

Titel:

PROTOKOLL

Übungsprojekt zur Protokollführung durch Lehrlinge in einem Wissenschaftsbetrieb



Autor:

Mag. Mag. Sven Jeschke

Projektarbeit für: Stufe 2 des Weiterbildungspasses
zum Diplombierten Lehrlingsausbilder

Datum:

Innsbruck, am 25.03.2015
eingereicht beim Ausbilderforum Tirol

Inhaltsverzeichnis

1.	Informationen zum Ausbilder und dem Unternehmen	3
	Kurzvorstellung des Autors: Sven Jeschke	3
	Kurzvorstellung des Unternehmens: Leopold-Franzens-Universität Innsbruck	3
	Lehrlingsausbildung und Lehrberufe an der Universität Innsbruck.....	4
2.	Die Gründe für das Projekt und die Zielsetzung.....	5
	Gründe für dieses Projekt.....	5
	Ziele dieses Projektes	7
3.	Das Trainingsprogramm PROTOKOLL im Detail.....	7
	Struktur und Aufbau.....	7
	Die theoretische Ausbildung	9
	Die praktische Ausbildung – die Übungen.....	14
4.	Bisheriges Resümee und Ausblick	16
5.	Literaturverzeichnis	19
	Verwendete Literatur.....	19
	Weiterführende Literatur.....	19
	Anhänge.....	20

Bildquelle Titelblatt: <http://www.jetzt-einfach-machen.de/wp-content/uploads/sitzung-11.png> [12.03.2015]

1. Informationen zum Ausbilder und dem Unternehmen

Kurzvorstellung des Autors: Sven Jeschke

Nach meiner akademischen Ausbildung an der Universität Innsbruck in den Fächern Internationale Wirtschaftswissenschaften und Politikwissenschaft sowie selbstständiger Tätigkeiten in den Bereichen Marktforschung und Leitung eines Software-Generalvertriebs in Österreich, begann ich Ende 2008 an der Fakultät für Politikwissenschaft und Soziologie im Büro des Dekans als Referent für Professor Fritz Plasser zu arbeiten. Während der letzten Jahre konnte ich mich als Manager der Fakultät in unterschiedlichsten Aufgabenbereichen selbstständig und konstruktiv einbringen: Personaladministration, Budgetverwaltung, Leitungsassistent, Strategieentwicklung, Verwaltungstätigkeiten und Projekt-/Kongressorganisationen.

Meine Aufgabe gemeinsam mit dem Dekan der Fakultät kann als Schnittstelle zwischen den Universitätsinstituten Politikwissenschaft und Soziologie und der Universitätsleitung gesehen werden und ist als eigene Organisationseinheit im Organisationsplan der Universität Innsbruck festgeschrieben. Jede der aktuell 16 Fakultäten wird durch eine Dekanin / einen Dekan geleitet. Als Leitungsassistent auf Ebene der Dekanate ist der Tätigkeitsbereich umfassend und vielfältig und umfasst neben „normalen“ Assistenz und Bürotätigkeiten auch weiterführende Aufgaben in der Personaladministration, der Strategieentwicklung, und anderer Bereiche. Die in meiner Position als Manager der Fakultät gehäuften und umfangreichen Tätigkeitsbereiche, mein ganz persönlicher Wunsch mit jungen Menschen zusammenzuarbeiten sowie die Möglichkeit einer gezielten Ausbildung für die Aufgaben und Funktionen in einem Dekanat waren alles Gründe dafür, im September 2014 einen Bürokauf-Lehrling aufzunehmen und mich als Ausbilder an der Universität Innsbruck zu betätigen.

Kurzvorstellung des Unternehmens: Leopold-Franzens-Universität Innsbruck

Mit rund 28.000 Studierenden sowie über 4.500 Mitarbeiter/innen ist die Leopold-Franzens-Universität Innsbruck die größte Universität Westösterreichs. Gegründet im Jahr 1669, blickt die Universität Innsbruck auf eine fast 350-jährige Geschichte zurück. Die ersten eineinhalb Jahrhunderte ihres Bestehens waren durchaus wechselvoll: Zweimal aufgelöst und wieder eröffnet, erfolgte 1826 die endgültige Wiedererrichtung durch Kaiser

Franz I. mit den vier Gründungsfakultäten für Medizin, Philosophie, Theologie sowie Jurisprudenz. In den kommenden 180 Jahren wurde die Universität ständig größer und entwickelte neue Fächerbündel und Fakultäten.

Mit der Einführung des Universitätsgesetzes 2002 (UG 2002) kam es österreichweit zur politisch erzwungenen Ausgliederung der Medizinischen Fakultäten in eigenständige Medizinische Universitäten. Neben der Universität Innsbruck waren davon auch die Universitäten Wien und Graz betroffen. Die Universität Innsbruck wurde im Zuge der Implementierung des UG 2002 in fünfzehn kleinere Fakultäten umstrukturiert. Aufgrund ihres historischen Selbstverständnisses versteht sich die Universität Innsbruck als Volluniversität und damit auch als wissenschaftliche Grundversorgerin Tirols und darüber hinaus. In einem Radius von fast 200 Kilometern – zwischen Zürich und Salzburg sowie München und Trient – ist die Universität Innsbruck die einzige Wissenschaftseinrichtung, die, die mit Ausnahme des Faches Medizin, den gesamten Fächerkanon abbildet. Damit ist sie eine tragende Säule der Tiroler Gesellschaft mit prägendem Einfluss auf die Region. Die Universität Innsbruck nimmt – abgesehen von der Universität Wien – damit in Österreich einen Sonderstatus ein, was auch durch die regionale Hochschullandschaft zu erklären ist. Während heute in Graz vier und in Wien neun Universitäten verortet sind (darunter Kunst- oder Technische Universitäten), bestand in Tirol bis zum Inkrafttreten des UG 2002 im Jahr 2004 lediglich die Universität Innsbruck. Hinsichtlich der wissenschaftlichen Disziplinen eine der breitesten Universitäten, verfolgt die Universität Innsbruck das Ziel, diesen Anspruch weiter zu festigen und auszubauen. So kam es im Jahr 2013 zur Umstrukturierung der Fakultät für Bauingenieurwesen in eine Fakultät für Technische Wissenschaften sowie zusätzlich zur Gründung der Fakultät School of Education für die Lehrer/innen-Ausbildung.

Lehrlingsausbildung und Lehrberufe an der Universität Innsbruck

Die Universität Innsbruck bildet seit 1984 Lehrlinge in unterschiedlichsten Berufssparten aus. Mit der Auszeichnung „Ausgezeichneter Lehrbetrieb 2014-2016“ wird das Engagement in der Lehrlingsausbildung unterstrichen. Aktuell bietet die Universität Innsbruck elf Lehrberufe an, in denen mehr als 25 Jugendliche ausgebildet werden. Im Bereich Bürokauffrau / Bürokaufmann wird nun erstmals ein Lehrlingsangebot direkt an der Schnittstelle zwischen Universitätsverwaltung und wissenschaftlicher Leitung geschaffen: im Büro des Dekans an der Fakultät für Politikwissenschaft und Soziologie. In

Zusammenarbeit mit der Personalentwicklung der Universität Innsbruck, den Fakultäten-Servicestellen sowie dem Vizerektorat für Personal können nun Lehrlinge auf fast allen Organisationsebenen der Universität ausgebildet werden. Eine der Anforderungen einer so großen Organisation ist eine umfassende Ausbildung, wie sie nur mit einer gut integrierten Rotationsausbildung erworben werden kann. Auf diesem Weg werden alle wichtigen Teilaspekte der Ausbildung durch das praktische Erlernen in den entsprechenden Abteilungen und Organisationseinheiten (Personalabteilung, Finanzabteilung, Studienverwaltung, Fakultäten-Service-Stellen) während der drei Lehrjahre vermittelt. Besonders hervorzuheben sind zusätzliche Qualifikationsmaßnahmen während der Lehrzeit, die von der universitätsinternen Personalentwicklung speziell für Lehrlinge angeboten werden. Diese ermöglichen eine umfassende Aus- und Weiterbildung und intensivieren die Teambildung der Lehrlinge untereinander.

Wir sind das erste Dekanat an der Universität Innsbruck, das einen Lehrling über drei volle Jahre ausbildet. Es fehlt somit in dieser Ebene an Erfahrungswerten, welchen speziellen Herausforderungen Lehrlinge in unserem Aufgabenbereich gegenüberstehen werden. Schon im Vorfeld während der Erarbeitung des Ausbildungsplans für ein Dekanat konnte ich unterschiedliche Bereiche erahnen, die im Rahmen der Lehrlingsausbildung besonderer Beachtung bedürfen werden. In den ersten Monaten wurde dieser Eindruck sogleich an einem konkreten Ausbildungsbereich bestätigt: das Schreiben von Protokollen. Diese Aufgabe überfordert einen 15jährigen Lehrling generell, in einem Wissenschaftsbetrieb aber darüber hinaus noch mehr. Daher wurde Ende 2014 ein Projekt zum gezielten Hinführen und zum speziellen Trainieren angedacht.

2. Die Gründe für das Projekt und die Zielsetzung

Gründe für dieses Projekt

Im Zuge der Vorbereitung und Ausarbeitung des Ausbildungsplans „Bürokauffrau im Büro des Dekans – Fakultät für Politikwissenschaft und Soziologie“ habe ich mich intensiv mit allen Tätigkeitsbereichen in meinem Büroumfeld auseinander gesetzt. Nach erfolgreichem Start mit meinem Lehrling hat sich aber vor allem bei der Protokollierung von Sitzungen in unterschiedlichsten Konstellationen herausgestellt, dass dies junge Menschen – wir sprechen hier von 15- bis 18-jährigen Jugendlichen – einschüchtert, belastet und gute,

brauchbare Ergebnisse ohne Schulung und Training kaum erzielt werden können. Was war geschehen?

Mit voller Euphorie und Vorfreude habe ich meinen Lehrling am Beginn über kommende Sitzungen informiert, wie interessant und oft auch kontrovers Diskussionen ablaufen. Mein erster Plan war, meinen Lehrling am Beginn mitzunehmen und gemeinsam – parallel – Mitschriften vorzunehmen und diese im Anschluss zu vergleichen. Aus einem der ersten Protokoll-Mitschriften einer kürzeren Sitzung mit mehreren Teilnehmer/innen waren schlussendlich nur wenige Worte auf einem einzigen Blatt Papier geworden. Ein ausführliches Gespräch nach dieser Sitzung mit meinem Lehrling ergab für mich dann folgende Erkenntnisse:

- Die Teilnehmer/innen (Professor/innen) haben sie eingeschüchtert.
- Es wurde zu schnell und durcheinander geredet.
- Sie kannte viele verwendete Begriffe nicht und konnte den Zusammenhang nicht herstellen.
- Sie hat beim Mitschreiben den Gesprächsfaden verloren und wusste nicht mehr, was gesagt wurde.
- Sie war nach kurzer Zeit von der Aufgabe überfordert und
- hat nach wenigen Minuten aufgegeben und nicht weitergeschrieben.

Ich dachte zunächst, dass es vielleicht nur an der doch sehr kontrovers und hitzig geführten Sitzung gelegen hat und daran, dass mein Lehrling im Vorfeld erst bei zwei, drei Sitzungen teilgenommen hatte. Ich nahm meinen Lehrling zu weiteren Sitzungen mit, damit sie das Umfeld besser kennen lernen kann. Doch trotz aller Motivation des Lehrlings und nun schon mehrfacher Sitzungen, änderte sich die Situation nicht grundlegend.

Nach mehreren Gesprächen mit dem Lehrling, aber auch mit Sekretärinnen an den Instituten mit langjähriger Erfahrung wurde mir bewusst, dass wir das Thema „Protokollschreiben“ systematischer betrachten müssen. Da traf es sich gut, dass ich schon im November den Kurs „Von der Idee zur Projektarbeit“ beim Ausbilderforum Tirol absolviert hatte. Jetzt wusste ich, welches Projekt ich starten werde. Das Projekt heißt **PROTOKOLL – Übungsprojekt zur Protokollführung durch Lehrlinge in einem Wissenschaftsbetrieb.**

Ziele dieses Projektes

Mein Projekt hat nicht den Anspruch gestellt, dass mein Lehrling nach drei Monaten perfekte Protokolle erstellen können soll. Vielmehr wollte ich durch eine systematische Herangehensweise zwei Ziele erreichen:

1. dem Lehrling die theoretischen Grundlagen zur Vor- und Nachbereitung von Sitzungen und zur Protokollführung beizubringen,
2. den Lehrling mit aufbauenden und praktischen Übungen das Protokollieren zu trainieren.

Ein Aspekt aus den Gesprächen mit meinem Lehrling war die Schwierigkeit, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, und unwichtige Informationen wegzulassen. Dies kann aus meiner Sicht nur durch vielfaches Üben gelernt werden. Daher die Idee zu einem aufbauenden und systematischen Übungskonzept. Dem Lehrling wurde ein ruhiger Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt. Aber auch die Nutzung des eigenen Arbeitsplatzes war möglich, wobei in diesem Fall Störungseinflüsse von außen minimiert wurden (das Telefon wurde abgeschaltet, andere Softwareprogramme vor allem Emails wurden deaktiviert). Dies ermöglichte sehr konzentriertes Arbeiten in einer gewohnten Arbeitsumgebung ohne äußere Einflüsse.

Durch die Dokumentation in Form dieser Projektarbeit soll auch ein Leitfaden für den Ausbilder wie den Lehrling geschaffen werden, wobei die Maßnahmen durch gegenseitiges Feedback jederzeit verändert oder angepasst werden können. Übergeordnetes Ziel dieses Projekts kann auch das Entwickeln eines Best-Practice-Modells für andere Stellen (nicht unbedingt nur für Lehrstellen, sondern auch für andere Mitarbeiter/innen) der Universität Innsbruck sein.

3. Das Trainingsprogramm PROTOKOLL im Detail

Struktur und Aufbau

Das Projekt war als stufenweises Ausbildungskonzept angelegt. Es wurde ein eigenes zeitlich abgegrenztes Trainingsprogramm für eine erste Phase entwickelt. Die zeitliche

Vorgabe war, dass wir innerhalb von drei Monaten erste Erfolge in der Protokollführung erzielen. Diesem zeitlichen Grundplan folgend, starteten wir Mitte Jänner 2015 mit einer theoretischen Auseinandersetzung mit dem Thema „Protokollierungen“:

- **Theoretische Grundlagen – die ersten 2 bis 3 Wochen**

- Wie bereite ich mich auf Protokolle vor?
- Welche Arten von Protokollen gibt es?
- Wie verhalte ich mich in einer Sitzung?
- Wie filtere ich wichtige Informationen?
- Was ist bei der Nachbereitung von Protokollen zu beachten?

Die praktischen Übungen fanden im Anschluss an die theoretische Besprechung statt. Das Gelernte wurde in der Praxis geübt und umgesetzt. Die praktischen Übungen folgten einem systematischen Aufbau, wobei die ersten zehn Übungen ohne Störeinflüsse von außen stattgefunden haben (geschütztes Umfeld¹). Inhaltlich (Anzahl der Teilnehmer/innen in den Videos) wie zeitlich wurden die Übungen stetig ausgeweitet.

- **Praktische Übungen – aufbauend auf die Theorie 6 bis 9 Wochen**

- Erste kurze Übungsbeispiele als einfache Interviewzusammenfassung mit zwei Gesprächspartnern ohne Zeitdruck und ohne Störeinflüsse von außen.
- Längere Protokollierungen von Interviews als einfache Zusammenfassungen mit zwei Gesprächspartnern ohne zeitlichen Druck und ohne Störeinflüsse von außen.
- Kürzere Übungsbeispiele als Verlaufsprotokolle von Diskussionen ohne zeitlichen Druck und ohne Störeinflüsse von außen.
- Längere Übungsbeispiele als Verlaufsprotokolle von Diskussionen ohne Zeitdruck und ohne Störeinflüsse von außen.
- Kürzere Übungsbeispiele als Verlaufsprotokolle von Diskussionen unter zeitlichem Druck, aber ohne Störungen von außen.
- Längere Übungsbeispiele als Verlaufsprotokolle von Diskussionen unter zeitlichem Druck, aber ohne Störungen von außen.

¹ Wie ich ein „geschütztes Umfeld“ definiere findet sich im Unterkapitel „Die praktische Ausbildung – die Übungen“ auf Seite 14

Nach den zehn Protokollübungen sind nun Protokollierungen von tatsächlich stattfindenden Meetings und Sitzungen geplant, wobei sich auch hier die Intensität (Umfang und Länge) steigern wird. Diese beiden Übungen werden im April und Anfang Mai 2015 stattfinden. Ergebnisse können daher in diesem Projektbericht noch nicht berücksichtigt werden.

- **Praktische Umsetzung „im Feld“ – aufbauend auf die praktischen Übungen**
 - Protokollierung tatsächlich stattgefundener kürzerer Meetings mit wenigen Gesprächspartnern, aber unter Zeitdruck und Einflüssen von außen.
 - Protokollierung einer größeren Versammlung mit vielen Gesprächspartnern, unter Zeitdruck und Einflüssen von außen.

Die theoretische Ausbildung

Für den theoretischen Teil haben wir auf Literatur zu diesem Thema zurückgegriffen, die auch vom Lehrling gelesen werden musste. Die Theorie wurde in drei Abschnitte unterteilt, wobei jedes der folgenden Themen je zwei Stunden inhaltlich besprochen wurde, um die wichtigsten Punkte herauszuarbeiten:

- die Organisation von Meetings und Konferenzen: **die Vorbereitung**,
- das Protokollschreiben: **die Durchführung**,
- das Bearbeiten des Protokolls: **die Nachbereitung**.

Die Vorbereitung

Gängige Literatur zum Thema „Aussagekräftige Protokolle und Berichte“ ist meist sehr ähnlich strukturiert. Das Schreiben von Protokollen beginnt mit einer professionellen Vorbereitung. Dazu gehören eine sachlich korrekte Einladung zur Sitzung sowie eine thematisch-inhaltliche Vorbereitung auf das zu behandelnde Themenfeld. Zu einer guten Vorbereitung gehört aber nicht nur, sich thematisch in die Themenbereiche einzulesen, sondern auch die Einladungsorganisation. Hierfür müssen allgemeine und spezielle Vorbereitungsagenden abgearbeitet werden², wobei hier vor allem auch auf die persönliche

² Vgl. Hölscher (2009), Seiten 12-15

und mentale Vorbereitung geachtet werden muss. Eine grobe Übersicht findet sich in der nachfolgenden tabellarischen Darstellung:

allgemeine Vorbereitung	spezielle Vorbereitung
<ul style="list-style-type: none"> • Festlegen von Sitzungsort und Termin • Klärung folgender Punkte: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grund der Besprechung ○ Zweck des Protokolls ○ notwendige Form des Protokolls <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wortprotokoll ▪ Verlaufsprotokoll ▪ Ergebnisprotokoll ▪ Beschlussprotokoll • rechtzeitige Einladung • Tagesordnungspunkte • Teilnehmer/innenliste • Vorbereitung von Unterlagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Durchlesen früherer Protokolle zu diesem Thema • Studium von Fachbegriffen und Abkürzungen • Vorstrukturierung des Protokolls soweit möglich • Persönliche Vorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> ○ ausgeschlafen sein ○ nichts schweres Essen (nur leicht verdauliche Kost) ○ persönliche Probleme und Gedanken ausblenden versuchen (Konzentration auf das Thema)

Die allgemeine Vorbereitung wurde schon vor diesem Projekt bei früheren Sitzungen von meinem Lehrling gemacht und hat gut funktioniert. Eine neue aber wichtige Information war die Klärung der notwendigen „Form des Protokolls“, weil die Unterschiede dem Lehrling nicht geläufig waren. Hierfür haben wir uns auf die klassischen Protokollarten wie das Wortprotokoll, das Verlaufsprotokoll und das Kurz- oder Ergebnisprotokoll konzentriert.³ Zu allen drei Protokollarten wurden Übungen gemacht. Die meisten Beispiele waren eine Kombination aus Verlaufs- und Ergebnisprotokoll, da diese die Anforderungen der Kommunikation an der Universität Innsbruck am besten widerspiegeln.

Die Durchführung

Nach Bögner, Kettl-Römer und Natusch sind Wissen und Können von Protokollant/innen in den Bereichen Methodenwissen, Hintergrundwissen, Fachwissen, Konzentrationsfähigkeit, genaues Zuhören, Übersicht bewahren und schnelles Schreiben

³ Vgl. Engst (2011), 6ff und Bögner (2013), 14ff

zentrale Assets.⁴ Dieses Basiswissen kann zum größten Teil angelehrt und durch wiederholte Übungen trainiert werden. Konzentrationsfähigkeit ist durchaus auch ein Stück von der Persönlichkeit abhängig. Dennoch kann ich meinen Lehrling im Rahmen des Projekts PROTOKOLL auch mit Mental- und Konzentrationstraining zu einer „besseren ZuhörerIn“ machen. Daher ist es wichtig während der Sitzung sich auf das besprochene Thema zu konzentrieren. Bögner et.al. raten: „Andere berufliche oder auch private Themen, die Sie beschäftigen, sollten Sie für diesen Zeitraum aus Ihren Gedanken verbannen und sich auf das Bevorstehende konzentrieren. Wenn das Protokoll gut werden soll, müssen Sie nämlich nicht nur fachlich, organisatorisch und technisch, sondern auch persönlich gut gerüstet sein.“⁵

Das Einprägen der Teilnehmer/innen mit Kürzeln erhöht die Geschwindigkeit beim Protokollieren. Stenografie wird in den Polytechnischen Schulen und den Berufsschulen wenn überhaupt nur mehr als Freifach angeboten. Daher ist es für den Lehrling als Protokollant/in sehr wichtig, das Wesentliche vom Nicht-Wichtigen beim „aktiven Zuhören“ zu trennen. Auch hierzu helfen wiederholte Trainingsübungen, um die Regeln zu verinnerlichen, die im Wesentlichen lauten⁶:

während der Protokollierung ist zu beachten
<ul style="list-style-type: none">• mitdenken und aktiv zuhören<ul style="list-style-type: none">○ zuerst zuhören und den Sachverhalt verstehen○ dann erst Stichworte niederschreiben○ entscheiden ob Stichworte genügen, oder Sätze formuliert werden müssen○ paraphrasieren○ skizzieren• nachfragen und Fehlendes einfordern• objektiv bleiben• Zeitrahmen einmahnen und Pausen für die Protokollführung einfordern

Das Kombinieren von Textnotizen am Block oder am Computer mit Visualisierungstechniken kann dem Lehrling helfen, komplexere Zusammenhänge schnell in Stichworten darzustellen, ohne sich lange beim Überlegen von Textbausteinen

⁴ Vgl. Bögner, et.al. (2013), 30ff

⁵ Ebd., 43

⁶ Ebd., 48

aufzuhalten. Hierfür können anerkannte Kreativtechniken unterstützen wie zum Beispiel „Sketchnotes“ (siehe Abbildung 1) als einfache Zeichnungen (Skribbles) mit ein wenig Text⁷ oder „MindMaps“ (siehe Abbildung 2) als strukturierte organische Baumskizzen mit Hauptthemen (dicke Äste), Unterthemen (Unteräste und Verzweigungen), bei denen man mit Farben und Symbolen arbeiten kann.⁸ Diese Techniken wurden beim Projekt ebenfalls eingebaut, um dem Lehrling unterschiedliche Herangehensweisen zur Problemlösung „Protokollierung“ aufzuzeigen. Dennoch muss festgehalten werden, dass diese Techniken für Sitzungsprotokolle an der Universität weniger geeignet sind, und „nur“ als Ergänzung im Falle von Strategiemeetings im Dekanat sinnvoll eingesetzt werden können. Zur Vorbereitung von Sitzungsthemen aber, oder auch zur Strukturierung der mitprotokollierten Themenbereiche eignen sich diese Techniken besonders gut, um schnell Protokollfetzen und -teile zu ordnen und inhaltlich zusammenzuführen.

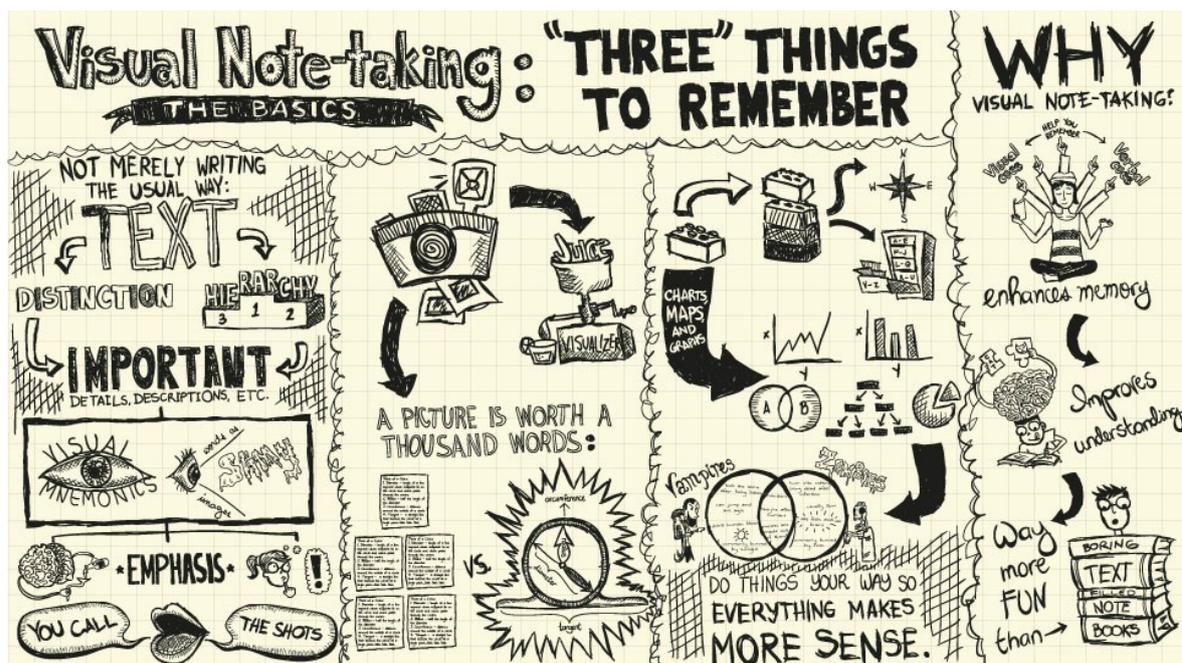


Abbildung 1: Sketchnote, <http://appelt.net/2012/09/anleitungen-fur-sketchnotes/> [13.03.2015]

⁷ Vgl. Locker (2015), http://business.chip.de/artikel/c_druckansicht_business_63700080.html [13.03.2015]

⁸ Vgl. Buzan (2015), <http://www.tonybuzan.com/about/mind-mapping/> [13.03.2015]

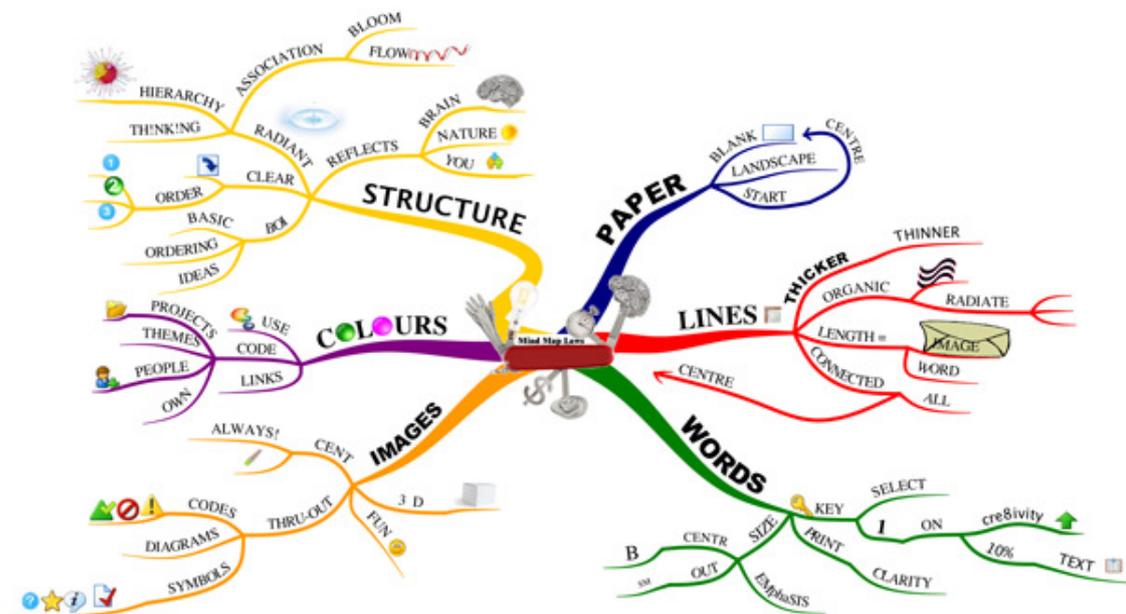


Abbildung 2: MindMap, http://www.tonybuzan.com/images/laws_mindmap.jpg, [13.03.2015]

Die Nachbereitung

Für die Bearbeitung der Mitschriften haben wir uns bei diesem Projekt auf Ergebnisprotokolle konzentriert, um Komplexität und Aufwand in einem fassbaren Umfang zu halten. Ein ganz wichtiger Aspekt der Texterstellung im Rahmen der Nachbereitung von Protokollen ist, dass die Texte in eigenen Worten wiedergegeben werden. Engst fordert von Protokollant/innen ein: „Eigene Formulierungen finden: Halten Sie sich nicht sklavisch an den Wortlaut des jeweiligen Sprechers, es sei denn, sie wollen eine Aussage als wörtliches Zitat wiedergeben.“⁹ Diese Herangehensweise hat auch meinem Lehrling bei diesem Projekt sehr geholfen. Die Konzentration auf den Inhalt ist wichtig, weniger die verwendeten Worte. Die wichtigsten Aspekte für eine professionelle Nachbereitung sind:

⁹ Vgl. Engst (2011), 12

während der Nachbereitung ist zu beachten

- zeitnah erledigen
- Mitschrift strukturieren und Themen zusammenfassen
- Absprache mit dem Vorsitz halten
- Selbstkorrektur
- Versand und Korrekturen, Ergänzungen von den TN einfordern (kurzes Zeitfenster)
- finales Protokoll unterschreiben lassen und allen TN aussenden

TN = Teilnehmer/innen

Die praktische Ausbildung – die Übungen

Der praktische Teil wurde zwei Wochen nach Beginn des theoretischen Teils begonnen. Hierzu habe ich meinem Lehrling die Möglichkeit gegeben, Erfahrungen und Fertigkeiten anhand praktischer Übungsbeispiele in einem „geschützten Umfeld“ zu erlernen. Als „geschütztes Umfeld“ haben wir den Büroarbeitsplatz bzw. einen separaten, abgetrennten Arbeitsplatz verstanden, bei dem der Lehrling ohne störende Einflüsse von außen üben konnte. Außer mir als Ausbilder waren bei diesen Übungen keine anderen Personen anwesend. Für die praktischen Übungen habe ich Videos von Interviews, Diskussionen und Konferenzmitschnitten, die über öffentlich zugängliche Videoplattformen im Internet abgerufen werden können, ausgewählt. Thematisch wurden primär Videos mit sozialwissenschaftlichem Inhalt verwendet. Dabei handelte es sich um Interviews mit zwei Personen bzw. auch Diskussionen mit bis zu acht Personen, die in den letzten Monaten und Jahren in öffentlich-rechtlichen Fernsehstationen ausgestrahlt wurden. Die Video-Übungsbeispiele und eine Protokollierung der Übungen finden sich im Anhang 1 aufgelistet.

Die verwendete Übungsausstattung waren zwei Bildschirme, die nebeneinander platziert wurden. Am linken Monitor lief in vollem Bildmodus das Video, am rechten Monitor war ein Textverarbeitungsprogramm geöffnet. Ebenfalls am Arbeitsplatz vorhanden waren ein Block, Kugelschreiber und Buntstifte. Der Arbeitsplatz wurde soweit frei geräumt, dass Block, Stifte, Tastatur und Maus ohne Einschränkungen benutzt und bedient werden konnten. Störende Ereignisse wie Telefonanrufe und eingehende Emails wurden abgestellt, um die Konzentration nicht unnötig zu stören.

Am Beginn wurden Übungen mit kürzeren Videosequenzen von 12 bis maximal 15 Minuten gemacht. Diese konnten ohne zeitlichen Druck in einfacher Form

zusammengefasst werden. Es wurde jeweils am Wochenbeginn ein Video vom Lehrling bearbeitet. Das Protokoll musste immer bis Mittwochnachmittag fertiggestellt werden. Im Laufe des Projekts wurden die verwendeten Übungs-Videos länger oder im inhaltlichen Umfang intensiver. Nach der Ausarbeitung wurde das Protokoll und auch der Inhalt der Videos gemeinsam besprochen, ebenso welche Teile einfacher zu protokollieren waren, und ob es Teile gab, die dem Lehrling besondere Schwierigkeiten bereiteten. Insgesamt waren und sind für das Projekt zehn Protokollübungen von Jänner bis März geplant.

Die ersten Übungen sahen vor, dass die Interviews zur Gänze gesehen werden durften, bevor dann in einer zweiten Runde das Zusammenfassen und Protokollieren begann. Ich wollte damit die fehlenden thematischen Kenntnisse abfedern helfen, was sich durchaus auch positiv in Resultaten erkennen ließ. Ebenfalls erlaubt bei den ersten Übungen war das Verwenden der „Pausetaste“ sowie der „Rückspultaste“. Es war mir bei den ersten Übungen wichtig, den Lehrling langsam und ohne große Hürden in die praktische Protokollierung einzuführen. Die geforderten Protokollergebnisse waren am Beginn einfache inhaltliche Zusammenfassungen. Erst ab der dritten Übung wurde ein Verlaufsprotokoll gefordert, bei dem die einzelnen Wortmeldungen aller Teilnehmer/innen der Diskussion zusammengefasst wiedergegeben werden musste. Für alle Übungen galt darüber hinaus, dass eine inhaltliche Bearbeitung zum Ausbessern von Fehlern oder dem Recherchieren von Fachbegriffen im Anschluss an die Übung vorgesehen war.

Der zeitliche Aufwand für ein 15-Minuten-Video lag bei den ersten beiden Übungen bei ungefähr dreieinhalb Stunden für ein ansprechendes Ergebnis. Die Länge der Videos wurde sukzessive gesteigert, ebenso die Komplexität der Interviews bzw. der Diskussionen. Waren in den ersten Videos nur zwei Personen beteiligt, waren in Übungs-Videos von Diskussionen zwischen vier und acht Teilnehmer/innen zu protokollieren. Zeitlicher Druck, also das Mitprotokollieren, ohne auf eine „Pausetaste“ drücken zu können, wurde erst im letzten Drittel, also im letzten Monat des Trainings umgesetzt. Hierfür wurden zuerst kürzere Gespräche protokolliert. Der zeitliche Umfang wurde danach mit jeder Übung erweitert, um schließlich Konferenzgespräche von bis zu 60 Minuten zu protokollieren, wobei auch hier die „Pausetaste“ nicht mehr erlaubt war. Die letzten beiden Übungen waren dann praktische Anwendungen von einem kürzeren Meeting mit wenigen Personen (30 Minuten) sowie einer größeren Versammlung der Fakultätsmitglieder. Bei diesen beiden letzten Übungen wurde dem Lehrling ebenfalls der Druck genommen, weil die Protokollierung nicht unbedingt notwendig war. Fehler hatten

somit keine tatsächliche inhaltliche Auswirkung. Das vom Lehrling geübte und gelernte Protokollieren soll nun Ende April in einem „echten“ Protokoll einer 60minütigen Sitzung angewendet werden. Das Ergebnis soll dem Lehrling und mir als Ausbilder zeigen, welche tatsächlichen Fortschritte im „konzentrierten Zuhören“, dem „Trennen von Wichtigem und Unwichtigem“ sowie einer professionellen Nachbereitung in diesen drei Monaten gemacht wurden.

Langes konzentriertes Arbeiten mit Bild, Ton und Textverarbeitung erfordert ein hohes Maß an Konzentration und Durchhaltevermögen. Mein Lehrling hat dies – mit leichten Höhen und Tiefen – über die gesamte Projektzeit auf sehr hohem Niveau gehalten. Auflockerungen konnten wir mit dem einen oder anderen lustigen Video einbauen: statt eines fachlich einschlägigen Themas, griffen wir auch auf Ausschnitte von Comedy-Serien zurück. Wichtig war mir auch ein sprichwörtliches „Kopf-frei-Kriegen“ nach einer solchen intensiven Übungseinheit. Hierfür machten wir längere „Durchschnaufphasen“ – auch im Freien – mit leichten körperlichen Übungen, um mögliche Nackenverspannungen vom langen konzentrierten Sitzen vor dem Bildschirm zu lösen.

Aufgrund des hier ausführlich beschriebenen Projektes sowie der beschriebenen theoretischen, vor allem aber auch der praktischen Übungen, steht das Projekt **PROTOKOLL** auch für eine Ausbildung anderer Lehrlinge im Bereich Bürokauffrau / Bürokaufmann der Universität Innsbruck zur Verfügung. Ebenfalls geplant ist, dass unsere praktischen Übungen auch Sekretärinnen von Instituten im Rahmen interner Fortbildungen zur Verfügung gestellt werden sollen.

4. Bisheriges Resümee und Ausblick

Die in der Konzeption und Planung vom Projekt **PROTOKOLL** vorgesehene systematische aufbauende Übungsanleitung konnte ohne Schwierigkeiten oder Änderungen durchgeführt werden. Die gemeinsame Erarbeitung theoretischer Grundlagen half dem Lehrling die Thematik besser zu verstehen und auch in der praktischen Umsetzung eine gewisse „Routine“ zu entwickeln. Die Übungsbeispiele waren am Beginn kurz, die Aufgabenstellung mit wenig Druck versehen (zeitlich und inhaltlich). Die kritischen Komponenten Zeitdruck und Länge wurden sukzessive, Woche für Woche,

intensiver und mussten auch zwei Mal wieder auf den Level der Vorwoche zurückgenommen werden.

Mein Lehrling und ich sind an dieses Projekt sehr motiviert herangegangen. Längere Videosequenzen waren aber teilweise sehr mühsam zu bearbeiten. Dies lag aber vor allem an den Inhalten der ausgewählten Videos, da hauptsächlich politikwissenschaftlich und soziologische Themen und Diskussionen bearbeitet wurden. Nachweisliche Erfolge sind erkennbar, auch wenn man nach knapp drei Monaten Übungsprojekt nicht behaupten kann, dass mein Lehrling nun selbständig und alleine die Protokollführung übernehmen könnte. Dafür waren und sind die Erfolge und Weiterentwicklungen zu gering. Was wir aber erkennen können ist, dass durch das beständige und wiederholte Üben und durch die Steigerung der Intensität, das Ziel langfristig erreicht werden kann. Drei Monate sind hierfür aber definitiv zu kurz und können nun im Rückblick als gut gelungener Projektstart bewertet werden.

Ein zusätzlicher Aspekt in einem Wissenschaftsbetrieb wie der Universität Innsbruck besteht für die Ausbildung eines Lehrlings in einem Dekanat primär auch beim Verständnis von Fachbegriffen und wissenschaftlichen Zusammenhängen. Uns ist allen bewusst, dass der Fokus der Ausbildung als Bürokauffrau oder Bürokaufmann dem Berufsbild zu folgen hat. Dennoch gibt es spezielle Anforderungen und Aufgaben im Tätigkeitsbereich des Dekanats, die im Rahmen einer spezialisierten Ausbildung des Lehrlings auch im Ausbildungsplan festgelegt wurde. Es ist aus meiner Sicht notwendig, hier einen Lückenschluss herstellen, um dieses Verständnis für fachbezogene Termini, wissenschaftliche Zusammenhänge und auch Wissenschaftskommunikation in die Ausbildung einzubetten, ohne dabei die Lehrlinge zu überfordern. Nur so ist es auch für die Aufgabe „Protokollieren von Kommissionssitzungen“ für Lehrlinge möglich, das „Wichtige“ vom „nicht so Wichtigem“ zu unterscheiden. Und wir reden hier nur vom Protokollieren in deutscher Sprache. Protokolle auf Englisch zu verfassen, ist aus heutiger Sicht in den ersten zwei Lehrjahren nicht zielführend. Hierfür bedarf es einer zusätzlichen spezialisierten und gezielten Förderung und Ausbildung.

Wir werden das Projekt weiterführen, weil wir an den bisherigen Ergebnissen weiterarbeiten wollen und es mit einem zweiten Projekt kombinieren, dass wir im März 2015 gestartet haben. Es geht um eine thematisch-fachspezifische Englischausbildung über das Berufsschulniveau hinaus, um ein Grundlagenverständnis für die wissenschaftlichen Teildisziplinen Politikwissenschaft und Soziologie sowie Grundkenntnisse von

Wissenschaftskommunikation. Die Notwendigkeit eines solch spezialisierten Programmes war wir am Beginn der Lehrausbildung in meinem Büro nicht bewusst. Was ich aber weiß, ist, dass ein solches Projekt nicht in drei oder sechs Monaten erfolgreich umgesetzt werden kann, sondern die gesamte Lehrzeit in Anspruch nehmen wird. Nach Rücksprache mit den Lehrerinnen (Klassenvorstand und Englischlehrerin) in der Berufsschule und der Personalentwicklung der Universität wurde im März 2015 ein weiteres Ausbildungsprojekt konzipiert und präsentiert. Es soll theoretische und vor allem auch praktische Kenntnisse und Fertigkeiten in Wissenschaftskommunikation, spezialisierten Englischkenntnissen und fachlichem Grundlagenwissen in den Bereichen der Politikwissenschaft und Soziologie vermitteln und ebenfalls in einer schriftlichen Projektarbeit für das Ausbilderforum dokumentiert werden. Es hat den vorläufigen Arbeitstitel: „**ELA – Englisch in der Lehrlingsausbildung**“.

5. Literaturverzeichnis

Verwendete Literatur

Bögner, Tanja, Barbara Kettl-Römer, Cordula Natusch (2013): Protokolle schreiben: Professionell, strukturiert und auf den Punkt gebracht. Mit Checklisten, Praxistipps, Mustern und Vorlagen. Linde International.

Buzan, Tony (2015), What is MindMapping, <http://www.tonybuzan.com/about/mind-mapping/> [13.03.2015]

Engst, Judith (2011): Duden Praxis kompakt - Protokolle, Berichte und Memos verfassen. Bibliographisches Institut.

Hölscher, Gabriele (2009): Wer schreibt, der bleibt!, In: working@office, Heft 4/2009, Verlag für die Deutsche Wirtschaft.

Locker, Anatol (2015): Meeting-Protokolle: Tipps und Tools. In: Chip.de, http://business.chip.de/artikel/c_druckansicht_business_63700080.html [13.03.2015]

Weiterführende Literatur

Appelt, Ralf (2015), Anleitungen für Sketchnotes, <http://appelt.net/2012/09/anleitungen-fur-sketchnotes/> [13.03.2015]

Cerwinka, Gabriele, Gabriele Schranz (2006): Das perfekte Protokoll, In: working@office, Heft 03/2006, Verlag für die Deutsche Wirtschaft.

Cerwinka, Gabriele, Gabriele Schranz (2006): Mitschreiben: Sehr gut!, In: working@office, Heft 05/2006, Verlag für die Deutsche Wirtschaft.

Rudolph, Ulrike (2004): Und wer schreibt mit?!, In: working@office, Heft 07/2004, Verlag für die Deutsche Wirtschaft.

Anhänge

Anhang 1: Übungsnachweise PROTOKOLL

Jänner 2015

1. Übung

20.01.2015: KenFM im Gespräch mit Christoph Hörstel über: NAM-Konferenz, 18:27

<https://www.youtube.com/watch?v=-TqsWQoQRqs>

geschützte Umgebung; einmal anhören, beim zweiten Mal mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; zurückspulen erlaubt; reine inhaltliche Zusammenfassung

2. Übung

27.01.2015: Wissenschaft in Deutschland - Forschung, Zukunft und Ziele | Journal Interview, 12:08

<https://www.youtube.com/watch?v=WBOiXg9IUtl>

geschützte Umgebung; einmal anhören, beim zweiten Mal mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; zurückspulen erlaubt; zuerst eine Zusammenfassung als MindMap, dann als Text

Februar 2015

3. Übung

03.02.2015: "Vorbild oder Oberlehrer? Deutschlands Rolle in der EU" - phoenix Runde vom 04.02.2015, 45:00

<https://www.youtube.com/watch?v=DKVPHApkuH4>

geschützte Umgebung; einmal anhören, beim zweiten Mal mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; Zurückspulen erlaubt

4. Übung

11.02.2015: 60 Minuten Politik - Ukraine-Krise eskaliert - 5.2.2015, 1:00:48

<https://www.youtube.com/watch?v=MHgm1Kk7eq8>

geschützte Umgebung; einmal anhören, beim zweiten Mal mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt, Zurückspulen erlaubt

5. Übung

18.02.2015: Deutsche Medien am Pranger: Journalistin packt aus! , 18:58

<https://www.youtube.com/watch?v=e0L75NhOwBI>

geschützte Umgebung; einmal anhören und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; KEIN Zurückspulen - PROBLEM, Aufgabe konnte nicht gut gelöst werden

6. Übung

25.02.2015: Was wird aus Europa? - Phoenix Runde vom 08.11.2011, 44:02

<https://www.youtube.com/watch?v=X-aqRb6EBdM>

geschützte Umgebung; einmal anhören, und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; das Zurückspulen war wieder erlaubt – EINEN SCHRITT ZURÜCK

März 2015

02.03.2015: ausgefallen wegen Krankenstand

7. Übung

11.03.2015: 60 Minuten Politik - Das Parlament 2015 - 15.1.2014, 1:03:30

<https://www.youtube.com/watch?v=VENx2qewBqI>

geschützte Umgebung; einmal anhören und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; das Zurückspulen war nicht erlaubt

8. Übung

18.03.2015: 60 Minuten Politik - Hat die Jugend faire Chancen? - 19.2.2015, 1:03:53

<https://www.youtube.com/watch?v=4Q3PjBdc6hI>

geschützte Umgebung; einmal anhören und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; das Zurückspulen war nicht erlaubt

9. Übung

24.03.2015: ORF-Diskussion - Terror und Antisemitismus, 11:36

<https://www.youtube.com/watch?v=w-I7SLi8YcY>

geschützte Umgebung; einmal anhören und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; das Zurückspulen war nicht erlaubt

10. Übung

30.03.2015: Diskussion: Klimaziele 2030 - geht die EU zu weit?, 30:23

https://www.youtube.com/watch?v=f0bmfov_8kQ

geschützte Umgebung; einmal anhören und direkt mitprotokollieren; Pausetaste erlaubt; das Zurückspulen war NICHT erlaubt – AUSWERTUNG ERST NACH ABGABE DER PROJEKTARBEIT, DAHER KEIN ERGEBNIS

Anhang 2: Tipps zur mentalen und körperlichen Vorbereitung auf das Protokollschreiben

Aus Bögner, Tanja, Barbara Kettl-Römer, Cordula Natusch (2013): *Protokolle schreiben: Professionell, strukturiert und auf den Punkt gebracht. Mit Checklisten, Praxistipps, Mustern und Vorlagen.* Linde International: Seite 44



Office-Expertin **Tanja Bögner** rät aus ihrer Erfahrung:

- Gehen Sie am Tag vor der Sitzung zeitig schlafen, damit Sie bei Ihrem Einsatz als Protokollant ausgeruht sind.
- Frühstücken Sie morgens gut, damit Sie nicht plötzlich unkonzentriert sind, weil sich Hunger einstellt.
- Stellen Sie eine große Flasche stilles Mineralwasser bereit. Eventuell sollten Sie auch etwas Traubenzucker für den Notfall vorrätig halten.
- Falls die Besprechung nachmittags stattfindet, sollten Sie aber mittags nicht zu üppig und fett essen, sondern lieber zu Salat oder Gemüse greifen, damit Sie *nicht gerade zu Sitzungsbeginn ins „Suppenkoma“* fallen.
- Machen Sie kurz vor der Sitzung und in den Pausen eine Entspannungs- oder Atemübung, um Ihre Konzentrationsfähigkeit zu steigern.
- Bewegen Sie sich in den Pausen, z. B. indem Sie eine kleine Runde um das Gebäude machen oder eine Treppe hinauf- und hinablaufen.
- Betreten Sie den Sitzungsraum mindestens zehn Minuten vor Besprechungsbeginn, damit Sie in aller Ruhe Ihren Platz einnehmen und die Technik in Betrieb nehmen können. Sie sollten nicht atemlos auf die letzte Sekunde in den Sitzungsraum hetzen!
- Lüften Sie vor Beginn der Besprechung den Sitzungsraum gut durch, damit Sie (und die übrigen Teilnehmer) mit genügend Sauerstoff versorgt sind. Schlechte Luft macht müde!

Üben Sie sich in Gelassenheit und Selbstmotivation. Selbst wenn es sich um eine sehr, sehr wichtige Besprechung zu einem komplizierten Thema handelt, die lange dauern wird: Sie wurden zum Protokollführer ernannt, weil man Ihnen diese Aufgabe zutraut. Sie haben sich, wenn Sie die in diesem Kapitel genannten Tipps befolgt haben, *rundum gut vorbereitet.* Sie schaffen das!