertschätzend und respektvoll zu verhalten.“	„Wenn Sie sich mit Kunden unterhalten, sollten Sie diese auch anschauen und nicht zwischendurch auf dem Handy nachschauen, ob eine neue Nachricht eingegangen ist. Das wirkt unhöflich, weil die Kunden sich dann fühlen, als würden sie stören.“
„Büros sind Reviere, die andere nicht ungefragt betreten dürfen.“	„Wenn meine Tür geschlossen ist, bedeutet das, dass ich nicht gestört werden will. In dringenden Fällen bitte immer anklopfen oder meine Sekretärin fragen.“

bildliches Verkaufsgespräch dokumentiert. Vielleicht lässt sich auch eine Sprachdatei erstellen, auf der Kunden ein kurzes Statement abgeben, was sie unter angemessenem Auftreten verstehen.

Warum nicht einfach eine What's-App-Gruppe gründen und diese Dateien dann mit den Auszubildenden teilen? Oder immer mal wieder eine Quizfrage zu einzelnen Aspekten des Auftretens verschicken? Hauptsache, es gelingt, die Akzeptanz von Informationen durch

zeitgemäßen Medieneinsatz zu unterstützen.

Vorbild sein

Die Erfolgchancen der geschilderten Maßnahmen und Bemühungen hängen allerdings davon ab, wie durchgängig Auszubildende die aufgestellten Regeln selbst befolgen. Wenn sie für sich selbst einen permanenten „Ausnahme-Modus“ beanspruchen, erleidet die Glaubwürdigkeit erheblichen Schaden.

Das Ergebnis: Die Erwartungen an ein angemessenes Auftreten der Auszubildenden werden sich unter diesen Umständen nicht erfüllen. Wenn Auszubildende dagegen die aufgestellten Regeln vorleben und konsequent verkörpern, lernen die Auszubildenden ganz „automatisch“, indem sie deren Verhalten nachahmen – mit guten Aussichten, dass sich ihr Auftreten spürbar verbessert. ■

Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



Regina Schäfer
Beide: Expertinnen für Kommunikation im Beruf, Frankfurt am Main
Beraterinnen, Trainee-Dozentinnen, Buchautorinnen
office@vitamin-k-plus.de, www.vitamin-k-plus.de