

Teamplayer sind gefragt

Gut ausgebildetes Personal ist ein wichtiger Pluspunkt in der Krise

Von Peter Lamprecht

Lebenslanges Lernen ist längst zum Schlagwort geworden für die Anforderungen der Zukunft an jeden Einzelnen. Aber wie genau geht das – und geht es eigentlich auch in einem Jahr, das alle schon an seinem Neujahrstag zum Krisenjahr gestempelt haben? Etliche Tausend Firmen immerhin verdienen in Deutschland bislang ihr Geld damit, anderen Unternehmen bei der Aus- und Weiterbildung zur Seite zu stehen.

„Personalentwicklung heute hilft bereits, auch die nächste Krise auf vorderen Plätzen zu meistern“, versichert Christian Platte (40) aus Bochum. Natürlich hat auch er schon mit Vorsichtigen und Zweiflern gesprochen, die jetzt jeden Euro mehrfach umdrehen, ehe sie Verträge abschließen. Aber nachdem selbst bei den Berliner Koalitionsgipfeln über Konjunktur-Anstöße viel von Weiterbildung zur Ertüchtigung der Wirtschaft die Rede war, darf sich der Berater bestärkt fühlen.

Christian Platte ist einer der beiden Geschäftsführer des Unternehmens „Spirit Training & Consulting“. Seit 14 Jahren berät die Firma Unternehmen und Behörden bei der Personalentwicklung. Trainingseinheiten für Führungskräfte wie Mitarbeiter oder Auszubildende werden jeweils auf die individuelle Aufgabe hin zugeschnitten. Fast immer geht es auch um die „soziale Kompetenz“ der Teilnehmer.

So wie beispielsweise gerade bei der Rheinbahn AG in Düsseldorf. Das öffentliche Nahverkehrsunternehmen arbeitet seit zwei Jahren mit den Bochumern zusammen. Aktuell machen sie langjährig bewährte Busfahrer fit für neue Aufgaben in den Kundencentern der Rheinbahn. Dabei handelt es sich vor allem um gestandene Männer und Frauen im mittleren Alter, die zumeist aus gesundheitlichen Gründen Abschied vom Fahrersitz nehmen müssen.

Unterstützung bei Wechseln

„Es ist ein großer Unterschied: Eben noch für 20 Jahre meistens schweigender Einzelkämpfer mit hoher Verantwortung hinter dem Lenkrad eines Busses, soll man jetzt Beschwerden und Kritik entgegennehmen und zudem Kunden über Fahrplanänderungen informieren oder über die Streckentarife“, sagt Rheinbahn-Vertriebsleiter Reinhardt Rötgerkamp.

Zwar reagierten etliche der Ex-Fahrer regelrecht begeistert auf den intensiven Kundenkontakt. „Aber nicht jeder fühlt sich dabei wohl, nicht jeder ist schließlich geborener Verkäufer.“ Genau das aber ist



Im Team können viele Aufgaben besser gelöst werden – auch das müssen Mitarbeiter oft erst lernen

die einzige Chance, die das Unternehmen diesen Mitarbeitern anbieten kann.

Rollenspiele – mal Verkäufer und Berater, mal Kunde – gehören ebenso zum zweitägigen Intensivprogramm mit jeweils etwa 15 Mitarbeitern wie auch theoretische Einheiten. Trainer gehen mit den Mitarbeitern an deren neuen Arbeitsplatz, stellen dort konkrete Aufgaben.

Eingeschlossen ist konzentrierter Stressabbau ebenso wie die sinnvolle Gestaltung von Pausen, der Augenkontakt zum Kunden und die natürliche Freundlichkeit am Telefon. Und nach sechs Wochen folgt der nächste Check. „Wir

schauen nach, was haften geblieben ist und wo man nacharbeiten muss“, sagt Christian Devers, Pädagoge in der „Spirit“-Geschäftsführung. Sogar der Krankenstand entwickelt sich zurück, nachdem die Techniken zur Stressbewältigung gelernt wurden.

Nicht zu viel Routine

Auch der Auftraggeber geht individuell mit dem Trainingsprogramm um. „Nach ein paar Jahren hat sich jeder Trainer in eine Aufgabe so eingelebt, dass Routine aufkommt. Deshalb vereinbaren wir mit ‚Spirit‘ regelmäßig auch Trainerwechsel“, so Rötgerkamp.

Zu den Geheimnissen eines Beratungsunternehmens gehört bei der Personalentwicklung natürlich mehr. Christian Platte nennt als Beispiel die Titel der Trainingsveranstaltungen. „Mann kann es ‚Telefontraining‘ nennen oder ‚Schwer auf Draht‘. Die pfiffigere Variante zieht besser, macht allen mehr Spaß.“

Das gilt natürlich umso mehr für die Ideen, die hinter den Trainingseinheiten stehen.

Führungskräfte aus zahlreichen Chefetagen beispielsweise haben ebenso wie Lehrlinge der Deutsche BP AG am simulierten Fließband in der Bo-

chumer Opel-Lehrwerkstatt gestanden. Mit dem Autoproduzenten gemeinsam hat „Spirit“ dort schon vor Jahren ein bestehendes Trainingsprogramm aufgegriffen und zu einem Spezialangebot weiterentwickelt, das die Teamfähigkeit fördern hilft. Jeweils in Gruppen lernen die Teilnehmer dort in einer „Schicht“, vorgefertigte Holzteile vom Band an festen Arbeitsplätzen zusammenschrauben, während das Band weiterläuft. Einer arbeitet dem nächsten in die Hand, Pannen schmälern die Produktivität der Gruppe, doch am Ende kommen immer erkennbar Autos heraus, wenn auch nur hölzerne. Und die dort erlebte gegenseitige Abhängigkeit im festen gemeinsamen Zeitkorsett prägt neue, verantwortungsbewusste Verhaltensweisen, auch am Schreibtisch.

Für angehende BP-Kaufleute entwickelte „Spirit“ auch den Kursus „Business Knigge für Auszubildende“ – wo man lernt, Gäste am Eingang zu begrüßen, sich zu wichtigen Anlässen passend zu kleiden oder das richtige Maß von Höflichkeit und Lockerheit bei Geschäftstelefonaten zu wahren.

Im Internet:
www.spirit-tc.de

KOMPAKT

Campus of Excellence

Jetzt für 2009 bewerben

Die Initiative Campus of Excellence lädt Studierende aller Fachrichtungen zur Bewerbung für die Praxis Academy sowie die Summer School ein. Ziel der Initiative ist die Vernetzung von qualifizierten Studierenden mit renommierten Unternehmen des Mittelstands sowie Experten aus Gesellschaft und Wissenschaft. Sie wird von mehr als 70 Partnern aus der Wirtschaft, Institutionen, Stiftungen und Verbänden getragen.

Die Teilnehmer der Praxis Academy 2009 bearbeiten von August bis September in Partnerunternehmen komplexe Projektaufgaben. Am Ende können beispielsweise internationale Markt- oder Wettbewerbsanalysen für die Unternehmensleitung stehen oder auch konkrete Anleitungen für optimale Prozesse in den Unternehmen.

In der Summer School 2009 entwickeln die Studierenden zusammen mit Führungskräften und Journalisten zehn Tage lang visionäre Zukunftsmodelle. Das Thema heißt: Wie müssen Aus- und Weiterbildung auf die Globalisierung oder demografische Veränderungen reagieren? Die Ergebnisse werden anschließend auf einem großen Abschluss-Symposium präsentiert. Bewerber sollten neben guten Studienleistungen vor allem Praxis- oder Auslandserfahrung sowie Englischkenntnisse haben. Besonders willkommen sind den Partnern des Mittelstands auch Studierende aus mathematisch-naturwissenschaftlich-technischen Fächern (MINT). Die Teilnahme ist kostenfrei. Für die Praktika gibt es eine angemessene Vergütung. Die Bewerbungsfrist endet am 1. April 2009. DW

Weitere Informationen unter:

www.campus-of-excellence.com

Betriebsverlagerung

Ortswechsel ist nicht immer zwingend

Verlegen Arbeitgeber Teile des Betriebs, müssen die Mitarbeiter nicht automatisch auch umziehen. Das ergibt sich aus einem Urteil des hessischen Landesarbeitsgerichts in Frankfurt (Az.: 11 Sa 296/06), auf das die Deutsche Anwaltskanzlei in Berlin hinweist. Demnach gibt es keine allgemeine „Folgeflicht“ für Angestellte, wenn zum Beispiel die Zentrale eines Betriebs an einen anderen Ort umzieht. Dafür müsste im Arbeitsvertrag ausdrücklich ein sogenannter Versetzungsvorbehalt vereinbart sein.

In dem Fall wollte eine Frau nach einer Elternzeit ihren Job in einem Unternehmen im Rhein-Main-Gebiet wieder aufnehmen. Der Arbeitgeber verlangte aber von ihr, auch mehrtägige Arbeitseinsätze im Ruhrgebiet anzunehmen, wohin er die Betriebszentrale inzwischen verlegt hatte. Die Frau weigerte sich jedoch und trat mehrere Monate ihren Dienst nicht an. Trotzdem verlangte sie die Fortzahlung ihres Lohns – und bekam vor Gericht Recht.

Die Frau habe ihre Arbeitsleistung ordnungsgemäß angeboten, urteilten die Richter. Der Arbeitsplatz im Ruhrgebiet sei dagegen vertragswidrig. Enthalte ein Arbeitsvertrag keine Vereinbarung zum Ort der Arbeitsleistung, sei er danach auszuliegen, was üblich und erwartbar sei. Der Vertrag bezog sich demnach auf die frühere Betriebszentrale als Arbeitsplatz. Ihr seien regelmäßige Einsätze an einem 300 Kilometer entfernten Ort nicht zuzumuten. dpa

PROGRAMME

Bund und Länder fördern Weiterbildungsmaßnahmen mit unterschiedlichen Programmen. Gern genutzt wird das Programm „Bildungsscheck“ des NRW Arbeitsministeriums. Kleine und mittlere Unternehmen mit bis zu 250 Beschäftigten können damit für Mitarbeiter alle zwei Jahre die Hälfte der Kursgebühren einer Weiterbildung bis zu 500 Euro aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds erhalten

pl