



Foto: fizkes/iStock/Getty Images Plus via Getty Images

Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer

## #Geschäftsgeheimnis

*Ein unbedarfter Umgang mit Firmeninterna kann negative Folgen haben. Auszubildenden die Bedeutung von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen näherzubringen, ist deshalb unverzichtbar und kann eine echte Herausforderung sein.*

**H**äufig haben Auszubildende noch kein Gespür dafür entwickelt, welche Informationen vertraulich sind und somit nicht nach außen getragen werden dürfen. Daher gehen sie vielfach sorglos und unbedacht mit vertraulichen Informationen und Geschäftsgeheimnissen um. Dies zeigt sich beispielsweise in den folgenden Verhaltensweisen:

- Auszubildende erzählen Freunden von den massiven Umsatzeinbußen des Betriebs wegen der Ernteausfälle.
- Auszubildende plaudern im Familienkreis aus, welche Neuheit des Unternehmens demnächst auf den Markt kommt.
- Auszubildende prahlen mit ihrer Meinung zu veralteten Produktionsprozessen im Ausbildungsbetrieb.
- Auszubildende äußern sich negativ über Produkte des Ausbildungsbetriebes und essen/trinken/nutzen demonstrativ die Produkte der Konkurrenz.
- Auszubildende berichten namentlich von einem Großkunden, der Zahlungsschwierigkeiten hat.
- Auszubildende posten ihre private Meinung zu Vorgesetzten unverhohlen in sozialen Netzwerken.
- Auszubildende dokumentieren Erlebnisse während ihrer Ausbildung als Fotos oder Videos und stellen andere damit bloß.

### Negative Folgen

Dieses Verhalten kann nicht nur die Geschäftsbeziehungen und damit die wirtschaftliche Lage des

**Tabelle 1: Übersetzungshilfen für Regeln**

Typische abstrakte Formulierung	Nachvollziehbare Veranschaulichungen
Mir ist bekannt, dass sich meine Verschwiegenheit auf alle Tatsachen erstreckt, die mir in Ausübung meiner Tätigkeit anvertraut werden oder mir durch diese bekannt sind.	Als Mitarbeiter/-in des Unternehmens habe ich mit vielen Informationen zu tun, die nicht an Außenstehende gegeben werden dürfen, weil das dem Unternehmen Schaden zufügen kann.
Hierzu gehören auch die internen Verhältnisse im Unternehmen, insbesondere die wirtschaftlichen, persönlichen und steuerlichen Verhältnisse.	Es ist verboten, mit Personen außerhalb des Unternehmens über die folgenden Themen zu sprechen, zu schreiben oder Informationen dazu in sozialen Medien zu veröffentlichen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Höhe des Umsatzes, Steigerung des Umsatzes,</li> <li>■ aktuelle Auftragsituation,</li> <li>■ Menge der verkauften Produkte,</li> <li>■ in Zukunft geplante Produkte oder Dienstleistungen,</li> <li>■ geplante Preiserhöhungen,</li> <li>■ Lieferschwierigkeiten,</li> <li>■ Kontaktdaten von Kollegen und Kolleginnen.</li> </ul>
Davon betroffen sind insbesondere Produktionsabläufe, Konstruktionspläne und Herstellungsverfahren.	Auf dem Gelände des Unternehmens darf nicht fotografiert werden – gilt auch für Selfies. Es dürfen keine Videos gedreht werden. Wenn man etwas fotografieren oder filmen möchte, muss man sich dafür die Erlaubnis vom Vorgesetzten geben lassen.

Ausbildungsbetriebes belasten. Auch das Ansehen des Unternehmens als qualifizierter Ausbildungsbetrieb kann darunter leiden, was angesichts des Fachkräftemangels einen Wettbewerbsnachteil darstellt. Nicht zuletzt wird in vielen Fällen das Binnenklima im Unternehmen in Mitleidenschaft gezogen. Dies geschieht, wenn die Persönlichkeitsrechte einzelner verletzt werden oder wenn die „undichte Stelle“ nicht eindeutig identifizierbar ist und sich daraufhin ein Klima des gegenseitigen Misstrauens ausbreitet.

Üblicherweise wird auf fehlende Loyalität bei Auszubildenden erst

reagiert, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen ist. Das eigentliche Ziel sollte aber sein, Indiskretionen ganz zu verhindern. Allerdings sind strenge Maßnahmen zur Vorbeugung meistens unrealistisch und praxisfern – auch deswegen, weil eine engmaschige (Kommunikations-)Kontrolle rechtlich nicht durchsetzbar und zudem zwischenmenschlich inakzeptabel ist. Der Weg zu einem korrekten Umgang mit vertraulichen Informationen kann also nur über die Einsicht bei den Auszubildenden und ihre freiwillige Selbstkontrolle führen. Um dies zu erreichen, ist es unverzichtbar, sich zunächst die

Ursachen für das Verhalten der Auszubildenden zu vergegenwärtigen.

Angehörige der gegenwärtigen Auszubildenden-Generation nehmen sich und ihre persönliche Meinung sehr ernst und überschätzen in vielen Bereichen ihre beruflichen und persönlichen Fähigkeiten. In Bezug auf ihre Medienutzung bedeutet das, dass die Auszubildenden zwar extrem medienaffin sind und eine nahezu traumwandlerische Sicherheit bei der technischen Nutzung moderner Kommunikationstechnik an den Tag legen. Allerdings mangelt es ihnen an echter Medienkompe-

**Tabelle 2: Die (vermeintlich) kleinen Ursachen und große Folgen von Indiskretionen**

Kommunikationssituation	Fragen zur weiteren Bearbeitung durch die Azubis
In der S-Bahn sprechen zwei Azubis ausführlich über die Zahlungsschwierigkeiten eines wichtigen Kunden. Eine Journalistin hört zufällig mit.	Welche Personen/Unternehmen sind betroffen?  Welche Folgen hat die Handlungsweise für den Ausbildungsbetrieb?
Eine Auszubildende erzählt auf einem Familienfest, dass der Ausbildungsbetrieb momentan wenig Aufträge hat.	Welche Folgen ergeben sich für die Kunden des Ausbildungsbetriebes?
Ein Auszubildender postet auf einer Bewertungsplattform massive Kritik an den als unerträglich empfundenen Arbeitsbedingungen.	Wie kann die Öffentlichkeit reagieren?
Zwei Auszubildende machen Selfies bei laufender Produktion und verschicken die Fotos anschließend an ihre Whats-App-Gruppen.	Was denken sich mögliche Bewerber/-innen?  Welche Folgen können sich für mich als Azubi daraus ergeben?
Eine Auszubildende filmt Vorgesetzte in ausgelassener Stimmung auf dem Betriebsfest und veröffentlicht dies anschließend auf YouTube.	

tenz. Dieser Mangel zeigt sich beispielsweise darin, dass sie selten seriös zu einem Thema recherchieren, Quellen und Inhalte nur unzureichend bewerten sowie datenschutzbezogene Aspekte nicht ernst nehmen.

Auch bei Gesprächen im Familien- und Freundeskreis tauschen sie sich unbedarft über Geschehnisse am Ausbildungsplatz aus und unterscheiden dabei kaum zwischen persönlichen Erlebnissen und vertraulichen Informationen zu betrieblichen Belangen. Hier besteht ein deutliches Missverhältnis zwischen ihrem ungebremsten Mitteilungsbedürfnis (reden, schreiben, fotografieren, posten) und ihrer noch entwicklungs-fähigen persönlichen Reife. Insgesamt fehlt ihnen die Erfahrung, um sich vorzustellen, welche Konsequenzen aus der Weitergabe von Informationen entstehen können.

### Klarheit schaffen

Allerdings kann man auch beobachten, dass Ausbilderinnen und Ausbilder die Erwartungshaltung des Unternehmens an den Umgang mit vertraulichen Informationen häufig nicht konkret und entschieden genug vermitteln, weil man solche Regeln als „alter Hase“ für etwas ganz Selbstverständliches hält. Häufig gelten im Unternehmen „ungeschriebene“ Regeln der Loyalität, bei denen quasi eine

intuitive Befolgung vorausgesetzt wird. Dies überfordert viele Auszubildende, denn sie werden im Unklaren darüber gelassen, wo die Grenzen zur Illoyalität genau verlaufen. So entsteht ein deutlich zu weit gefasster Interpretationsspielraum. Sich dies bewusst zu machen, ist die Voraussetzung dafür, Auszubildende beim Thema Geheimhaltung weiterzubringen.

Zunächst kommt es darauf an zu vermitteln, bei welchen Informationen es sich um ein Betriebsgeheimnis handelt. Die wichtigsten Medien, um den gewünschten Umgang mit Betriebsinterne festzuhalten, sind Unternehmensleitsätze, Betriebsordnung und Ausbildungsvertrag. Doch die darin formulierten Erwartungen sind naturgemäß eher juristisch geprägt und abstrakt formuliert, sodass Auszubildende diese selten in praxisbezogene Anweisungen „übersetzen“ können. Hier braucht es eine klare Sprache und die Veranschaulichung durch Beispiele. Diese sollten sich auf typische Situationen im Ausbildungsalltag beziehen und ausführlich mit den Auszubildenden besprochen werden – sonst funktioniert der Lernprozess für die Auszubildenden nicht (s. Tabelle 1).

Um Auszubildenden verständlich zu machen, wie ihre Indiskretionen dem Unternehmen schaden können, können praxisnahe Situationen - „verpackt“ in eine veran-

schaulichende Geschichte – herangezogen werden. Die „kleinen Ursachen“ mit ihren „großen Folgen“ kann man beispielsweise gemeinsam mit den Azubis in einem Workshop spielerisch erarbeiten. Als Ausgangssituationen eignen sich typische Kommunikations-handlungen von Auszubildenden, die zunächst harmlos erscheinen. Die Folgen für den Ausbildungsbetrieb sowie für seine Kunden und Kooperationspartner können dann allerdings vom Verlust der Kreditwürdigkeit über den Vertrauensverlust bei Geschäftsbeziehungen, einem Imageschaden in der Öffentlichkeit sowie ernststen Schwierigkeiten bei der Neubesetzung freier Stellen reichen. Die Beispiele in Tabelle 2 sollen als Inspiration hierfür dienen.

### Vorbild sein

In Bezug auf den Umgang mit Vertraulichem gilt: Verschwiegenheit ist keine Einbahnstraße. So ist es nur fair, wenn die Auszubildenden ein solches Verhalten auch vom Ausbildungsbetrieb erleben. Das Verhalten der Ausbildungsverantwortlichen gegenüber den Azubis hat einen maßgeblichen Anteil daran, ob das Thema Verschwiegenheit - jenseits des juristisch vorgegebenen Rahmens – ernst genommen wird oder ob es von den Auszubildenden unter dem Stichwort „Lippenbekenntnis“ verortet wird. Was damit gemeint ist, schildern die Beispiele in Tabelle 3. Das Verhalten der Ausbildungsverantwortlichen prägt sich ein: Azubis merken es, wenn die Ausbildungsverantwortlichen sich selbst nicht an die aufgestellten Regeln halten!

Bei aller Wichtigkeit des Themas soll gleichzeitig betont werden, dass eine allumfassende Loyalität gegenüber dem Ausbildungsbetrieb kein vertretbares Ziel darstellen kann. Die Verletzung gesundheitlicher, seelischer, juristischer oder ethischer Grundsätze wiegt schwerer als (falsch verstandene) Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber. Unternehmen, die Auszubildenden hier auf Augenhöhe begegnen, sich bei Kritik nicht wegduckern und unternehmensinternen Missständen aus eigenem Antrieb auf den Grund gehen, sind auch in solchen Ausnahmesituationen gut aufgestellt. ■

#### Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



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

Tabelle 3: Diskretion vonseiten des Ausbildungsbetriebes

Fairness bei Fehlern	Folgende Aspekte berücksichtigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Versäumnisse von Azubis nicht unnötig hinausposaunen;</li> <li>■ fachliche Fehler von Azubis nicht ins Lächerliche ziehen;</li> <li>■ Kritikgespräche zur Fehlerbesprechung nie in Gegenwart von Dritten führen.</li> </ul>
Verschwiegenheit über persönliche/familiäre Probleme	Keine Informationen an andere weitergeben über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Krankheit in der Familie,</li> <li>■ Scheidung der Eltern,</li> <li>■ Pflegebedürftigkeit eines Familienmitglieds,</li> <li>■ Liebeskummer,</li> <li>■ Suchtprobleme,</li> <li>■ Eingewöhnungsschwierigkeiten/Heimweh.</li> </ul>
Verschwiegenheit über finanzielle Ausnahmesituationen	Stillschweigen wahren über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorschüsse auf Ausbildungsvergütung,</li> <li>■ Verschuldung,</li> <li>■ gewährte Firmendarlehen,</li> <li>■ BAföG,</li> <li>■ Lohnpfändung,</li> <li>■ Alimentezahlungen.</li> </ul>