Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer

„Buchstabensalat" – nein danke!

Reicht die schriftliche Ausdrucksfähigkeit nicht aus, ist eine erfolgreiche Ausbildung gefährdet – gerade auch in Ausbildungsberufen, die nicht zu den klassischen Büroberufen zählen.

Foto: mapoli-photo – Fotolia.com

Vielfach wird bei Auszubildenden eine unzureichende schriftliche Ausdruckfähigkeit beklagt. Diese zeigt sich in der mangelnden Bereitschaft, berufsbezogene Informationen schriftlich zu sichern und im Unvermögen, sich schriftlich eindeutig und für andere verständlich auszudrücken. Bei der Förderung von Schreibkompetenz stellen sich für Ausbildungsverantwortliche vorrangig zwei Fragen:

- Wie motiviert man Auszubildende zum berufsorientierten (Mit)schreiben?
- Wie schafft man Trainingsmöglichkeiten im Ausbildungsalltag?

Viele Auszubildende verbinden mit dem Thema Schreiben negative Schulerlebnisse mit Kritik an ihren „Schreibergebnissen". Außerdem wirkt es in ihren Augen vielfach antiquiert, Sachverhalte schriftlich zu dokumentieren, denn über Fotos, Videos und Emojis lassen sich Daten, Fakten und sogar Gefühle vermeintlich erschöpfend darstellen.

Da die Übung fehlt, verwundert es nicht, dass es vielen Auszubildenden große Mühe bereitet, berufsbezogene Schriftstücke angemessen zu formulieren. Dies zieht Kritik und Frusterlebnisse nach sich und verstärkt die Abwehrhaltung vieler Azubis. Es kommt also in erster Linie darauf an, die Auszubildenden zum (Auf)schreiben zu bewegen.

Wer schreibt, bleibt

In allen Berufen – auch dort, wo die Schreibtischarbeit nicht im Vordergrund steht – verschafft die eigene Schreibkompetenz unbestrittene persönliche Vorteile. Diese Vorteile sind vielen Auszubildenden nicht bewusst. Daher lassen sich die folgenden Argumente sehr gut einsetzen, um Azubis zur Verbesserung der eigenen Ausdrucksfähigkeit zu motivieren:

- Wenn man Informationen aufschreibt, kann man sich Daten und Fakten nachweislich besser merken.
- Wenn man schlüssig und (für andere) verständlich formulieren kann, verstehen andere auch, worum es einem geht.
- Wer sich gut ausdrücken kann, tut etwas für das eigene Image – auch im Außenkontakt.

Um beispielsweise die Grenzen der Merkfähigkeit zu veranschaulichen, kann man einen einfachen „Erinnerungstest" durchführen: Auf einem Tablett werden 20 völlig unterschiedliche Gegenstände (zum Beispiel Schraubenzieher, Pfefferminzbonbons, Sonnenmilch, Plüschtier oder Apfel) in Anwesenheit der Azubis für 60 Sekunden „enthüllt", ohne dass sie mitschreiben dürfen. Danach erhalten die Auszubildenden eine berufsbezogene Aufgabe. Nach einer halben Stunde werden sie aufgefordert, die Gegenstände aufzuzählen, an die sie sich noch erinnern. Dies führt in der Regel zu einem „Aha-Erlebnis", weil die Azubis über ihre geringe Trefferquote verblüfft sind.

Vor allem aber hat es sich bewährt, bei der Überzeugungsarbeit die Vorteile der Schreibkompetenz in den Vordergrund zu stellen, die für die Auszubildenden selbst (und nicht für das Unternehmen) zählen:

Persönliche Anerkennung: Auszubildende möchten, dass ihre Leistung anerkannt wird und dass sie auch fachlich ernst genommen werden („Warum glaubt mir der Kunde nicht?"). Hierbei kann die eigene Schreibkompetenz von Nutzen sein. Wer sich schriftlich angemessen ausdrücken kann und ergebnisorientiert formuliert, kommt professionell und kompetent rüber und punktet bei Vorgesetzten und Kunden. Wer über ein gut entwickeltes Textverständnis verfügt, braucht nicht so oft nachzufragen und kann selbstständiger arbeiten. Dies fördert in den Augen von Vorgesetzten und Kunden ein professionelles Gesamtbild.

Weniger Lernstress: Auszubildende haben ein großes Lernpensum zu bewältigen und fühlen sich leicht von dieser Fülle „erschlagen" („Was soll ich mir denn noch alles merken!"). Auch hier nutzt ihnen Schreibkompetenz. Wer Lehrgespräche, Arbeitsanleitungen und Aufträge schriftlich dokumentiert und sich kontinuierlich Notizen macht (handschriftlich oder elektronisch), lernt praxisorientiert und effizient.

Wer Arbeitsanleitungen, Aufträge und Gesprächsinhalte notiert, macht weniger Fehler bei der Arbeit und bekommt weniger Ärger. Dies alles hilft, sich den Lernstoff

ARTIKELSERIE

Tipps für die Ausbildungspraxis

In Beiträgen dieser Serie werden typische Problemstellungen im Ausbildungsalltag aufgegriffen und Ausbildungsverantwortlichen Werkzeuge im Umgang damit an die Hand gegeben.

kontinuierlich anzueignen – so lernt man quasi nebenbei und kann sich nervenaufreibende Last-Minute-Aktionen vor Tests und Prüfungen sparen.

Gerechte Beurteilung: Auszubildende haben ein ausgeprägtes Gerechtigkeitsempfinden und reagieren daher besonders emotional auf ungerechtfertigte Kritik („Mein Chef glaubt mir nicht, dass ich nicht schuld bin."). Es wird sie überzeugen, dass schriftliche Notizen und schriftliche Kommunikation enorme Vorteile bringen. Mit der schriftlichen Sicherung von Geschäftsvorgängen ist man immer argumentationsfähig und schützt sich vor unzutreffenden Behauptungen Dritter. Schriftliche Informationsübermittlung ist beweisbar. Damit kann man (fast) immer verdeutlichen, wem man was auf welche Weise mitgeteilt hat. Die Mühe, öfter etwas schriftlich zu dokumentieren, lohnt sich also gerade im Umgang mit Vorgesetzten und Kunden.

Privat punkten

Neben den genannten Vorteilen im Ausbildungsalltag bietet es sich an, den Wert von Schreibkompetenz im Privatleben zu betonen – und entsprechende Anregungen zur Ausübung zu geben. Schließlich verhalten sich Auszubildende privat überdurchschnittlich kommunikativ. Sie tauschen sich zwar häufig und ausgiebig mit anderen aus – per Mail, SMS und mit Posts in sozialen Netzwerken – allerdings mit erheblichen Abstrichen bei der schriftlichen Ausdrucksfähigkeit.

So kann es sich lohnen, auch mal provokativ an die Sache heranzugehen. Schließlich kann jeder Selfies posten. Etwas Aussagekräftiges zu schreiben, ist da schon anspruchsvoller. Das macht zwar mehr Mühe, aber man kann bei der Peergroup nachhaltig punkten. Zum Beispiel damit:

- eine neue TV-Serie auf einer Online-Plattform besprechen,
- einen Beitrag im Blog des favorisierten Fußballvereins verfassen,
- Kneipen, Biergärten oder Clubs auf entsprechenden Portalen bewerten,
- Freizeitmöglichkeiten in der Region (Fitness-Club, Sportverein, Schwimmbad, Ausstellung, Ausflugsziele) empfehlen.

Diese Beiträge können von den Auszubildenden gemeinsam oder wechselseitig bearbeitet werden. Im Anschluss kommentieren die Ausbildungsbeauftragten die Ergebnisse und geben zusätzliche Optimierungshinweise.

Fit durch Übung

Auszubildende glauben vielfach, dass andere auf Anhieb druckreif formulieren können und werten es als ein Zeichen von Unfähigkeit, wenn ihnen ein Schriftstück nicht auf Anhieb „gelingt". Deshalb kommt es darauf an, Auszubildenden immer wieder Trainingsmöglichkeiten zu bieten. Diese können Anlässe im Außenkontakt sein (Beantwortung einer Kundenanfrage, Beanstandung einer fehlerhaften Lieferung, Einladung an Kunden zum Tag der offenen Tür). Ebenso eignen sich innerbetriebliche Anlässe (Protokoll des Teammeetings, Rechercherbericht zum Kaufverhalten umweltbewusster Konsumenten, Bericht über die Erfahrungen auf einer Bildungsmesse, Aushang zu neuen Nutzungsbedingungen des Firmenparkplatzes).

Foto: Ivan Kopylov – Fotolia.com

Im Privatleben helfen „Emojis" bei der schriftlichen Kommunikation.

Foto: WavebreakmediaMicro – Fotolia.com

Aufschreiben bringt viele Vorteile, doch häufig hapert es an der schriftlichen Ausdrucksfähigkeit.

Feedback erwünscht

Auszubildende sollen in der Lage sein, Geschäftsvorgänge, Korrespondenz und Rechercheergebnisse für andere verständlich zu formulieren. Um dies zu erreichen, sind kontinuierliches Feedback und gemeinsame Überarbeitung der Ergebnisse notwendig. Dafür bleibt Ausbildungsverantwortlichen allerdings häufig zu wenig Zeit. Hinzu kommt, dass kontinuierliche Kontrolle durch einen Vorgesetzten nicht gerade motivationsfördernd wirkt. Wirksam sind hier Schreibteams, bei denen Auszubildende höherer Ausbildungsjahre die Ausbildungsverantwortlichen entlasten. Die Vorteile sind:

- Unter (fast) Gleichaltrigen ist die Hemmschwelle geringer, etwas auszuprobieren.
- Es steht nicht die Bewertung im Vordergrund, sondern das gemeinsame Erarbeiten von Schriftstücken.
- Die Auszubildenden lernen dabei voneinander.

So gilt auch hier die Formel: Motivation × Übung × Feedback = Trainingsfortschritt. Es lohnt sich, wenn Auszubildende (möglichst) jede Gelegenheit dazu nutzen dürfen, an der eigenen schriftlichen Ausdrucksfähigkeit zu arbeiten – und wenn andere sich die Mühe machen, die Ergebnisse zu prüfen und den Lernfortschritt konstruktiv zu begleiten. ■

Die Autorinnen

Ingrid Ute Ehlers

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