

## Ergebnisse des Kommunikations-Workshops des ANKER-Netzwerks

Im ersten ANKER-Workshop, den die Projekte „Ausbildung ahoi! – Segel setzen für Industrie 4.0 (Gefördert vom BMBF und vom ESF) und dem Fachkräfteservice S-H zusammen mit 11 Azubis aus unterschiedlichen Unternehmen durchgeführt haben, ging es um Kommunikation in all seinen Facetten – Kommunikation zwischen den Generationen, digitale Kommunikation, Missverständnisse, etc. Die Teilnehmenden entwickelten unter anderem Strategien, wie die Kommunikation verbessert werden kann und welche betrieblichen Veränderungen ihnen dabei helfen würden. Dazu geben wir Ihnen hier ein paar Einblicke und konkrete Tipps für Ihren betrieblichen Alltag.

### 1.) Feedback erwünscht!

Zu wenig Kommunikation von allen Mitarbeitenden führt zu Missverständnissen und Unzufriedenheit.

*„Ich verschicke eine E-Mail mit Unterlagen, bekomme keine Antwort und frage eine Woche später, ob damit alles in Ordnung war. Dann erst bekomme ich die Rückmeldung, dass nicht alles vollständig war und mein Kollege die Unterlagen selbst ergänzt hat. Warum wird mir nicht einfach gesagt, dass da noch was fehlt?“ (Auszubildender, 2. Lehrjahr)*

**Tipp:** Reagieren Sie auf Emails Ihrer Azubis grundsätzlich mit einer kurzen Antwort, wenn auch nur mit der Info, dass die Nachricht angekommen ist. Das nimmt den Azubis die Unsicherheit. Sollte etwas fehlen, benötigt die Person diese Info auch, sonst gibt es keinen Lerneffekt. Über ein Lob, dass alles in Ordnung ist, freuen sich alle.

## 2.) Achtsamkeit bei digitaler Kommunikation

Bei digitaler Kommunikation fehlen Mimik und Gestik, die aber beim Verstehen und Einschätzen des Gesagten sehr wichtig sind. Auch hier entstehen gerade zwischen den Generationen unbeabsichtigt Missverständnisse.

*„Eine ältere Kollegin kommuniziert digital komisch und schreibt sowas wie ‚Ich mache das gerne...‘ Warum benutzt sie da Punkt, Punkt, Punkt? Warum setzt sie nicht einfach einen Punkt oder ein Ausrufezeichen. Geht euch das auch so, dass die ältere Generation manchmal komisch kommuniziert, komische Smileys benutzt und so?“ (Auszubildender, 3. Lehrjahr)*

**Tipp:** Benutzen Sie eindeutige Emojis oder klären Sie bei passender Gelegenheit im direkten Gespräch, was Sie meinen. Ein „Punkt, Punkt, Punkt“ kann beispielsweise als negative Pause wahrgenommen werden.

## 3.) Schaffen Sie einen Rahmen für Kommunikation

Offt herrscht unter den Azubis Unsicherheit, bei welcher Gelegenheit bestimmte Themen angesprochen werden können. Manche Fragen passen nicht in die berufliche Alltagskommunikation. Viele trauen sich auch oft nicht, ältere Kolleginnen und Kollegen anzusprechen.

**Tipp:** Bestimmen Sie einen Paten, der sich um Ihren Azubi kümmert und Ansprechperson für alle möglichen Fragen ist. Dies kann z.B. ein Azubi aus einem höheren Lehrjahr sein.

**Tipp:** Fördern Sie einen lockeren Austausch zwischen den Mitarbeitenden zum Beispiel durch regelmäßige gemeinsame, ggfs. auch digitale, Kaffeerunden.

**Tipp:** Bieten Sie auch eine Möglichkeit an, um Probleme anonym anzusprechen, z.B. mithilfe eines Briefkastens. Wenn Sie solche Probleme gelöst haben, geben Sie auch hierzu eine Rückmeldung an alle, damit man sieht, dass Sie sich um solche Themen kümmern und Anregungen nicht „ins Leere laufen“.



Gefördert als JOBSTARTER plus-Projekt aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des Europäischen Sozialfonds.