



Arbeitsbezogene Grundbildung im Interesse europäischer Partnerländer

Rosemarie Klein (Hrsg.)

Verlag:
Institut für angewandte
Kulturforschung e.V. Göttingen
www.ifak-goettingen.de

4. Projekt FAKOM: Förderung arbeitsplatzbezogener kommunikativer Kompetenzen bei Migrant(inn)en in der Altenpflege

Rosemarie Klein und Dieter Zisenis

1 Ziel

Entwicklung und Erprobung eines marktfähigen arbeitsplatzbezogenen Sprachförderkonzeptes für die Branche der Altenhilfe

2 Zielgruppen

Beschäftigte in der Altenhilfe mit Migrationshintergrund in der Altenhilfe

3 Hauptaktivitäten

- Angebot „Businessdeutsch Altenhilfe“ in zwei Altenpflegeeinrichtungen
- Regelmäßige Strategieggespräche mit Leitung
- Regelmäßige Workshops mit mittlerem Management

4 Maßnahme und Zielgruppe

Grundbildung als betriebliche Fortbildung zur Verbesserung der arbeitsbezogenen Kommunikation. Beschäftigte in überwiegend personennahen Dienstleistungen in zwei Altenhilfeeinrichtungen (Raumpflege, Küche, Service, Pforte, Hausmeister); alle Teilnehmenden mit Migrationshintergrund. Die Teilnehmenden sind in vieler Hinsicht heterogen, hervorzuheben ist insbesondere: kulturelle Herkunft, Kommunikationsvoraussetzungen in der deutschen Sprache, Arbeitsplatz, Funktion und Stellung in der Organisation und Wohnernähe.

5 Strukturelemente

Zugangsverfahren durch Information und Kommunikation:

Schriftliche Information, um Zugang zu Organisation und Beschäftigten zu finden
Informationsworkshop für in Frage kommende und interessierte Beschäftigte
Probezeit für Interessenten, um eine begründete Entscheidung für das Angebot zu fällen.

Grundbildung als innerbetriebliches Sprachförderangebot: Business-Deutsch in der Altenhilfe:

Einmal pro Woche findet ein dreistündiges Angebot zur Entwicklung kommunikativer Kompetenzen statt. Die Teilnehmenden sind dafür zu 50% freigestellt, d.h. 50% der Zeit ist Arbeitszeit, 50% ist Freizeit. Lernort ist die Altenhilfeeinrichtung. Dort steht ein eigener Raum zur Verfügung, der mit Lern-/Lehrmaterial ausgestattet ist. Aufgrund von Schichtdienst ist die Teilnehmergruppe je unterschiedlich zusammengesetzt.

Zertifikat als Abschluss

Die Teilnehmenden erhalten nach Abschluss ein Zertifikat. Wie dies gestaltet wird, wer das Zertifikat vergibt und weitere offene Fragen sind derzeit noch in Bearbeitung.

Workshops mit den Führungskräften

Workshops mit den Führungskräften zur Reflexion und Optimierung der eigenen Eingebundenheit stellen ein zentrales Strukturelement dar. Es werden regelmäßige Workshops mit den Führungskräften der Organisationen durchgeführt, in denen beispielsweise Erfolgsindikatoren des Projektes ermittelt und überprüft sowie lernförderliche Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeitsplätzen thematisiert und ggf. umgesetzt werden. Außerdem werden auch Lernfortschritte bzw. Veränderungen im Arbeitshandeln bei den Kursteilnehmenden aus Sicht der Leitungen zu erfassen gesucht.

Einbindung der Hausdirektion

In Strategiegesprächen mit der Hausdirektion wird z.B. die Bedeutung der Kommunikationsfähigkeit in konkreten kundenorientierten Situationen herausgestellt und überlegt, wie Hürden für potentielle Teilnehmende möglichst gering gehalten werden können. Ferner werden inhaltliche Entwicklungen bzw. Teilnehmerbedarfe/-ideen auf Realisierbarkeit überprüft und Rahmenbedingungen hierfür abgesteckt. Z. B. entstand bei Teilnehmenden der Wunsch, andere Arbeitsbereiche kennenzulernen, um die Arbeitssituation von Kollegen/-innen besser verstehen zu können (z. B. Küche und Wohnbereich).

Vernetzung mit Qualitätsmanagement als Experiment

So ist FAKOM mittlerweile mit dem jeweiligen Qualitätsmanagement-System verzahnt. In einer Einrichtung ist seitdem bei jedem Audit mindestens ein/e Mitarbeiter/in mit Migrationshintergrund beteiligt, der bzw. die auf Schwierigkeiten hinweist und für verständliche Sprache im Dokumentationssystem sensibilisiert. Außerdem wurde den Teilnehmer/innen des Kurses das Angebot gemacht, sich an der Überarbeitung des Dokumentationssystems zu beteiligen, indem sie als Lernprojekt die für sie relevanten Abschnitte der Dokumentation sprachlich vereinfachen. Damit könnten sie sowohl ihre persönliche Sprachkompetenz trainieren und gleichzeitig auch einen bleibenden Beitrag zur Verständlichkeit des Systems für alle Kolleg/innen leisten. Dies scheint von besonderer Bedeutung, da die Qualitätssicherung zunehmend die Dokumentation von Arbeitsplanung und Tätigkeitsabläufen erfordert, was für Migrant/innen häufig sprachliche Herausforderungen mit sich bringt.

6 Inhalte – 42 Beispiele

Die nachfolgenden Inhalte stellen eine beispielhafte Auswahl von Themen aus dem Strukturelement „Aktuelles“ dar. D.h., sie sind von den Teilnehmenden selbst in den Unterricht eingebracht worden. Es zeigt sich, dass die Inhalte ebenso berufs- und arbeitsbezogen als auch lebensweltbezogen sind.

1. Pflegedokumentation: Wie beschreibe ich richtig Hautveränderungen bei einem Bewohner?
2. Wie schreibe ich für meinen Sohn eine Entschuldigung für die Schule?
3. Wie schreibe ich die Kündigung meiner Wohnung an meinen Vermieter?
4. Wie formuliert man richtig, wenn ein Bewohner ins Krankenhaus gebracht wird, so dass ich es anderen berichten kann?
5. Wie unterschiedlich kann man Zwiebeln schneiden?
6. Wie kondoliert man Angehörigen richtig?
7. Pflegedokumentation: Wie kann ich beschreiben, wie ich eine Bewohnerin nach einem Sturz vorgefunden habe und wie der Unfall nach Aussage der Person passiert ist? (ein Unfallbericht)
8. Wie kann man das Wort „eingeschränkt“ in der Pflegedoku verwenden? Wie darüber hinaus noch?
9. Was bedeutet „Abwrackprämie“ und welche Bedingungen gelten?
10. Wie kann ich das Wort „fassen“ verwenden und in welchen Wortzusammensetzungen findet es sich noch?
11. Wir möchten die andere Sprachkursgruppe einladen. Wie können wir das organisieren und welches Programm könnten wir anbieten?
12. Was bedeutet „Kinderbonus“ und „Einmalzahlung“ und wer bekommt es?
13. Pflegedokumentation: Wie kann ich für die Doku formulieren, wenn ein Bewohner sich nicht waschen lassen oder nicht essen will?
14. Wann verwendet man „in“ und wann „nach“ bei geographischen Begriffen? (z. B. „ins“ Allgäu fahren, aber „nach“ Stuttgart)
15. Ich möchte eine Nebentätigkeit aufnehmen. Das muss ich bei meinem Arbeitgeber genehmigen lassen. Wie kann ich diesen Antrag formulieren?
16. Was kann man steuerlich alles absetzen?
17. Was bedeutet „Sapperlot“? Ich habe das von Bewohnern oft gehört. Was kann man stattdessen sagen?
18. Was kann ich sagen, dass ich in der Drogerie eine Parfümprobe bekomme?
19. Wie kann ich einer Bewohnerin oder Kollegin erklären, wie ich diesen Kuchen backe?
20. Was ist „Altersteilzeit“?
21. Ich bin krank (erkältet). Wie kann ich dem Arzt erklären, welche Beschwerden ich habe?
22. Kann ich ein Buch im Buchladen bestellen und es mir erst angucken und dann entscheiden, ob ich es kaufe? Oder muss ich es immer kaufen? Wie kann ich danach fragen?
23. Ich bin in der Steuerungsgruppe des Qualitätsmanagements. Ich brauche eure Ideen, was sich im kommenden Jahr aus eurer Sicht verbessern sollte, so dass ich es einbringen und euch vertreten kann. Ich habe auch eine Idee, ... Was haltet ihr davon?
24. Ich habe vor ein paar Tagen einen Geldbeutel mit viel Geld gefunden und ihn der Besitzerin zurückgebracht. Sie hat sich bedankt. Meine Kollegin hat mir hinterher erzählt, dass man normalerweise Finderlohn bekommt. Was heißt das und gibt es dazu ein Gesetz?
25. Wie kann ich Strom sparen?
26. Wie kann ich meine Kollegin fachlich kritisieren und trotzdem dabei freundlich und höflich sein? Ich möchte sie nicht verletzen.
27. Immer wenn ich ein Problem schnell erklären will, mache ich mehr Fehler. Was kann ich tun?

28. Wenn mich Angehörige kritisieren, weil z. B. die Haare der Bewohnerin noch nicht gewaschen sind, wie kann ich sachlich und freundlich formulieren und mich verhalten (kundenorientiert kommunizieren), so dass der Konflikt gelöst wird?
29. Eine ältere Dame, die von uns das Essen bekommt, beschwert sich, dass es zu spät und zu kalt war. Wie verhalte ich mich richtig?
30. Wie kann ich „bleiben“ und „lassen“ verwenden? Welche Kombinationen gibt es?
31. Wie kann ich Weihnachtswünsche formulieren?
32. Ich bin mit meinem Rentenbescheid nicht einverstanden. Was kann ich tun? (Widerspruch einlegen, wie geht das?)
33. Wie kann ich jemandem zum Geburtstag gratulieren, von dem ich weiß, dass er nicht mehr lange leben wird?
34. Was ist der Unterschied zwischen „kein“ und „nicht“?
35. Was bedeutet „Riesterrente“?
36. In welchen Sätzen verwendet man „um zu“?
37. Wenn ich mich in einem Kreis von Kollegen vorstelle, was sage ich und wie formuliere ich richtig?
38. Fragebogen zu einem Unfallbericht bearbeiten
39. Wie kann ich spezielle Wünsche in der Bäckerei formulieren?
40. Der Bus ist voll, ich möchte aussteigen. Was kann ich sagen?
41. Wie kann ich den Arzt nach einer Woche höflich daran erinnern, dass der Patient das Medikament braucht und das Rezept der Apotheke noch nicht vorliegt?
42. Ein Bewohner ist verschwunden. Wie meldet man ihn bei der Polizei als vermisst?

7 Besondere methodisch–didaktische Zugänge / Materialien

7.1 Zugänge zu den Einrichtungen gestalten

Parallel zur Bestandsaufnahme der wissenschaftlichen Begleitung, die erste Hinweise auf Qualifizierungsbedarfe lieferte, fanden erste **Planungsgespräche zwischen der Projektleitung FAKOM mit den jeweiligen Leitungen** statt, um inhaltliche Bedarfe an kommunikative Fähigkeiten im Alltagshandeln der Beschäftigten zu eruieren.

Die Leitung war aktiv beteiligt an der Einladung der Teilnehmenden, hatte einen aktiven Part auf der Informationsveranstaltung, wo sie ihre unternehmens–spezifischen Interessen an der Beteiligung am Projekt darstellte, aber auch ihre Hoffungen und Wünsche in Bezug auf den Nutzen des arbeitsbezogenen Sprachlernangebotes. Sie war auch diejenige, die die Rahmenbedingungen für das Grundbildungsangebot vor den Interessenten vertrat. Mit ihren Unterschriften und ihrer Präsenz stand sie für den erwarteten Nutzen und den Wunsch nach Beteiligung.

Um das „System“ noch besser einzubeziehen, wurden zu einem späteren Zeitpunkt *Workshops mit weiteren Leitungskräften* (Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Küchenleitung etc.) durchgeführt, in denen Nutzenaspekte, Verantwortlichkeiten, Grad an Lernförderlichkeit der Arbeitsplätze und Erfolgsindikatoren erörtert wurden. Es wurde davon ausgegangen, dass möglichst viele Verantwortungsträger an der Idee und ihrer Realisierung aktiv beteiligt werden und mit in die Verantwortung genommen werden müssen.

7.2 Zugang zur Zielgruppe gestalten

Dem Lernort ‚Unternehmen‘ ist immanent, dass die ersten Gespräche mit Leitung und Mitarbeitervertretung laufen und sie die Türöffner darstellen. Erste Lerninhalte wurden gemeinsam mit Einrich-

tungsleitung formuliert; damit wurden die ersten inhaltlichen Orientierungen für den Sprachkurs festgehalten, die dann in die Präsentation für die Infoveranstaltung mit den potenziellen Teilnehmenden einfließen. Ferner wurde das beschriebene Vorgehen, die Zielgruppe zu identifizieren, festgelegt. Dabei knüpften wir an bestehende Strukturen an.

Einladung / Aufforderung

Unter dem Begriff „betriebliche Weiterbildung“ waren es die Beschäftigten in dieser Einrichtung gewohnt, sowohl zu „Pflichtschulungen“ wie auch zu Bildungsangeboten mit freiwilliger Teilnahme aufgefordert zu werden. Dies passierte in mündlicher Form (Infos bei Teambesprechungen, direkte Ansprache Einzelner etc.) und auch schriftlichen Varianten, wie z. B. Aushänge in den Abteilungen/Wohnbereichen oder Artikel im „Monatsinfo“.

Es wurde eine freiwillige Teilnahme am Sprachkurs vereinbart, Einzelne wurden seitens Leitungen direkt angesprochen, weitere erhielten über offizielle Aushänge eine erste Information und die Einladung zur terminierten Infoveranstaltung. Dies sollte u. a. auch dazu dienen, die durchführenden Akteure bereits im Vorfeld kennenzulernen.

Aushang	
Angebot Betriebliche Weiterbildung: <i>Business-Deutsch Altenhilfe</i>	
Was:	Sprachkurs Deutsch als Zweitsprache in der Altenhilfe
Wer:	⇒Mitarbeiter/-innen in unserer Einrichtung mit einer anderen Muttersprache ⇒Sprachtrainerinnen
Wo:	im Paulinenstift/im Dreifaltigkeitshof
Wann/ wie lange:	Beginn Frühjahr 2008 Kurs 1: 6 Monate weitere Aufbaukurse möglich 3 Stunden pro Woche
Kosten:	keine im Rahmen eines Projektes bezahlt das Ministerium für Bildung und Forschung den Sprachkurs
Infoveranstaltung am ... Februar 2008!	
Wir freuen uns auf Ihr Kommen!	
Einrichtungsleitung	Projektleitung

Um Stigmatisierungen zu vermeiden, wurde auf differenzierte Kriterien zur Teilnahme oder gar Testverfahren verzichtet. Zum einen war die Zuschreibung von Bedarf bei Einzelnen seitens Einrichtungsleitung von Relevanz wie auch die subjektive Einschätzung der potenziell Teilnehmenden selbst, ihre Sprachkompetenz als bislang nicht ausreichend bzw. als noch entwicklungsbedürftig zu erleben und von dem neuen Bildungsangebot profitieren zu wollen. Das einzig klare Kriterium zur Teilnahme war neben einem Lerninteresse Beschäftigte/r mit Migrationshintergrund zu sein.

Informationsveranstaltung ‚Businessdeutsch Altenhilfe‘

Im Rahmen einer Infoveranstaltung in der Einrichtung wurde das Projekt mit seinen Rahmenbedingungen und möglichen Inhalten den Interessierten und potenziell Teilnehmenden vorgestellt. Zu diesen Rahmenbedingungen zählte z. B. 1x wöchentlich für 3 Zeitstunden Sprachförderung im Betrieb. Ein fester „Kursraum“ war hierfür vorhanden. Um nicht mit der kompletten Laufzeit des Projekts zu erschrecken, wurde zunächst eine Kursdauer von sechs Monaten festgelegt mit der Option von Folgekursen. Den Wochentag und die Tageszeit bestimmten die Teilnehmenden.

Evangelische Heimstiftung
Stephanuswerk Isny

Sprachkurs Businessdeutsch Altenhilfe

- Kurs 1: April – Oktober 2008
- Weitere Kurse möglich
- 3 Stunden pro Woche
- Paulinenstift / **Besprechungsraum**
Kellergeschoss
- Wochentag? Vormittags?
- Sie entscheiden sich heute, ob Sie die nächsten 3 Mal teilnehmen

20.02.2009 FAK/OM, finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung 4

Um den Teilnehmenden deutlich zu machen, dass sie selbst mit ihren individuellen Interessen und Bedarfen den Kurs gestalten können, wurde bei der Vorstellung der Inhalte zwar ein Orientierungsrahmen gesteckt (z.B. Biographie der Bewohner; Arbeitsschutzbestimmungen; Telefontraining; Pflegedokumentation etc.), aber bereits hier „freie Felder“ für die von Ihnen zu definierenden Themen ausgewiesen und das Gesamte als Lernangebot dargestellt und nicht bereits als feststehendes Konzept bzw. Curriculum, das es abzuarbeiten gilt.

7.3 Der Start von Business-Deutsch in der Altenhilfe

In der Praxiseinrichtung ‚Paulinenstift‘ in Friedrichshafen nahmen alle 17 Teilnehmenden der Infoveranstaltung an den ersten drei Sprachkursterminen teil, um sich danach mit fundierter Entscheidungsgrundlage für oder gegen die weitere Teilnahme zu entscheiden. So hatten sie Gelegenheit, erste Erfahrungen mit den Trainerinnen und dem prozessoffeneren Vorgehen zu machen. Große Unterstützung erfuhren die Teilnehmer/innen auch durch die Einrichtungsleitung. So bekam z. B. jeder der TN zu Beginn eine „Schultüte“.

Auch nach dem dritten Sprachkurstermin blieben alle Teilnehmer/innen weiter im „Kurs“. Dabei ergab sich die Situation einer stabilen Lerngruppe in instabilen Lernzeiten: abhängig von Urlaub, Schulzeiten bei Auszubildenden, notwendiger Vertretung bei Personalmangel aus Krankheitsgründen, Krankheitsausfälle waren je unterschiedliche Teilnehmerzusammensetzungen im Kurs.

Dialogische Gestaltung – Einstieg über die Lernbiographie

Der Einstieg war über folgende Fragen biographisch ausgerichtet:

- ⇒ „Wie wollen Sie zukünftig zusammenarbeiten?“
- ⇒ „Woran erinnern Sie sich noch aus Ihrer Schulzeit?“
- ⇒ „Wie wurde dort gelernt?“
- ⇒ „Was fiel Ihnen leicht, was schwer?“
- ⇒ „Was hat Ihnen am meisten Spaß gemacht?“
- ⇒ „Wer oder was hat Sie beim Lernen gut unterstützt?“

Dies sollte aufschließen, zur Reflexion auffordern und Anschlussfähigkeit sichern, sowie allen Beteiligten Lernerfahrungen, Lernhaltungen und -vorlieben bewusst zu machen. Was den Teilnehmenden für ihr Lernen wichtig ist wurde als Vereinbarung für alle gut sichtbar auf Flipchart festgehalten (Vereinbarung siehe Materialsammlung unten).

Lerninhalte gemeinsam bestimmen

Inhaltliche Festlegungen darüber, woran Kommunikation gelernt bzw. die kommunikativen Fähigkeiten weiterentwickelt werden sollten, werden im weiteren Prozess stets gemeinsam getroffen, sowohl als beratendes Prinzip der Verantwortungsteilung, als auch um dem hohen Grad an Heterogenität (arbeitsfeldübergreifend, Unterschiede in Herkunftssprache, Alter Betriebszugehörigkeit, Qualifikation, Lernerfahrungen, Ziele etc.) besser begegnen zu können.

„Aktuelles“ zu Beginn

Ein innovatives Strukturmoment in der Lerngestaltung haben wir im Dialog mit den Lernenden eingeführt. Unser sogenanntes ‚Aktuelles‘ entwickelte sich zum Anfangsritual eines jeden Sprachkurstermins. Hier haben die Teilnehmenden stets Gelegenheit, sprachorientierte Fragen zum Arbeitskontext

oder im Rahmen allgemeiner Lebensbewältigung zu stellen, die jeweils aktuell aufgetreten sind (z. B. Formulierungsbedarfe zur Pflegedokumentation, eine Versicherung kündigen etc.). Diese situativen Anlässe werden entweder abschließend bearbeitet oder lösen weitere Bearbeitungsschritte für kommende Lerntermine aus (z. B. Recherchen im Internet ...).

Kulturschaffende Zugänge

Mit dem biographieorientierten Vorgehen, der gemeinsamen Bestimmung von Lerninhalten und dem regelmäßigen Strukturmoment ‚Aktuelles‘ hat sich eine Kultur entwickelt, dass Lerninteressen Priorität haben und es keinerlei Qualitätsunterschiede gibt, jeder Teilnehmende den gleichen Anspruch an Bearbeitung seines individuellen Anliegens hat. Ein steuerndes Eingreifen seitens der Lehrenden wird nur dann erforderlich, wenn eine einseitige Tendenz hin zu einem Arbeitsbereich und Themenfeld über längere Zeit zu verzeichnen ist (z. B. permanente Formulierungswünsche zur Pflegedokumentation).

So gibt es einerseits Themen, die direkt in der Situation bearbeitet werden, und andererseits Anliegen, die als Schwerpunkt für eine der folgenden Veranstaltungen festgelegt werden. Dieses Vorgehen erfordert von der Kursleitung eine ausgeprägte Kompetenz, sich auf den Prozess und auf die Gruppe einzulassen, flexibel auf Anfragen zu reagieren und hierfür Methoden und Material parat zu haben bzw. andere Wege zu finden, das Anliegen aufzugreifen. Auch ursprüngliche Planungen müssen so häufig verändert werden. Solche Umsteuerungen im Prozess stellen auch für die Lernenden eine Herausforderung dar, weil sie von Zeit zu Zeit das Gefühl haben, dass Dinge, die man eigentlich vorhatte „nicht geschafft“ wurden. Hier gilt es sowohl sicherzustellen, dass diese Themen trotzdem einen Platz finden, als auch eine Reflexion darüber anzustoßen, welchen Nutzen bzw. welchen Wissenszuwachs die Teilnehmenden aus den tatsächlich behandelten Themen verzeichnen können und wo hier gegebenenfalls Schnittmengen oder Querverbindungen zu den gemeinsam vereinbarten Themen liegen.

Ablaufbeispiel

Begrüßung	
„Aktuelles“	<p>Eine Teilnehmerin erinnert an ein offenes „aktuelles“ Thema vom letzten Mal. Die vorbereiteten Unterlagen hierzu sind allerdings einer Computerpanne bei der Dozentin zum Opfer gefallen. Das Thema wird auf den nächsten Termin vertagt.</p> <p>Eine weitere TNin schildert eine Pflegesituation vom Tag zuvor, die sie dokumentieren muss, wobei sie unsicher ist oder Feedback möchte, ob sie dies richtig gemacht hat. Die Dozentin notiert die Sachverhalte in kurzen Sätzen auf Flipchart und fragt inhaltlich nach. Die Namen der Medikamente lässt die Dozentin von den TN diktieren. Die TNin fragt interessiert nach, was man alles aufschreiben muss und besonders wie die Präposition zu „klagen“ ist. Es entsteht eine Diskussion mit unterschiedlichen Vorschlägen, die die Dozentin kommentiert: Welche Formulierungen sind umgangssprachlich, welche eignen sich für Schriftsprache. Die anderen TN hören aufmerksam zu, schreiben mit und helfen bei Formulierungen und Buchstabieren der Medikamente. Am Flipchart entsteht so eine kurze Dokumentation. Die TNin ist unsicher, ob ihre eigene (kürzere) Version ausreichend war. Die Teilnehmenden und die Dozentin diskutieren dies kurz, die Teilnehmenden machen Notizen.</p>
Thema „Stromsparen“	Bei einem der letzten Termine war der Wunsch entstanden, sich mit dem Thema Stromsparen zu beschäftigen, weil einige TN hier Schwierigkeiten haben, die schriftlichen Informationen in Verträgen und Angeboten zu verstehen. Als

	Vorbereitung auf den heutigen Termin sollten Informationen gesammelt werden, die nun als Kopien ausgetauscht werden. Alle sollen den die Texte zu Hause lesen, beim nächsten Mal werden sie besprochen. Neue und/oder schwierige Wörter, die beim Gespräch über das Thema in der Gruppe genannt werden, notiert die Dozentin am Flipchart, fragt nach Bedeutungen und ergänzt diese ggf.
Arbeit in Kleingruppen: ⇒ Telefontraining ⇒ Wortliste Pflegedokumentation	Die Teilnehmenden aus der Hauswirtschaft ziehen sich in einen Nebenraum zurück, um – moderiert durch die Dozentin – Telefonsituationen zu simulieren. Auch hier bringen die TN die Situationen selbst ein, die nachgespielt werden, um gemeinsam passende Formulierungen zu erarbeiten und aufzuschreiben. Die Teilnehmenden aus der Pflege arbeiten an einer Liste von Wörtern, die für die Pflegedokumentation wichtig sind. Daraus soll nach und nach ein Wortbuch entstehen, das die Teilnehmenden selbst strukturieren und gestalten. Die Dozentin erläutert hier noch den Arbeitsauftrag, bevor sie in die andere Gruppe zum Telefontraining geht.
Pause	In der Pause klärt die Dozentin mit den TN, wie sie nach den Pause weitermachen möchten, ob sie noch Zeit in den Gruppen brauchen oder ob am nächsten vereinbarten Thema weitergearbeitet werden soll. Die TN entscheiden, mit dem nächsten Thema weiterzumachen.
Leseübung mit Zeitungsartikel	Ein Zeitungsartikel zu Beschäftigungschancen von Migranten in der Altenhilfe wird von den TN abwechselnd laut vorgelesen. Bei unbekanntem Wörtern werden diese auf Flipchart festgehalten und die Bedeutung in der Gruppe geklärt, ergänzt von der Dozentin. Es entsteht eine inhaltliche Diskussion über die Aussagen in dem Artikel. Aufgrund der fortgeschrittenen Zeit wird vereinbart, dass die inhaltliche Bearbeitung beim nächsten Mal fortgesetzt wird.
Vereinbarungen zum Schluss	Gemeinsam wird festgelegt, welche Themen beim nächsten Mal bearbeitet werden sollen. Es wird vereinbart, wer dazu was mitbringt bzw. vorbereitet. Jeder TN legt für sich fest, welche Anregung/Formulierung/Vorgehensweise er bis zum nächsten Mal im (Arbeits-)Alltag ausprobieren bzw. anwenden will. Hierzu gibt es beim nächsten Mal kurze Berichte.

7.8 Zusammenfassung und Empfehlungen

- Die aktive Unterstützung durch die Einrichtungsleitung ist eine wichtige, notwendige, aber längst nicht hinreichende Voraussetzung, ein derartiges Projektvorhaben zum Erfolg zu bringen. (Wenn die Institutionen eines solchen Vorhabens nicht hinreichend betriebsintern kommuniziert werden, kann die Leitungsunterstützung sogar negative Wirkungen zeitigen. In einem anderen Projektvorhaben führte die Unterstützung des Vorhabens durch die Leitung wegen mangelhafter Transparenz und Kommunikation bei den Mitarbeiter/innen zu dem Generalverdacht, die externen Projektmitarbeiter würden „jetzt das durchsetzen, was der Chef will, aber sich selber nicht getraut.“)
- Auch die Einbindung der Mitarbeitervertretung und weiterer Leitungskräfte, ohne deren Unterstützung ein solches Vorhaben nicht realisierbar ist, ist notwendig. Aber die entscheidende Stellschraube stellen die Mitarbeiter/innen bzw. potenziellen Teilnehmenden dar, für die deutlich werden muss, dass ein derartiges Angebot mehr ist als eine der Pflichtveranstaltungen, die sich an die Einführung von Qualitätsmanagement-Systemen, deren Seminare zwar richtiges Dokumentieren u.ä. zu vermitteln trachten, sondern eine Form von Qualifizierung darstellt, die an ihren In-

teressen und Bedarfslagen ansetzt und sowohl ihrer Beschäftigungssicherheit und Beschäftigungsfähigkeit beiträgt als auch Lernen als persönlichen Zugewinn erfahrbar macht.

- Das Leistungsangebot „Grundbildung“ in den Praxiseinrichtungen Königin Paulinenstift und Dreifaltigkeitshof lässt sich als Konsequenz eines systemischen Zugangs zur Organisation und zu den Beschäftigten resp. Teilnehmenden in vier Bausteinen typisieren. Diese branchen-, betriebs- und arbeitsbezogene Spezifik ist Ergebnis eines dialogischen, beteiligungsorientierten Zugangssystems, das zu einer hohen Identifikation mit dem Anliegen von Grundbildung geführt hat und – wie dargestellt – auch in Teilen lernkulturprägend wirkt. Das Grundbildungsangebot wurden im Rahmen betrieblicher Weiterbildung mit vier elementaren Bausteinen in die Organisation integriert:
 - Sprachkurse für Beschäftigte in der Altenhilfe mit Migrationshintergrund
 - Workshops mit Führungskräften
 - Strategiegelgespräche mit den Einrichtungsleitungen
 - Vernetzung mit dem Qualitätsmanagement.

8 Ausgewählte Materialien/Methoden

8.1 Informationen/Präsentation bei der Infoveranstaltung



**Königin Paulinenstift bietet an:
Sprachkurs Businessdeutsch Altenhilfe**

Das Besondere daran:

- Er wird **für Sie** und **mit Ihrer Hilfe** entwickelt
- Er findet **in** der Einrichtung statt
- Er ist **kostenlos**
- Das Bundesministerium für Bildung und Forschung bezahlt ihn über das Projekt **FAKOM**

20.02.2008 FAKOM, finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung 1



Forschung/Entwicklung

- Welches **Wissen** und welche **Fähigkeiten** brauchen **Sie** für Ihr weiteres Berufsleben?
- Wie können Sie erfolgreich **lernen**?
- Wie können wir – die Trainerinnen und Leitungen – Sie dabei **unterstützen**?
- Welche Themen und Methoden machen **Sinn**?

20.02.2008 FAKOM, finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung 3



**Sprachkurs Businessdeutsch Altenhilfe
Themenfelder**



20.02.2008 FAKOM, finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung 6

8.2 Einladungsschreiben an die Mitarbeiter/innen, zusätzlich veröffentlicht in der Hauszeitung



Sehr geehrte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,

im Rahmen **betrieblicher Weiterbildung** machen wir interessierten Mitarbeitern, die Deutsch als Zweitsprache sprechen, das Angebot eines **kostenlosen Sprachkurses**.

Warum?

Sprache gut zu verstehen und benutzen zu können erleichtert die Arbeit. Sprache ist notwendig, um mit Veränderungen im Bereich der Altenhilfe klarzukommen. Heute muss man zum Beispiel viel mehr dokumentieren als früher. Gute Sprachfähigkeiten sind Voraussetzung dafür, das **Leben im Allgemeinen** zu erleichtern oder **beruflich neue Ziele** zu erreichen.

Wie?

Sprachkurse, die Sie kennen, bringen oft nicht den Erfolg, wie Sie ihn sich wünschen. Sie sind oftmals nicht arbeits- und lebensweltnah. Dieser Sprachkurs findet hier im Hause statt und wird speziell für Sie entwickelt und durchgeführt. Es geht um die Sprache, die Sie für Ihr Arbeitsleben brauchen.

Erfahrene Sprachtrainerinnen freuen sich darauf, mit Ihnen zu arbeiten.

Der erste Kurs dauert **6 Monate**. Darauf aufbauend können sich weitere Kurse anschließen.

Wann?

Kursbeginn ist für **Frühjahr** (2. Quartal) **2008** geplant. **Anfang des Jahres 2008** findet eine **Informationsveranstaltung** statt, wo auch Ihre Fragen zum Sprachkurs besprochen werden können. Dort erhalten Sie die Termine, die mit der Einrichtungsleitung vereinbart sind und Ihre Dienstpläne berücksichtigen. **Pro Woche** erhalten Sie **2 Stunden** Sprachunterricht.

Die Einrichtungsleitung informiert Sie gerne über die Möglichkeiten zeitlicher Vereinbarungen.

Für dieses Vorhaben unterstützt uns ein **Projekt**, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bezahlt wird.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Einrichtungsleitung

Projektleitung

8.3 Beginn in der Lerngruppe: Ankommen und Vorstellen



Portrait

Name

Alter

Familie

Hobbys

... Jahre im Paulinenstift

Bereich/Funktion

Das will ich lernen ...

Stephanuswerk Isny; Projekt FAKOM; finanziert aus Mitteln des BMBF

8.4 Lernbiographischer Einstieg: Ergebnisse und Vereinbarungen

Was ist mir wichtig fürs Lernen?	
+	-
Beispiele	kein Zwang
Verwendung von Wörtern (verschiedene Zusammenhänge)	Stress
Hausaufgaben	Hausaufgaben
sich gegenseitig motivieren	nicht auslachen
sich unterstützen	
Belohnung (Schokolade, Noten,...)	
Smileys	
gute Bücher	
darüber reden	
Doku: kurze, knappe Fachsprache	
Dialog	
Handbuch erstellen	
mehr Wortschatz	
Beschreibung (z.B. Person)	
ich darf Fehler machen	
Vertrauen in der Gruppe	

8.5 Einladung(en) zu Workshops mit Führungskräften

Muster 1:



Einladung

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu unserem gemeinsamen **Workshop** im Rahmen des Projekts **FAKOM** möchte ich Sie ganz herzlich einladen.

Wer: Alle Führungskräfte
Wo: Königin Paulinenstift / Andachtsraum
Wann: Am 25.11.2008 von 13:00 – 16:00 h

Wir werden zu folgenden Inhalten arbeiten:

- Aktuelle Informationen zum Projektprozess
- Aspekte des Gelingens bzw. Erfolgsindikatoren im Projekt
- Nutzenaspekte der Maßnahme zur betrieblichen Weiterbildung und Ihr Beitrag
- Lernförderliche Arbeitsplätze
- Reflexiver Transfer auf Ihre Arbeitsfelder
- Entwicklungspotenziale

Ich freue mich auf Ihr Kommen und wünsche uns einen spannenden und ertragreichen Workshop.

Mit freundlichen Grüßen

Karin Behlke

Moderatorin und Projektleitung FAKOM

Muster 2:



Workshop am 25.11.08 im Paulinenstift/Friedrichshafen

- **Begrüßung**
- **Aktuelle Informationen zum Projektprozess**
 - **Beobachtungen im Sprachkurs:**
 - Zurückhaltende TN beteiligen sich mehr/formulieren Anliegen/Lernbedarf
 - Unterschiede in der Sprachkompetenz werden durch das Sichtbarmachen anderer Kompetenzen „nivelliert/kompensiert“
 - Idee einer TN: Kennenlernen der anderen Arbeitsbereiche (Hausführung)
 - **Fragestellungen, an denen wir aktuell im Verbund und/oder im Teilprojekt arbeiten und arbeiten werden:**
 - Kompetenzbilanzierung (aktuell eine Arbeitsgruppe, erste Thesen formuliert und Instrumente gesichtet zum Bereich GB)
 - Beratung (dazu arbeitet eine Verbund-Kerngruppe)
 - Zertifizierung (Beratung dazu erfolgt im Dezember), nur im TP
 - Lernstandsmessung bzw. woran erweist sich der Lernerfolg
 - **Weitere Infos:**
 - Sprachkurs in Ulm begann am 05.11.08
 - Idee der TN dort: 1 gemeinsame Veranstaltung mit FN
- **Aspekte des Gelingens bzw. Erfolgsindikatoren im Projekt**
 - **aus Sicht der Führungskräfte im Paulinenstift:**
 - Wenn das Projekt aus Ihrer Sicht erfolgreich gelaufen ist, was ist dann anders?
 - **aus Perspektive Projektleitung:**
 - Sprachkurs wird in ein marktfähiges Bildungsangebot überführt
 - Produkte, die entstehen, werden genutzt (z. B. TN-Handbuch)
 - Dienstleistungsbewusstsein verbessert sich bei TN
 - mehr Kenntnisse der TN über Verfahren/Abläufe im QM
 - Bedarfe/Zielformulierungen der Orga/Ltg. sind eingelöst
 - Ziele der TN sind eingelöst
 - das System entwickelt sich mit (z. B. QM / Workshop zur Lernförderlichkeit etc.)
 - Kommunikationsfähigkeit der TN verbessert (Sprachkompetenz + kommunikatives Verhalten)
 - mehr Bewusstheit bei den TN über ihre Kompetenzen
 - Begründungsrahmen für unser professionelles Handeln im Projekt
 - „Grundbildung“ ist (kontextualisiert) beschrieben
- **Nutzenaspekte der Maßnahme zur betrieblichen Weiterbildung und Ihr Beitrag (Perspektive Führungskräfte)**
 - Worin besteht aus Ihrer Sicht der Nutzen des Projekts?
 - Auf welche Weise tragen Sie bei oder können Sie zum Gelingen des Sprachkurses/ des Projekts beitragen?

- **Einschätzung der Arbeitsplätze in Ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich nach lernförderlichen Gesichtspunkten**
 - Schätzen Sie bitte die Lernförderlichkeit der Arbeitsplätze ein, die in Ihrem Verantwortungsbereich liegen (für Einrichtungsleitung gelten die, die ihr direkt unterstellt sind). Benutzen Sie hierfür bitte das Arbeitspapier (nach Baethge-Kinsky). EA
 - Pinnen Sie bitte Ihre Einschätzung an die Metaplanwand.
 - Falls Sie auffällige Unterschiede in der Einschätzung bemerken, tauschen Sie sich bitte über mögliche Gründe aus.
- **Entwicklungspotenziale**
 - Sie haben Indikatoren für Lernförderlichkeit von Arbeitsplätzen kennengelernt. Wenn Sie sich die einzelnen Arbeitsplätze noch einmal vor Augen führen, sehen Sie Möglichkeiten, diese Arbeitsplätze noch lernförderlicher zu gestalten? Was wären Ihre nächsten Schritte auf diesem Weg? (Wer, was mit wem, bis wann?)
- **Ausstieg**

8.6 Einschätzung der Lernförderlichkeit von Arbeitsplätzen

(Perspektive Leitungen auf die Arbeitsplätze ihrer Mitarbeiter/-innen)



Stephanuswerk Isny

	Trifft völlig zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu
Die MA können sich ihre Arbeit selbständig einteilen.				
Die Arbeit ist anregend und abwechslungsreich.				
Die Arbeiten werden von den MA nicht nur ausgeführt, sondern auch geplant, korrigiert und selbst überprüft.				
Die Aufgaben sind den MA nicht bis ins Einzelne vorgegeben.				
Die MA treffen häufig selbständige Entscheidungen.				
Die Arbeit der MA erfordert eine enge Zusammenarbeit mit Experten und Kollegen anderer Bereiche.				
Die Arbeit erfordert vielfältige Fähigkeiten und Fertigkeiten bei den MA.				
Die MA sind darüber im Bild, was in anderen Bereichen des Betriebes getan wird.				
Die MA wissen, wie die Arbeit in ihrer Abteilung abläuft.				
Über wichtige Dinge und Vorgänge in der Einrichtung sind die MA ausreichend informiert.				
Viele Absprachen können heute von MA ohne Einschaltung von mir als Vorgesetzte/n getroffen werden.				
Bei Veränderungsmaßnahmen wird auf die Ideen der MA zurückgegriffen.				
Die MA werden bei Entscheidungen der Einrichtung einbezogen.				
Die MA haben häufig Gelegenheit, sich während der Arbeit neue Dinge anzueignen.				
Lernen und Weiterbildung wird bei uns groß geschrieben.				
Bei uns gibt es gute berufliche Entwicklungsmöglichkeiten für MA.				