

Angelika Pindur-Nakamura
Nikolaus Mühle

Mit Plan durch die Lehre

Ein Leitfaden für Auszubildende
und Ausbilder



Verlag Neuer Merkur GmbH

Begrüßung	5
1. Den Leitfaden richtig nutzen	7
1.1 Grundlegender Aufbau	9
1.2 Lern- und Lesehinweise	11
2. Stärkung der sozialen Fähigkeiten	13
2.1 Welche Anforderungen Sie in der Lehrstelle erwarten	14
2.2 Was soziale Fähigkeiten bedeuten	15
2.3 Soziale Fähigkeiten mit System einsetzen	18
2.4 Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden	21
2.4.1 Das „Einmaleins“ der Kommunikation	24
2.4.2 Richtig telefonieren	26
2.4.3 Teamgeist zeigen	31
3. Kundenorientiert und qualitätsbewusst arbeiten	37
3.1 Auf den Service kommt es an!	38
3.2 Erwartungen der Kunden	42
3.3 Wie Qualität entsteht	45
3.4 Einführung in das Qualitätsmanagement	50
4. Umgang mit Konflikten	55
4.1 Konflikte erkennen und einschätzen	56
4.2 Verhaltensregeln für Konfliktlösungen	61
4.3 Umgang mit Frustration	67
5. Grundsätzliches zu Prüfungen	69
5.1 Wann geht´s los mit den Prüfungen?	71
5.2 Von der Anmeldung bis zum Abschlusszeugnis/Gesellenbrief	71
5.3 Sonderfälle von Abschlüssen	80
6. Einsatz von Lernmethoden	83
6.1 Einschätzung des eigenen Lernpotenzials	85
6.1.1 Selbsttest: Welcher Lerntypus bin ich?	86
6.2 Auswahl von Lernmethoden	88
6.2.1 Lernpläne erstellen	88
6.2.2 Lernkartei	92
6.2.3 Lesetechniken	94
6.2.4 Exzerpieren aus Texten	95

7.	Förderung der Konditionierung	101
7.1	Positive Konditionierung	102
7.2	Lernerfolg durch Konzentration	104
7.3	Umgang mit Prüfungsangst	105
7.4	Praktische Übungen	109
	Schlusswort – Ausblicke für die Zukunft	113
	Anhang – Checklisten	119

Wir freuen uns, dass Sie sich als Auszubildender mit dem Leitfaden beschäftigen werden. Denn für Sie haben wir Autoren dieses Buch mit viel Engagement und Motivation geschrieben. Darüber hinaus freuen wir uns, wenn Ausbilder oder Lehrer, die an Ihrer Ausbildung beteiligt sind, dieses Buch auch für sich entdecken.

Auszubildende sind mehr denn je gefragt, ihre Ausbilder und zukünftigen Arbeitgeber nicht nur mit ihrem fachlichen Wissen, sondern auch mit dem richtigen Auftreten, Umgangsformen und mit ihrem Teamverhalten – kurz, mit ihren eigenen sozialen Fähigkeiten – zu überzeugen. Wie Sie diese Fähigkeiten schon in Ihrer Ausbildung trainieren und einsetzen, das zeigt Ihnen unser Leitfaden. Beim Start in Ihre berufliche Laufbahn werden Sie mit Sicherheit von Ihrem Wissen profitieren!

Wenn Sie den Einstieg in die Lektüre geschafft haben, dann bleiben Sie bitte dran. „Der Appetit kommt beim Essen“, lautet bekanntlich ein Sprichwort. Ein Jogger, der sich vorgenommen hat, jeden Morgen auch bei schlechtem Wetter zu laufen, wird anfänglich sicher nicht begeistert sein. Doch schon nach wenigen Minuten, wenn er auf dem Weg ist, wird seine Begeisterung größer sein. Wenn man erst einmal etwas angefangen hat, kommt die Lust dazu. Deshalb ermutigen wir Sie: Starten Sie und bleiben Sie dran!

Wir wünschen Ihnen, dass Sie viele neue Erkenntnisse aus dem Buch gewinnen können und die Lust am Ausprobieren nicht verlieren!

Ihre Autoren *Angelika Pindur-Nakamura & Nikolaus Mühle*

PS: Wir hoffen, dass Sie sich mit unserer Schreibweise der männlichen Form gut zurechtfinden können. Wir sind der Meinung, dass es für Sie zu ermüdend wäre, auf jeder Seite des Buches mehrfach über Doppelformulierungen zu stolpern. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir die leserfreundliche Variante gewählt haben.

Wenn Sie Lob oder Anregungen mitteilen möchten oder Fragen haben, wenden Sie sich bitte an uns Autoren:

Angelika Pindur-Nakamura & Nikolaus Mühle
Qualifizierungsprogramme für Auszubildende

E-Mail:
apindur@quim.de

1. Den Leitfaden richtig nutzen

- ▶ Wie ist der Leitfaden aufgebaut?
- ▶ Was muss ich beim Lesen beachten?

Zusammenfassung

Wie Sie in den vorliegenden Text des Leitfadens einsteigen, ist von großer Bedeutung, um für sich persönlich den größtmöglichen Nutzen zu haben und die neuen Erkenntnisse dann in die Tat umsetzen zu können.

Wir stellen Ihnen den Aufbau des Leitfadens vor und geben Ihnen Hinweise, wie Sie beim Lesen und Erarbeiten der Inhalte am besten vorgehen.

Kennen Sie den Unterschied zwischen einem Versuch und der Tat? Angenommen, auf dem Fußboden liegt Ihr Handy. Wenn Sie nur versuchen, das Handy aufzuheben, bleibt es liegen. Erst in dem Moment, in dem Sie sich bücken und es aufheben, verliert das Handy die Haftung am Fußboden. Ähnliches gilt auch für das Lernen. Etwas Lernen (und damit ist nicht nur Lernen auf Prüfungen gemeint) heißt aktiv werden: Man kann nicht jemanden für sich lernen lassen. Das geht leider nicht! Verantwortlich für Ihren Lernerfolg sind nicht die Lehrer der Berufsschule und nicht Ihr Ausbilder, sondern Sie sind ganz alleine dafür verantwortlich.

In dem Moment, in dem Sie das Buch zur Hand nehmen, bleibt es nicht beim Versuch, sondern es beginnt die „Tat“.

Mit dem vorliegenden Leitfaden wollen wir Ihnen wichtige Informationen darüber geben, welche Anforderungen in punkto soziale Fähigkeiten und Arbeitsmethodik in der Ausbildungszeit an Sie gestellt werden. Arbeitsmethoden sind Ihnen sicher bekannt aus der Berufsschule und Ihren Lehrbetrieben. Neu entdecken werden Sie die sozialen Fähigkeiten, das heißt Verhaltensweisen, die Ihr Zusammensein und Zusammenarbeiten mit anderen Menschen prägen.

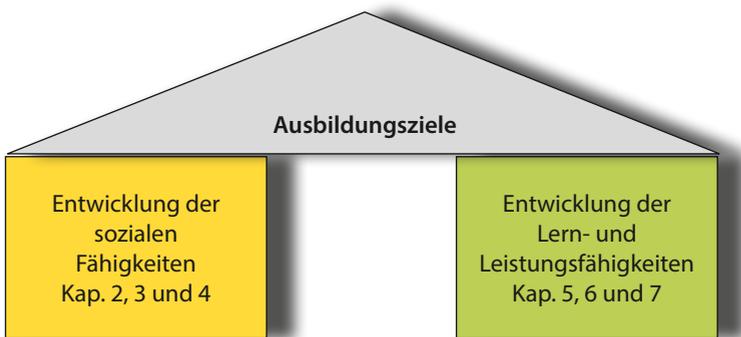
Diese sozialen Fähigkeiten sind besonders wichtig, denn gerade sie entscheiden, ob Sie als Auszubildender sich dauerhaft in einem Unternehmen fachlich und sozial kompetent einbringen können.

Arbeitsmethoden und der Einsatz sozialer Fähigkeiten folgen einer bestimmten Systematik. In unserem Leitfaden stellen wir Ihnen diese Systematik vor, mit deren Hilfe Sie sowohl beim Lernen fachlicher Inhalte als auch beim Einbringen Ihrer sozialen Fähigkeiten erfolgreich sind. Diese anzuwenden, wird Ihnen auch im Berufsleben nützlich sein.

Das Arbeiten nach einer bestimmten Systematik bildet die Grundlage für jeden Lernerfolg, gleichgültig welche Thematik zu verinnerlichen ist.

1.1 Grundlegender Aufbau

Wir beschäftigen uns in diesem Buch mit zwei großen Hauptthemen: zum einen ist das die „*Entwicklung der sozialen Fähigkeiten*“, und zum anderen die „*Entwicklung der Lern- und Leistungsfähigkeit*“. Beide Themen ergänzen sich und bilden die Grundlage für eine erfolgreiche Ausbildungszeit.



*Hauptthemen
des Leitfadens*

Die einzelnen Kapitel des Buches können den beiden Hauptthemen zugeordnet werden:

- ▶ In Kapitel 2 zeigen wir, was alles dazu gehört, um soziale Fähigkeiten mit Erfolg weiterzuentwickeln und im Arbeitsalltag einzusetzen. Nach welcher Methode dabei vorgegangen wird, das erläutern wir Ihnen.
- ▶ In Kapitel 3 geht es speziell darum, wie und wann Sie gelernte soziale Verhaltensweisen im Betrieb einsetzen. Der Betrieb ist Ihre Bühne: hier können Sie zeigen, was Sie gelernt haben.
- ▶ Kapitel 4 beschäftigt sich mit der Lösung von Konflikten. Auch wenn soziale Fähigkeiten der Menschen noch so gut ausgeprägt sind, ist es durchaus normal, dass es zu Konflikten kommt.
- ▶ In Kapitel 5 zeigen wir auf, wie Sie sich gezielt auf Prüfungen vorbereiten. Wir haben Informationen rund um die Prüfungen in Ihrer Ausbildungszeit zusammengefasst.
- ▶ In Kapitel 6 stellen wir Ihnen Methoden und Techniken vor, wie Sie systematisch lernen und so Ihre Lernfähigkeit verbessern können.
- ▶ In Kapitel 7 werden Methoden und Übungen vorgestellt, die Sie für die Prüfungen und den Lernerfolg bestens in Form bringen.

- ▶ Mit dem letzten Kapitel „Schlusswort – Ausblicke für die Zukunft“ möchten wir Sie für zukünftige Entscheidungen motivieren und ermutigen.
Vergessen Sie nicht: Die Ausbildungszeit ist der Anfang für Ihren beruflichen Werdegang.

Selbstverständlich lassen sich auch für den interessierten Leser einzelne Teile separat lesen. Wichtig ist dabei, dass Sie systematisch vorgehen.

Die einzelnen Kapitel enthalten im Text besondere Elemente, die grafisch einheitlich gestaltet und markiert sind:

1 Kapitelanfang

Jedem Kapitel wird eine Einleitungsseite vorangestellt, auf der der Inhalt des Kapitels kurz zusammengefasst ist. So wissen Sie gleich zu Anfang, was Sie in dem Kapitel erwartet.

2 Tipps

Mit den Tipps erhalten Sie wichtige Informationen und Hinweise, wie Sie bestimmte Aufgaben besser bewältigen können. In den Tipps werden auch Sachverhalte näher erläutert.

3 Beispiele

An etlichen Stellen im Text zeigen wir Ihnen anhand von Beispielen, welche Verhaltensweisen in bestimmten Situationen angebracht sind und welche Sie möglichst vermeiden sollten.

4 Anleitungen

Anleitungen sollen Sie bei der Vorbereitung und Durchführung von Aufgaben oder bei der Ausübung von Verhaltensweisen unterstützen.

5 Checklisten

Checklisten helfen bei der Vorbereitung oder Durchführung einer Aufgabe, damit Sie nichts vergessen. Sie enthalten Fragen, die Sie mit „ja“ oder „nein“ beantworten können. Am Ergebnis können Sie dann leicht erkennen, wo noch nachgebessert werden muss.

1.2 Lern- und Lesehinweise

Damit Sie von Anfang an gut starten, geben wir Ihnen noch einige Lese- und Lernhinweise für diesen Leitfaden:

- ▶ Lesen Sie langsam und gründlich. Am besten zweimal hintereinander! So können sich die Inhalte besser in Ihrem Gedächtnis „verankern“.
- ▶ Notieren Sie sich am Rande des Leitfadens Fragen oder Stichworte aus dem Text. Wie das geht, können Sie auch in diesem Leitfaden in Abschnitt 6.2.4 nachlesen.
- ▶ Nehmen Sie sich *Zeit* für jedes Kapitel, jede Seite und jeden Abschnitt. Wichtig ist nicht, dass Sie schnell lesen, sondern gründlich. Teilen Sie die Kapitel und Abschnitte in IHRE Lese-Portionen ein. Wie das geht, können Sie in diesem Leitfaden unter dem Stichpunkt „Salami-Taktik“ im Kapitel 6 nachlesen.
- ▶ Wichtig: Machen Sie zwischendurch immer wieder eine Pause. Gönnen Sie Ihrem Kopf kurze Auszeiten, in denen Sie abschalten. Danach gehen Sie mit mehr Konzentration ans Werk.
- ▶ Wenn Sie etwas nicht verstehen, dann lesen Sie den Inhalt noch mal langsam durch und notieren sich die wesentlichen Stichpunkte des Abschnittes.
- ▶ Wiederholen Sie zwischendurch Ihre Zusammenfassungen oder Ihre Notizen. Sie können dabei auch die Einleitungsseiten in den einzelnen Kapiteln dafür nutzen, damit Sie das Wesentliche leichter wiederholen können. Besser ist es aber, sich auf seine eigenen Mitschriften zu verlassen.

»*Carpe diem*«, wie der Lateiner sagt: »*Nutze den Tag*«!

Gehen Sie mit Neugierde und Lust an diese Lektüre. Sehen Sie es nicht als Pflicht oder lästige Quälerei, sondern lassen Sie sich auf die Themen ein. Dann wird Ihnen das Lesen und Erarbeiten der einzelnen Inhalte leicht von der Hand gehen.

Eines ist uns noch wichtig Ihnen mitzugeben:

Seien Sie bitte geduldig mit sich. Nicht immer erschließt sich der Inhalt einem sofort, es braucht einen bisschen Zeit, bis man die Zusammenhänge erkennen kann. Dann allerdings macht sich die Geduld bezahlt: Sie werden sich immer schneller in die Materie einarbeiten und erfolgreich durch die Lehrzeit gehen.

2. Stärkung der sozialen Fähigkeiten

- ▶ Welche Anforderungen werden an Sie als Auszubildenden gestellt?
- ▶ Warum ist Ihr soziales Verhalten im Betrieb so wichtig?
- ▶ Warum sollten Sie das „Einmaleins“ der Kommunikation beherrschen?
- ▶ Wie führen Sie professionell Telefongespräche?
- ▶ Warum sind Sie als Teamplayer gefragt?

Zusammenfassung

Der Erfolg in der Ausbildung hängt nicht nur von den fachlichen Grundlagen und Voraussetzungen Ihres Lehrberufes ab sondern auch von der Fähigkeit, sich schnell und effizient an die neue berufliche Situation anzupassen.

Erfolgreiches Auftreten ist im beruflichen Alltag eine wichtige Voraussetzung und gehört zur eigenen Professionalität. Dazu zählt nicht nur die ordnungsgemäße Kleidung, sondern auch die eigene Ausdrucksfähigkeit in Worten und Gestik.

Wie heißt es so schön: Der **erste** Eindruck zählt! Das gilt noch viel mehr in einem Betrieb, in dem Sie als Auszubildender die Erwartungen Ihrer Vorgesetzten als auch die Ihrer Kollegen erfüllen müssen.

Die Kommunikation im Betrieb ist zentraler Bestandteil, um mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden Informationen auszutauschen. Zum richtigen Kommunizieren gehören neben den Worten auch der Umgangston und die Körpersprache, die auch beim Telefonieren eine Rolle spielen. Einfach abheben und zu reden anfangen – viele Menschen meinen fälschlicherweise, damit sei Telefonieren umfassend beschrieben.

Teamfähigkeit wird in jedem Job erwartet und gefordert. Ihr Leitsatz sollte lauten: »Als Auszubildender bin ich nicht nur für meine Arbeit verantwortlich. Ich übernehme Arbeiten und arbeite anderen zu. Jeder im Team ist auch für das Ganze mit verantwortlich!«

2.1 Welche Anforderungen Sie in der Lehrstelle erwarten

Es ist wichtig für Sie als Auszubildender, vorher schon zu wissen, was Sie in der Ausbildungszeit erwartet. Nur wenn Sie die Anforderungen kennen, können Sie sich auch darauf vorbereiten, Ihr Ausbildungsziel mit Erfolg zu erreichen.

Tipp

» Wer seine Ausbildung bewusst (aus-)gewählt hat, sollte sich im Vorfeld genau darüber informieren, welche Anforderungen die jeweilige Ausbildung mit sich bringt. Umso mehr sollten Sie gerade am Anfang Ihrer Ausbildungszeit jede Informationsveranstaltung der Berufsschulen, der Innungen im Handwerk, der Handwerkskammern, der Kammern Ihrer Standesvertretungen sowie der Industrie- und Handelskammern nutzen. «

Neben den fachlichen Voraussetzungen einer bestimmten Ausbildung spielen die sozialen Fähigkeiten, die wir meistens für selbstverständlich halten, eine immer größer werdende Rolle in der Berufsausbildung und später im Berufsleben.

Die fachlichen Fähigkeiten sind meist durch die (hohen) Ausbildungsstandards festgelegt und in Berufsausbildungsordnungen gesetzlich vorgegeben. Für die sozialen Fähigkeiten gibt es noch keine festgeschriebenen Standards. Dennoch gibt es zahlreiche wissenschaftlich fundierte Untersuchungen, die belegen, dass Erfolgchancen im Beruf umso größer werden, je besser die sozialen Fähigkeiten ausgeprägt sind.

Dazu kommt aber noch der große Konkurrenzdruck, der schon in der Ausbildungszeit merkbar zunimmt, sodass nicht nur die fachlich besser versierten Auszubildenden die „Nase vorne“ haben, sondern auch diejenigen, die über stärker ausgeprägte soziale Fähigkeiten verfügen.

2.2 Was soziale Fähigkeiten bedeuten

Was meinen wir, wenn wir von sozialen Fähigkeiten sprechen? Vielleicht haben Sie schon das englische Wort „Soft Skills“ gehört oder gelesen. Damit wird die Gesamtheit der individuellen Einstellungen und Fähigkeiten beschrieben, die dazu dienen, die eigenen Handlungsziele mit den Einstellungen und Werten unserer Gesellschaft (einer Gruppe) zu verknüpfen und natürlich mit unserem Handeln diese Einstellungen und Werte zu beeinflussen.

Soziale Fähigkeiten umfassen eine Vielzahl von Fertigkeiten und Verhaltensregeln, die für die soziale Interaktion zwischen Menschen nützlich bzw. notwendig sind. Denken Sie nur daran, welches Chaos entsteht, wenn eine Vielzahl von Menschen (zum Beispiel Fans im Fußballstadion) sich nicht an Verhaltensregeln hält. Wie oft haben Sie schon im Fernsehen oder live miterlebt, dass eine Menschenmasse außer Kontrolle gerät und keinen sozialen Regeln mehr folgt? Im schlimmsten Fall können sogar Menschen verletzt werden.

Auf Ihre Ausbildung bezogen sind die *wichtigsten sozialen Fähigkeiten*, die Sie mitbringen sollten (nicht abschließend zu verstehen):

1 Durchhaltevermögen

Ohne das Durchhaltevermögen werden Sie Ihre Ausbildungszeit nicht bestehen. Es ist notwendig, dass Sie in dem vorgegebenen Zeitrahmen eine Tätigkeit zu Ende führen können. Diese Fähigkeit des Durchhaltens ist auch für Ihren beruflichen Erfolg wichtig.

2 Kommunikationsfähigkeit

Auch wenn es für Sie selbstverständlich ist: Miteinander zu kommunizieren ist der Schlüssel für unser soziales Zusammenwirken. Auch hier gelten bestimmte Regeln, die uns dabei helfen, dass wir uns verständlicher ausdrücken können und andere Menschen, etwa unsere Kollegen, besser verstehen. Mehr dazu erfahren Sie an späterer Stelle in diesem Kapitel.



3 Konfliktfähigkeit

Die eigene Konfliktfähigkeit zu entwickeln ist eine Notwendigkeit, da ein Zusammenleben und -arbeiten immer mit Meinungsver-

schiedenheiten einhergeht. Dafür erhalten Sie in diesem Leitfaden gute Beispiele, wie Sie Ihre Konfliktfähigkeit verbessern können. Sich Konflikten bewusst zu stellen, ist schwer, aber oftmals der bessere Weg, um Missverständnisse zu beseitigen. Mehr dazu erfahren Sie in Kapitel 4.

4 Kritikfähigkeit

Auch die eigene Kritikfähigkeit ist wichtig. Wer glaubt, er sei unfehlbar, der wird es im Leben nicht weit bringen. Immer wieder werden wir von unseren Mitmenschen und Kollegen kritisiert und darauf aufmerksam gemacht, was wir falsch gemacht haben und was wir besser machen sollten. Hier kommt es besonders auf das Zuhören an.

5 Leistungsbereitschaft

Bereitschaft zur Leistung ist in unserer Leistungsgesellschaft unverzichtbar. Sie sollten keine Angst vor „Leistung“ haben, die man in der Ausbildungszeit und später im Beruf von Ihnen verlangt. Oft ist es nur unsere Angst zu versagen, die uns daran hindert, die Bereitschaft aufzubringen, uns neuen Herausforderungen zu stellen. Haben Sie keine Angst, und wenn sie doch kommt, dann besiegen Sie Ihre Angst, in dem Sie die neue Herausforderung erst recht annehmen und sich zum Ziel setzen, diese Aufgabe zu bewältigen.



6 Selbstständigkeit

Selbstständigkeit wird von Ihnen als angehende Erwachsene vorausgesetzt. Gerade in der Ausbildungszeit sollen Sie das selbstständige Erarbeiten von Fachwissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten lernen. Es wird aber auch von Ihnen erwartet, dass Sie mit allen Anforderungen in der Ausbildungszeit (zum Beispiel dem Prüfungsablauf) klarkommen.

7 Sorgfalt

Ohne Sorgfalt werden Sie keine Erfolge erzielen. Alles was von Ihnen verlangt wird, wird in einer bestimmten QUALITÄT verlangt. Sorgfältiges Arbeiten wird im Beruf vorausgesetzt. Machen Sie sich bitte schon in Ihrer Ausbildungszeit zu eigen, alles was verlangt wird, mit der notwendigen Sorgfalt und Aufmerksamkeit zu tun.

8 Teamfähigkeit

Teamfähigkeit ist seit Jahren eines der beliebtesten Schlagworte auf dem Arbeitsmarkt. Und das zu Recht, denn Sie alle werden in Ihrem Job mit anderen Kollegen und Vorgesetzten zusammenarbeiten müssen. Wie Sie Ihre Teamfähigkeit verbessern können, werden wir in diesem Kapitel noch genau unter die Lupe nehmen!



9 Umgangsformen

Umgangsformen sind heute aus der Mode gekommen. Gerade in der Jugend möchte man „individuell“ und nicht angepasst erscheinen. Dennoch gilt es in der jeder Gruppe, sich an bestimmte Umgangsformen zu halten, die die Zugehörigkeit stärken. Auch in der Ausbildungszeit gilt es, solche Umgangsformen zu erlernen und damit die „Zugehörigkeit“ zum Team zu festigen. Im Weiteren werden wir uns mit einigen Verhaltens-„Regeln“ vertraut machen. Sie helfen Ihnen, sich besser in den Betrieb oder in die Klasse oder in Gruppen der Berufsschule zu integrieren.

10 Verantwortungsbewusstsein

Verantwortung ist der Begriff, der am meisten missverstanden wird. Mit Verantwortung wird sehr oft die Selbstverantwortung gemeint. In der Ausbildungszeit und später im Berufsleben sprechen wir aber auch die Verantwortung an, die Sie anderen Menschen wie Kollegen, Vorgesetzten und Kunden gegenüber haben.

11 Zuverlässigkeit

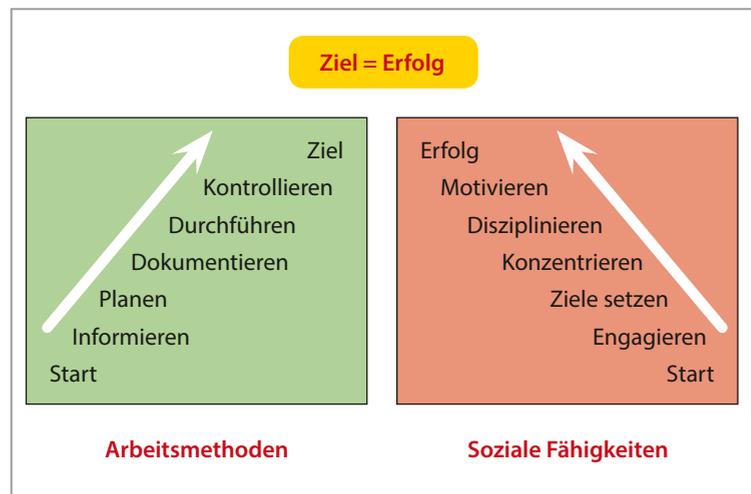
Zuverlässigkeit ist eine Folge der Verantwortung anderen gegenüber. Es ist wichtig, dass wir unseren Vorgesetzten, Kunden und Kollegen gegenüber zuverlässig auftreten. Unsere Arbeitsleistung wird zu einem Teil auch daran gemessen, wie zuverlässig wir die Aufgaben erledigen.

2.3 Soziale Fähigkeiten mit System einsetzen

Erfolg in der Ausbildungszeit und im Beruf wird bestimmt durch:

1. die *Arbeitsmethoden*. Gerade diese Arbeitsmethoden werden Ihnen in der Ausbildungszeit vermittelt, um Ihren Beruf zu erlernen.
2. den Einsatz der *sozialen Fähigkeiten* (sozialen Kompetenzen), die sowohl das Einbringen der persönlichen Stärken als auch die gesellschaftlich geltenden Regeln im Business umfassen.

In der Grafik können Sie sehen, wie Sie schrittweise vorgehen, um zum Ziel zu kommen:



Erfolg ergibt sich aus dem Einsatz von Arbeitsmethoden und den eigenen sozialen Fähigkeiten!

Vorgehensweise bei der Arbeitsmethode

1. Als Erstes informieren Sie sich, egal welche Aufgabe Sie zu bewältigen haben. Sie kümmern sich um die notwendigen Informationen, damit Sie die anstehende Aufgabe bewerkstelligen können.

Beispiel

» Wenn Sie sich auf ein bestimmtes schriftliches oder praktisches Prüfungsfach vorbereiten, dann ist es sinnvoll, dass Sie sich über den gesamten Prüfungsstoff informieren, bevor Sie mit dem Lernen oder Üben anfangen. Sie werden alle Ihre Bücher, Notizen oder weitere Fachliteratur dazu verwenden.«

- Um die jeweilige Aufgabe zu lösen, planen Sie als Zweites die notwendigen Schritte.

» Bevor Sie draufloslernen, machen Sie sich Gedanken, wie viel Zeit Sie noch zum Lernen haben und wie Sie den Lernstoff einteilen. Sie machen sich einen *Lern-Plan*. Genauso gehen Sie vor, wenn Sie sich auf die praktischen Fächer vorbereiten. Auch dann erstellen Sie Ihren *Arbeits-Plan*. «

Beispiel

- Als Drittes dokumentieren Sie Ihre Planung im Detail. Damit legen Sie schriftlich fest, wie Sie Ihren Plan umsetzen wollen. Der Plan ist auch Ihre Vorlage zum Kontrollieren der Arbeitsschritte.

» Am besten fertigen Sie einen Lernplan an, in den sie alle Lektionen eintragen und sich eine konkrete Zeit dafür eintragen. In einer handwerklichen Ausbildung, wie etwa der zum Zahntechniker, wird so ein schriftlicher Plan von Ihnen für die Anfertigung Ihres Prüfungsstücks in der praktischen Prüfung verlangt. «

Beispiel

- Als Viertes führen Sie Ihren Plan aus. Sie setzen die einzelnen Schritte in Ihrem Plan konkret um und führen ihn praktisch aus.

» Sie setzen sich hin und fangen an, nach ihrem Lernplan systematisch zu lernen – in den Zeiträumen und Fächern, die Ihnen der Lernplan vorgibt. Auch die Schritte des Zeit- und Arbeitsplans werden bei der Anfertigung des Prüfungsstücks bzw. Arbeitsauftrags konkret umgesetzt. «

Beispiel

- Als Fünftes kontrollieren Sie Ihr Ergebnis. Sie bewerten, ob, wie in Ihrem Lernplan vorgesehen, das gewünschte Ergebnis erreicht wurde. An gegebener Stelle können Sie dann Ihren Plan verbessern.

» Wenn Sie gelernt haben, dann kontrollieren Sie das gelernte Wissen und wiederholen es. Wenn Sie merken, dass sie etwas nicht wissen, dann lernen Sie es erneut. Auch in der Vorbereitung zur praktischen Abschlussprüfung kontrollieren Sie das Teil- und das Endergebnis und überlegen sich, an

Beispiel

welcher Stelle Sie etwas besser machen können. In der handwerklichen Prüfung selbst wird Ihre eigene schriftliche Bewertung der Arbeitsergebnisse auch verlangt. ‹‹

Vorgehensweise beim Einsatz der sozialen Fähigkeiten

1 Engagieren

Bevor Sie anfangen ein Ziel anzuvisieren, ist es wichtig, dass Sie mit Engagement daran gehen. Machen Sie sich klar, dass Sie niemals Ihre Ziele erreichen werden, wenn Sie sich nicht dafür engagieren.

2 Ziele setzen

Jedes Engagement ist umsonst, wenn Sie sich nicht ein konkretes Ziel setzen. Wir entwickeln uns nur dann weiter, wenn wir uns Ziele im Leben setzen. Ihr Ziel als Auszubildender ist, die Ausbildungszeit erfolgreich zu durchlaufen.

3 Konzentrieren

Wenn Sie ein Ziel vor Augen haben und dieses mit Engagement verfolgen, dann werden Sie die Aufgabe mit Konzentration und Aufmerksamkeit erledigen. Konzentration ist kein Zufallsprodukt, vielmehr ist sie eine besondere Art der Aufmerksamkeit. Das Gute daran ist: Wenn Ihnen die Sache Spaß macht, dann konzentrieren Sie sich automatisch auf die Aufgabe, fast ohne Anstrengung. Darüber hinaus kann man Konzentration üben und trainieren.

4 Disziplinieren

Selbst wenn Sie konzentriert arbeiten und dabei ein Ziel verfolgen, werden Sie oft nicht sofort ans Ziel gelangen. Sie benötigen Ausdauer. Diese Ausdauer könnte man auch Disziplinierung nennen. Sie verfolgen ein Ziel mit Ausdauer – oder eben Disziplin – so lange, bis Sie das Ziel erreichen. Dies ist eine nicht einfach zu erwerbende Fähigkeit. Es bedarf der Geduld ... bis man diszipliniert arbeiten kann.

5 Motivieren

Nicht zuletzt benötigt man Motivation, wenn man ein Ziel verfolgt. Die Motivation kann individuell bestimmt sein. Sie verfolgen Ihr per-

sönliches Ziel, beispielsweise die Ausbildung zu beenden, und als Motivation dient Ihnen die Aussicht, dass Sie bald nicht mehr vom Elternhaus abhängen sondern auf Ihren eigenen Füßen stehen werden. Dann können Sie machen was sie wollen. Klingt doch gut, oder?

Wenn Sie diese Vorgehensweisen berücksichtigen und immer wieder trainieren, dann ist Ihr Erfolg nur eine Frage der Zeit. Die sozialen Fähigkeiten helfen uns dabei, unsere Ziele besser zu erreichen.

2.4 *Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden*

Ihr Verhalten bestimmt, inwieweit Sie sich dauerhaft als Auszubildender in den Betrieb integrieren können. Dabei kommt es in erster Linie auf bestimmte Verhaltensformen im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten an.

In der Berufswelt werden später auch genau diese Verhaltensformen vorausgesetzt. Zu einem großen Teil bestimmen sie Ihre berufliche Laufbahn mit. Ob Sie unter Kollegen wertgeschätzt oder von Ihrem Vorgesetzten unterstützt werden, wird immer auch von Ihrem vorbildlichen Verhalten abhängen.

» Umgangsformen im Betrieb

Azubi Schmitt kommt eine halbe Stunde zu spät in das Labor und geht wortlos am Meister, Herrn Bauer, vorbei. Herr Bauer ist sichtlich verärgert und brüllt los: »Sie kommen schon wieder zu spät! Haben Sie keine Uhr?!«

Bitte grüßen Sie immer, und wenn Sie sich verspäten, sollten Sie sich auf jeden Fall entschuldigen. Sie drücken damit Achtung gegenüber Ihren Vorgesetzten und Kollegen aus. Das kommt immer gut an! Gerade wenn Sie die Umgangsform des „Sichentschuldigens“ beherrschen, dann genießen Sie im Laufe der Zeit das Vertrauen Ihrer Kollegen und Vorgesetzten, sodass Ihnen Ihre Nachlässigkeiten (zum Beispiel zu spät kommen) eher verziehen werden. «

Orientieren Sie sich an einigen Verhaltensregeln und Umgangsformen, die heute zum Standard gehören.

Beispiel

Grundlegende Regeln und Umgangsformen im Betrieb

Es gibt einige Regeln, die in jedem Betrieb gelten. Sie sollten sich diese bitte einprägen, damit Sie in kein Fettnäpfchen treten!

Das sollten Auszubildende **auf jeden Fall** tun:

- ▶ **pünktlich am Arbeitsplatz erscheinen**
Diese Regel ist in jedem Fall zu beachten. Sollten Sie mehrfach zu spät zur Arbeit kommen, dann kann dieses Verhalten sogar zu einer Abmahnung bis hin zur Kündigung führen. Auch der Gesetzgeber regelt die „Pünktlichkeit“ am Arbeitsplatz. Sollten Sie dennoch mal zu spät kommen, dann bitte sofort beim Vorgesetzten um Entschuldigung bitten.
- ▶ **bei Verspätung oder Krankheit rechtzeitig Bescheid sagen**
Auch diese Regelung ist gesetzlich vorgeschrieben. Wenn Sie krank werden oder erkennen können, dass Sie zumindest zu spät kommen, dann sind Sie verpflichtet, sich beim Arbeitgeber (auch als Azubi) telefonisch zu melden und dies mitzuteilen. Auch hier gilt die Meldepflicht sofort zu Arbeitsbeginn. Nicht Bescheid sagen hat fatale Folgen in der Situation einer anstehenden Prüfung. Wenn Sie Ihr Kranksein oder Ihre Verspätung nicht rechtzeitig melden, gilt die Prüfung als nicht bestanden!
- ▶ **die Augen für anfallende Arbeiten offen halten**
Es mag seltsam erscheinen, aber gerade wenn Sie „teamfähig“ werden wollen, dann ist es ratsam, auch mal Dinge zu tun, die nicht ausdrücklich von Ihnen verlangt wurden. Wenn Sie ab und zu etwas sehen, was erledigt gehört, dann machen Sie es – auch wenn Ihnen das nicht ausdrücklich angeordnet wurde. Sie werden merken, dass die Kollegen Ihnen mit mehr Wertschätzung begegnen werden.
- ▶ **sich der Kleiderordnung anpassen**
Bisweilen ist es für Sie als Azubi wenig wichtig, wie Sie herumlaufen. Aber in der gesamten Arbeitswelt gibt es „Kleidervorschriften“. Manch einen Beruf erkennen Sie sofort an der Kleidung: zum Beispiel die Polizei in ihren grünen (oder

