

Weiterbildungsbegleitungen

Praxisbeispiel: Überzeugen durch selbstsicheres Reden

ArbeitnehmerIn: Frau N.	
Alter und Geschlecht	22, weiblich; GdB70, Lern- bzw. geistige Behinderung
Beruflicher Werdegang	<ul style="list-style-type: none"> • Förderschulabschluss • keine Ausbildung • vom 01.03.13 bis 28.02.15 Teilnahme an der Individuellen betrieblichen Qualifizierung (InbeQ) nach § 38 a SGB I • während der Maßnahme Qualifizierungspraktika in den Bereichen Blumenladen/ Gärtnerei, Küche/, Kindergarten und Gartenabteilung (Baumarkt) absolviert • seit 01.03.15 sv-pflichtig beschäftigt als Helferin in der Gartenabteilung – Baumarkt, 20Std. befristet auf 2 Jahre
Arbeitsplatz	<p>Tätigkeit: Helferin in der Gartenabteilung – Baumarkt Aufgaben: Waren einräumen und sortieren; Reinigungsarbeiten Betriebsart: Einzelhandel Non-food; ländliche Lage Größe des Betriebs: 20 – 99 Mitarbeiter</p>
Berufliche Neigungen	Basteln, Tiere
Weiterbildungskurs	<p>„Überzeugen durch selbstsicheres Reden“ Kursinhalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souveräne Körpersprache • Richtiger Einstieg in Gespräch oder Vortrag • Aufbau-Techniken für spannende Vorträge • Der richtige Umgang mit Nervosität • Auf verbale Angriffe schlagfertig kontern <p>Dauer: 1 Abend TeilnehmerInnen: 6 Personen Gebühr: 27,00 .€</p>
Barrieren	<ul style="list-style-type: none"> • Unkenntnis über bestehende Angebote • Mangelndes Selbstbewusstsein, sich eigenständig anzumelden

	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebseigene Kurse stehen nur MitarbeiterInnen mit entsprechender fachlicher Qualifikation zur Verfügung
Weiterbildungsergebnis	Für die Teilnahme am Kurs wurden keine Zertifikate erstellt
Finanzierung	Finanzierung durch Arbeitnehmerin

Mein Arbeitsplatz

„Ich arbeite von Montag bis Freitag 4 Stunden am Tag in einem Baumarkt in der Gartenabteilung. Hauptsächlich verräume ich Ware, sortiere die Auslagen oder Sorge für Sauberkeit. Manchmal sprechen mich Kunden an, weil sie Sachen über z.B. Blumen wissen möchten. Oft kann ich ihnen dann nicht weiterhelfen, weil ich Angst habe, etwas blödes oder falsches zu sagen. Das finde ich nicht schön. (...) Am meisten gefällt es mir, wenn ich mit meiner Kollegin Waren verräumen kann oder die Auslagen hübsch aufbauen darf. Urlaub mag ich nicht – ich bin lieber in der Arbeit“.

Meine Weiterbildung

„Zuerst habe ich an der Informationsveranstaltung „berufliche Weiterbildung – was ist das?“ von Access gGmbH teilgenommen. Da habe ich mich dann für die berufliche Weiterbildung „Fit im Job“ angemeldet. Gleichzeitig hat meine Fachdienstberaterin und mein Bildungscoach mich regelmäßig besucht. Dabei ist meinem Chef, meiner Fachdienstberaterin und meiner Kollegin aufgefallen bin, dass ich fremden Personen über sehr schüchtern bin.
Mein Bildungscoach hat dann mit mir nach den Richtlinien des Baumarkts das „richtige“ Ansprechen der Kunden geübt. Sowohl durch Erklären als auch mit direktem Üben an den Kunden. Im Hintergrund stand immer eine Kollegin, die mir geholfen hat, wenn ich nicht weiter wusste.
Mein Baumarkt hat keinen extra Kurs, wie man sicher Kunden anspricht. Deswegen hat mir mein Bildungscoach einen Kurs herausgesucht
Zuerst war ich sehr unsicher, ob ich den Kurs wirklich mache, nachdem ich aber mit einer anderen ehem. Maßnahmeteilnehmerin geredet habe, war alles o.k. Die hat auch so einen Kurs gemacht. Der Kurs war gut, aber an die Hausaufgabe kann ich mich nicht erinnern. Und es waren alle älter als ich.“

Sicht der KollegInnen / Arbeitgeber

„Die Arbeitnehmerin ist seit 01.03.2015 im Betrieb. Sie kann das Sortiment definitiv noch nicht kennen, aber wenn Kunden sie ansprechen, kann sie sagen: ‚Einen Moment, das weiß ich leider gerade nicht, aber kann gerne jemanden holen, der Ihnen weiter hilft.‘ Aber das traut sie sich noch nicht

wirklich. Da sie aber wie alle MitarbeiterInnen eine Firmenjacke trägt und somit die Firma repräsentiert, sollte sie zumindest kompetent antworten und dann Hilfe holen. Richtig Beraten muss sie ja nicht.“

Sicht des Weiterbildungsanbieters (ReferentIn)

Vor dem Kurs: „Von meiner Seite aus spricht jedenfalls absolut NICHTS gegen ihre Teilnahme. Gerade für Menschen mit kognitiven Schwächen ist es sicher sinnvoll, so einen Kurs zu belegen. Bei der kleinen Kursgröße kann ich auch auf jeden einzelnen eingehen, sodass nicht die Gefahr besteht, dass sich die Teilnehmerin über- oder jemand anders unterfordert fühlt.“

Rückmeldung nach dem Kurs: „Die Teilnehmerin hat beim Kurs sehr engagiert teilgenommen. Am Anfang habe ich gemerkt, dass sie etwas schüchtern ist, aber es hat nicht lange gedauert und sie hat viel gelächelt und sich einiges getraut. Ich bin mir sicher, dass es ihr auch Spaß gemacht hat und sie einiges mitnehmen konnte (...) Dann kamen natürlich noch einige komplexere Übungen. Die Teilnehmerin hat sich aber immer getraut, mitzumachen und das auch gut hinbekommen.“

Aufgaben und Sicht des Bildungscoachs

„Die Arbeitnehmerin verhält sich fremden Personen gegenüber oder in unbekanntem Situationen oft sehr schüchtern. Ziel der Gespräche und der Weiterbildung war, ihr Selbstbewusstsein zu stärken um der Arbeitnehmerin ein souveränes Auftreten zu ermöglichen. Sie nahm zunächst an der fachdienst-internen beruflichen Weiterbildung „Fit im Job“ teil. Hier wurden über 5 Einheiten Softskills für das Berufsleben vermittelt.

Da der Betrieb zwar ein Handout „Phasen des Verkaufsgesprächs“ hat, dieses aber auf eine fachgerechte Beratung mit dem Ziel, den Kunden zusätzliche Ware zu verkaufen abzielt, war lediglich die erste Phase „Kunden richtig und aktiv ansprechen“ für die Arbeitnehmerin laut Arbeitgeber relevant. Dies wurde sowohl theoretisch als auch praktisch mit der Fachdienstberaterin und dem Bildungscoach unter Einbindung der KollegInnen geübt.

Um der Arbeitnehmerin eine Teilnahme an einem inklusiven Kurs zu ermöglichen, wurden verschiedene Kurse zum Thema „Selbstbewusstsein“ vom Bildungscoach herausgesucht und der Arbeitnehmerin präsentiert.

Die Wahl fiel auf einen im Wohnort gelegenen Kurs, Dauer: 1 Abend. Nach Absprache mit der Arbeitnehmerin nahm sie daran alleine teil. Die Inhalte wurden im Anschluss besprochen. Eine Kontaktaufnahme zu dem Dozenten durch den Bildungscoach erfolgte vorab. Auf einer Skala von 1-10 (10 = sehr gut) bewertete die Teilnehmerin den Kurs mit einer „8“.

Um den Lerneffekt zu verstärken, wird die Teilnehmerin an einer Infoveranstaltung „berufliche Weiterbildung“ teilnehmen und von ihrer Erfahrung mit dem Kurs berichten, um anderen TeilnehmerInnen mit Einschränkungen Mut zu machen.

