



«Cleanroom» beginnt im Schulungsraum.

(Themenbild: istock)

#### PERSONALSCHULUNG IM GXP-UMFELD

# Schulst du noch, oder begeisterst du schon?

Mitarbeiter müssen geschult werden. Auch wenn Schulungen von Mitarbeitern bisweilen mit langweilig, unnötig oder gar nervig assoziiert werden – die Regularien verlangen nach gut instruiertem Personal. Dabei sind Schulungen mehr als nur lästige Pflicht: Ihr Ziel ist es, Fehlerraten zu minimieren. Und aus Sicht des Mitarbeiters können sie sogar Spass machen – vorausgesetzt der Instruktor nimmt seine Aufgabe ernst und Medien werden sinnvoll eingesetzt.

SONJA BICHSEL-KÄSER

**G**rundsätzlich muss in einem GMP-regulierten Betrieb qualifiziertes Personal in ausreichender Zahl vorhanden sein. Jeder Mitarbeiter muss seinen Verantwortungsbereich verstanden und verinnerlicht haben und vor allem: Das Personal muss über GMP-Grundsätze, sowie Hygieneverhalten am Arbeitsplatz Bescheid wissen. Regularien schreiben vieles vor. Aber oft schweigen sie sich darüber aus, wie man das vorgegebene Ziel erreicht.

Wer sich an die eigene Schulzeit erinnert, weiss, dass ohne Motivation beim Lernen nicht viel oder wenig hängenbleibt. Daher ist es wichtig, als Trainer die zu schulenden Personen zu motivieren. Schulung ist also nicht nur Vortrag mit Powerpoint-Präsentation,

sondern kann durch die korrekte Anwendung von Medien und ein wenig Talent des Trainers sogar zu Edutainment werden, also zu einer Verschmelzung von Education (Schulung) und Entertainment (Unterhaltung).

#### Medien sinnvoll einsetzen

Mit modernen Lernmedien kennt sich Dr. Roger Holenstein von Avamedia aus. An einer Weiterbildungsveranstaltung nannte er eine Vielzahl von möglichen Einsatzbereichen von Smartphones, Tablets, PCs und Internet, welche aus dem Alltagsleben nicht mehr wegzudenken sind. Auch in der Lehre kann man von den heutigen Technologien Gebrauch machen. Damit das richtige Medi-

um an richtiger Stelle eingesetzt wird, muss man verstehen, wie der Mensch lernt. Durch reines Zuhören oder Zusehen kann man ca. 25 % des vermittelten Stoffes aufnehmen. Wird beides kombiniert, wie zum Beispiel bei einem Diavortrag mit Powerpoint, sind es bereits 50 %. Durch weitere Kombination mit Nachahmen (selber tun) wird die Aufnahme von Lernstoff weiter erhöht, und durch Wiederholung schliesslich optimiert und gefestigt. Das erklärt, weshalb bei Schulungen verschiedene Lehrmittel eingesetzt werden sollten. Damit bei der Personalschulung nicht nach einer Viertelstunde schon bei der Hälfte der Teilnehmer die Augen zufallen, empfiehlt es sich, Abwechslung in die Veranstaltung zu bringen.

Integriertes Lernen kann hier also Abhilfe schaffen: Unter integriertem Lernen oder englisch Blended Learning, wird die Verknüpfung von traditionellen Präsenzveranstaltungen und modernen Formen von E-Learning verstanden. E-Learning ist die Unterstützung von Lehr- und Lernprozessen durch digitale Medien oder Werkzeuge mit Ton und Bild. Eine Blended Learning Unterrichtseinheit kann modular aufgebaut sein und folgende Elemente beinhalten: Schulungsfilm, Vortrag, E-Learning-Testfragen, Praktische Übungen. Weiterhin gliedert sich eine Schulung oft in Präsenzschiulung und Wiederholung sowie Erfolgskontrolle. Gerade für Wiederholung und Erfolgskontrolle kann E-Learning sinnvoll sein.

Besonders praktisch ist heute auch das Mobile Learning: Tablets und Smartphones sind einfach zu bedienen und vor allem örtlich ungebunden und handlich. Vielfältige Softwarelösungen und ein Webzugang erweitern die Möglichkeiten. So können die mobilen Helfer sowohl bei Präsenzschiulungen als auch beim Selbststudium sowie bei webbasiertem Lernen oder direkt als Nachschlagewerk direkt an der Maschine eingesetzt werden. Schon allein der vielfältige Einsatz von elektronischen Mitteln kann das Lernen auflockern und appetitlicher gestalten. Doch Vorsicht: Auch hier ist allzu viel ungesund. Gewisse Lerninhalte lassen sich eben im Vortrag oder Seminar mit echten Menschen im Dialog immer noch besser vermitteln als über virtuelle Apps. Generell darf die persönliche Komponente beim Lehren nicht unterschätzt werden.

#### Der gute Enter-T(r)ainer

Gemäss Christine Schmidt, Personaltrainerin und Inhaberin der MTI Schmidt, ist die eigene Motivation des Trainers das A und O, um gute Schiulungen abzuhalten. Daneben, so sagt sie, sind Persönlichkeitseigenschaften sehr wichtig. Und die Messlatte ist hoch: So sollte der Trainer über Vermittlungskompetenz, ethische Kompetenz, soziale Kompetenz und Fachkompetenz verfügen, um den

Lernstoff stufengerecht und personengerecht zu vermitteln. Für die Selbstreflexion zeichnet sich ein guter Trainer auch durch Selbst- und Kommunikationskompetenz und Systemische Kompetenz aus. Ein gutes Selbstverständnis ist wichtig, denn ein Instruktor soll authentisch sein, damit er von den Zuhörern ernst genommen wird. Er soll Vorbild sein ohne überheblich zu wirken oder gar beleidigend zu werden. Und: Ein wenig Empathie schadet nie. Ein Trainer sollte ausserdem flexibel bleiben. Was nützt eine gut vorbereitete Unterrichtseinheit, wenn sie bei den Zuhörern nicht ankommt? Hier ist es nötig, auf die Zuhörer einzugehen und auf die veränderte Situation zu reagieren.

Die andere Seite des guten Trainers – und Entertainers – agiert im Hintergrund ohne Zuschauer: Eine gute Planung ist unerlässlich. Zwar verfügen einige Menschen durchaus über das Talent, andere zu unterhalten, ohne viel Inhalt zu vermitteln. Das ist aber bei einer Firmenschiulung fehl am Platz, wenn man die Kosten einer solchen bedenkt. Mit Kosten sind nicht nur monetäre Mittel gemeint, sondern auch der logistische Aufwand, wenn die Personalplanung Mitarbeiter während der regulären Arbeitszeit abziehen und durch Kollegen ersetzen muss. Zeit ist Geld.

#### Bei der Planung nicht sparen

Ein weiterer Grund also, eine Schiulung möglichst effizient zu gestalten. Folgende Punkte sollten bei der Planung berücksichtigt werden:

- Einstieg: Wie kann man als Instruktor den Zuhörer «motivieren» also so manipulieren, dass dieser motiviert ist? Zum Einstieg oder Auflockern helfen beispielsweise Bild und Ton. Dabei geht es darum, beim Schiulungsteilnehmer Emotionen und Interesse zu wecken, ihn für ein Thema betroffen zu machen. Das gelingt durch lustige, aber auch eindrückliche und einleuchtende Beispiele oder Analogien zum Thema. Ebenso kann während

einer Unterrichtseinheit auf dieses Mittel zurückgegriffen werden, wenn man etwas betonen möchte. Emotionen helfen, sich später an wichtige Dinge zu erinnern.

- Stufengerechter Lernstoff: Zur guten Vorbereitung gehört auch das Abholen der Teilnehmer auf ihrem Niveau. Es handelt sich bei den zu schiulenden Personen meist um Erwachsene. Die Lernziele sollten auf deren Ausbildungshintergrund abgestimmt sein und den Teilnehmern darf auch eine gewisse Kompetenz eingeräumt werden, die Lernziele für sich flexibel zu bestimmen. Natürlich immer vor dem Hintergrund der behördlichen Forderungen. Eine umfassendere Bedarfsanalyse, für welche Zielgruppe die Schiulung ausgelegt ist, kann sinnvoll sein.
- Neben der inhaltlichen Planung darf natürlich auch die zeitliche Planung nicht vernachlässigt werden. Für beide Seiten, Instruktor sowie Schiulungsteilnehmer, ist es ärgerlich, wenn die Zeit davon läuft. Das Einplanen eines Zeitpuffers ist hilfreich. Dabei soll es sich um ein Thema oder eine Übung handeln, welche nicht zwingend notwendig ist, um die Lernziele zu erreichen.
- Methoden: Spielerische und unterhaltensame Methoden sollen verwendet werden, um das Lernen schneller, effizienter und erfolgreicher zu gestalten.
- Medien: Wie bereits erwähnt, schaffen verschiedene Medien Abwechslung. Wird die Schiulung extern durchgeführt, muss vorgängig natürlich abgeklärt werden, welche technischen Hilfsmittel und Räume zur Verfügung stehen.

Wer also künftig Mitarbeiterschulungen durchführen will oder muss, darf sich ruhig ein wenig mehr Gedanken zum Unterricht machen. Die Zeit ist gut investiert, denn gute Schiulungen sind effizient. Und gut geschulte Mitarbeiter sind wichtig für jeden Betrieb. Letztlich hängt der Erfolg eines Unternehmens von jedem einzelnen ab. ■

# labotec 2015

6. & 7. Mai 2015 - Beaulieu - Lausanne