

## AZUBI+ Interview

Schüler und Azubis sind Menschen,  
die es richtig machen wollen



**Simone Osswald**  
Trainerin und Coach aus Kempten

**Simone Osswald aus Kempten ist als Trainerin und Coach in verschiedenen Unternehmen tätig. Sie berät sowohl klassische Einzelunternehmen als auch Großkonzerne zur internen Kommunikation und zu den gängigen Umgangsformen. Die aufgeschlossene Allgäuerin beschäftigt sich seit fast zwanzig Jahren mit dem Thema Umgangsformen für Auszubildende und schildert unserer Azubi+ Redaktion ihre ganz persönlichen Erfahrungen.**

### **Schule und Familie erwarten andere Umgangsformen**

Oft sind die Umgangsformen im Unternehmen nicht klar definiert. Im Austausch mit Ausbilder/innen und Personalchefs stellt die Trainerin oft fest, dass viele Betriebe keine eindeutigen Verhaltensregeln haben oder diese nicht klar formuliert oder kommuniziert werden. Das liegt vor allem daran, dass im täglichen Umgang bestimmte Verhaltensweisen automatisiert ablaufen und diese als selbstverständlich vorausgesetzt werden. Dabei ist zu bedenken, dass die Auszubildenden oft einen ganz unterschiedlichen Hintergrund mitbringen. Bisher kennen sie oft nur die Umgangsformen in Schule und Familie.

### **Was sollte Azubis vermittelt werden?**

Das ist zum einen das korrekte Verhalten gegenüber Kollegen, Kunden und Vorgesetzten. Das umfasst das Einhalten von Rangfolgen, Begrüßung, Vorstellung bis hin zum korrekten Umgangston am Telefon, in Mails etc. Für den Azubi soll es nachvollziehbar sein, dass er das Unternehmen nach Außen repräsentiert und sich entsprechend verhalten sollte. Auch die Kleidung und das Auftreten sowie die Körpersprache sind dabei wichtige Faktoren, zu denen Simone Osswald den Auszubildenden wichtige Tipps geben kann.

### **Beispiele aus dem Azubi-Alltag**

Ein wichtiges Thema ist das Melden am Telefon. Die meisten Azubis orientieren sich am Telefonverhalten der langjährigen Mitarbeiter, weil niemand daran gedacht hat, ihnen korrekte Vorgaben mitzuteilen. Die langjährigen Mitarbeiter haben dabei eigene Verhaltensweisen entwickelt. Sie erkennen zum Beispiel den Anrufer bereits an der Nummer und melden sich entsprechend persönlicher, als es von einem Neuling erwartet wird. Das kann dazu führen, dass Gespräche unter Umständen in die falsche Richtung laufen. Oft trauen

sich die Auszubildenden nicht genauer nachzufragen, weil sie sich keine Blöße geben wollen.

Dann natürlich das Duzen – viele Kollegen stellen sich nur mit ihrem Vornamen vor. Was heißt das für die Azubis? Dürfen sie die anderen Mitarbeiter also duzen oder was ist hier angemessen? Und wenn jemand nach Herrn Müller fragt, woher soll der Neuling wissen, dass damit der »Schorsch« gemeint ist? Es gibt unzählige peinliche Situationen und Irritationen, die durch entsprechende Schulungen vermieden werden können.

### **Die richtige Vorbereitung garantiert mehr Erfolg**

Durch ein intensives Vorgespräch oder einen Workshop mit den Ausbildungsbeauftragten werden die gemeinsamen Verhaltensregeln aufgestellt. Diese vermittelt Oßwald im Seminar den Auszubildenden. Spannend ist bei den Workshops, dass nebenbei gemeinsam Erwartungen besprochen werden, die sonst vorausgesetzt werden. Dies führt zur besseren Zusammenarbeit der Ausbilder.

Die Jugendlichen selbst bekommen dann einen klaren Fahrplan, an dem sie sich orientieren können. Was ziehe ich an? Wer grüßt wen? Wen darf ich duzen? Dabei geht es nicht darum sich zu verstellen. Selbst sein und nicht gestelzt wirken ist trotz aller Verhaltensregeln das Wichtigste.

### **Orientierung durch Wertevermittlung**

Die Mitarbeiter, vom Azubi bis zur Führungskraft, orientieren sich an den Werten ihres Unternehmens und wie diese tatsächlich gelebt werden. Klare Kommunikation führt zu mehr Sicherheit. Gerade für die Jugendlichen ist es wichtig zu wissen, wie man sich verhält, damit sie sich auf die eigentlichen Aufgaben konzentrieren können. Diese Sicherheit schafft gemeinsame Verbindlichkeiten und man identifiziert sich leichter mit dem Unternehmen. Das motiviert und macht den Unterschied in der Wirkung innerhalb, wie auch im Umgang mit Kunden und Lieferanten.

### **Schüler und Azubis wollen es richtig machen**

Die Schüler und Azubis, die Simone Oßwald erlebt, sind junge Menschen, die es vor allem richtig machen wollen, die sich korrekt verhalten möchten.

Nur, was ist korrekt? Dazu gibt die Personal-Trainerin den Jugendlichen in ihren Seminaren Hilfestellung. Denn mit soliden Umgangsformen und souveränem Auftreten sind diese schneller fit im Job. Sie fühlen sich im Team wohl und sind im Kundenumgang sicherer. Das gilt übrigens nicht nur für Auszubildende, auch leitende Angestellte und Führungskräfte profitieren von einem Persönlichkeitstraining. Deshalb setzt sich Simone Oßwald in ihrem AusZUBildungs-Programm für die Entwicklung der sozialen Kompetenzen von Azubis und Ausbildern ein.

Platzhalter (Anzeige)

Platzhalter (Anzeige)