

Betriebliche Weiterbildungen masszuschneidern lohnt sich

Die Luzerner Hallenbad AG hat erkannt, dass es sich lohnt, Mitarbeitende gezielt zu schulen. Zusammen mit dem SAH Zentralschweiz haben die Führungsverantwortlichen eine interne Weiterbildung konzipiert. Ein Pilotprojekt mit nachhaltiger Wirkung.

Zahlen des Bundesamtes für Statistik BFS zeigen, dass nur jede/r zehnte Mitarbeitende ohne nachobligatorische Ausbildung in der betrieblichen Weiterbildung unterstützt wird. Obwohl es vielen Arbeitnehmenden an Grundkompetenzen mangelt. Die „Adult Literacy and Lifeskill-Studie“ sagt, dass etwa 400'000 Erwachsene Mühe haben, einfachste Rechenaufgaben zu lösen. Und rund 800'000 Personen in der Schweiz verstehen Zeitungstexte nicht. Von dieser Problematik betroffen sind Muttersprachige ebenso wie Fremdsprachige. Und der technologische und demografische Wandel schreitet weiter voran – Unternehmen tun gut daran, gezielt in die Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden zu investieren.

Situationsbezogen fördern

„Die Anforderungen an Berufstätige steigen kontinuierlich. Um Mitarbeitende gezielt zu fördern, hat der Schweizerische Verband für Erwachsenenbildung (SVEB) zusammen mit verschiedenen Partnern, unter anderem dem SAH Zentralschweiz, ein Modell zur Förderung der Grundkompetenzen für Mitarbeitende in Betrieben konzipiert“, erzählt Monika Staubli, Leiterin des Bereichs Bildung beim SAH Zentralschweiz. Schulungen, die Mitarbeitende befähigen, gegenwärtige und künftige Anforderungen am Arbeitsplatz besser zu meistern. „Das Angebot ist bezüglich Dauer und Inhalt flexibel. Interessierte Betriebe und Mitarbeitende entwickeln mit uns auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Bildungsinhalte. Zentral ist, dass die Bildungseinheiten praxisnah sind, die Unternehmensziele berücksichtigen und auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden wie der Führungspersonen eingehen.“

Stolperstein Kommunikation

Ein Betrieb, der ein GO2-Angebot – so nennt der SVEB die Weiterbildung zur Förderung der Grundkompetenzen im Betrieb – mit Monika Staubli als Prozessbegleiterin und Kursleiterin entwickelt und durchgeführt hat, ist die Luzerner Hallenbad AG. Dominik Berchtold, Leiter Verkauf: „Vor zwei Jahren haben wir auf der Luzerner Allmend das neu gebaute Hallenbad eröffnet. Mit dem Umzug vom alten an den neuen Standort sind zahlreiche Veränderungen einhergegangen. So sind die Mitarbeitenden mit zahlreichen neuen Aufgaben konfrontiert worden, alles wurde grösser und intensiver. Aufgrund längerer Öffnungszeiten und mehr Kundenfrequenz hat sich unser Team um das Dreifache vergrössert. Nun braucht es nicht mehr nur eine „Einmannbelegung“ an der Rezeption, sondern Schichtbetrieb und Mehrfachbelegung formen den Alltag. Dadurch ist eine neue Form von Gruppendynamik entstanden, für viele Mitarbeitende eine neue Herausforderung.“

Dominik Berchtold leitet ein neunköpfiges Frauenteam, das sich Aufgaben im Kassenbereich, im Badeshop sowie im Bistro teilt. „Diese drei Bereiche funktionieren als Gesamtkonzept“, erläutert er.

Ihm sei jedoch aufgefallen, dass einzelne Mitarbeiterinnen nur zögerlich auf Kundinnen und Kunden zugehen. Zudem haben sich in der Anfangszeit am neuen Standort Reklamationen gehäuft, die die Mitarbeiterinnen teilweise sehr persönlich genommen haben. „Das Thema Kommunikation schien mir ideal für eine Weiterbildung. Einerseits die Kundenkommunikation, andererseits die interne Kommunikation im Team.“

Laufende Umsetzung im Arbeitsalltag

Monika Staubli hatte die Aufgabe, den Unterricht praxisnah zu gestalten. Konkrete Übungen wechselten ab mit praktischen Beispielen aus dem erlebten Berufsalltag, mit Theorie-Inputs, Plenumsdiskussionen, Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten sowie Hausaufgaben. Nach jeder Sequenz gaben die Teilnehmerinnen Rückmeldungen und Anregungen, die in die nächste Kurssequenz einfließen. „Somit wurde die massgeschneiderte Bildungseinheit für alle erlebbar und die Inhalte konnten am Arbeitsplatz laufend umgesetzt werden“, erklärt Staubli. Dominik Berchtold ergänzt: „Ich hatte anfänglich die Idee, dass das Schwergewicht auf der Verkaufskommunikation liegen sollte. Aufgrund der Rückmeldungen der Mitarbeitenden bekam jedoch das Thema interne Kommunikation und Gruppendynamik mehr Gewicht.“

„Viel gebracht haben mir die Rollenspiele“, erzählt Yvonne Merchione, Leiterin Kasse und Empfang. „Zum Beispiel haben wir Situationen mit unzufriedenen Kunden durchgespielt.“ Ihre Teamkollegin Andrea Sorrentino ergänzt: „Ich weiss nun, wie sehr ich mit bewusster Kommunikation eine Beziehung oder Situation verändern kann.“ Beide Frauen streichen heraus, wie positiv es war, als Team von einer externen Fachperson begleitet zu werden. „Wir haben sehr konkret gesprochen, arbeitsbezogen. Frau Staubli hat die Probleme erkannt, sie in klarer Sprache thematisiert und ist sie mit uns angegangen“, sagt Yvonne Merchione.

Dominik Berchtold selbst hat sich nach den ersten Kursstunden verabschiedet – da er feststellte, dass es fürs Team wichtig ist, unter sich zu bleiben. Jedoch hat er sich nach jeder Kurssequenz mit Monika Staubli ausgetauscht, die Rückmeldungen ausgewertet und entschieden, wie es weitergehen soll. „Damit das Gelernte auch weiterhin in den Berufsalltag hinein wirkt, hat das Thema Kommunikation nun fix Platz in der monatlichen Teamsitzung. Gemeinsam erarbeiten wir Gruppenziele“, erzählt er. Und er gibt seinen Mitarbeiterinnen im Alltag mehr Gestaltungsspielraum. „Beispielsweise, indem sie selbst entscheiden, ob sie in schwierigen Situationen Kunden spontan einen Kaffee offerieren möchten.“ Um die Situation gezielt positiv zu gestalten. Zudem weiss Dominik Berchtold, dass er bei Bedarf auch zu einem späteren Zeitpunkt auf Monika Staubli beim SAH Zentralschweiz zugehen kann, um das Gelernte aufzufrischen oder zu ergänzen.

