

## Weiterbildungsbegleitungen

### Praxisbeispiel: Workshop für LagermitarbeiterInnen und Nachfüllkräfte

<b>ArbeitnehmerIn: Clarissa H.</b>	
<b>Alter und Geschlecht</b>	21, weiblich, 60 GdB, Körper- und/oder Sinnesbehinderung
<b>Beruflicher Werdegang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bis Juli 2010 Besuch eines sonderpädagogischen Förderzentrums in Nürnberg (Förderschwerpunkt Lernen)</li> <li>• Bis Anfang 2012 BVJ am Berufsausbildungswerk Mittelfranken (Praktika in den Bereichen Gärtnerei und als hauswirtschaftliche Hilfe im Seniorenheim)</li> <li>• 10.09.2012 – 31.08.2014 Teilnahme an der Maßnahme „Individuelle betriebliche Qualifizierung (InbeQ) nach § 38a SGB IX“ mit betrieblichen Qualifizierungen im Bereich Hauswirtschaft, Gärtnerei, Bürohilfe und Lager/ Warenpflege</li> <li>• Seit 01.09.2014 zunächst befristet, nun unbefristete Anstellung als Verkaufshilfe in Teilzeit</li> </ul>
<b>Arbeitsplatz</b>	<p>BabyOne Nürnberg GmbH  Tätigkeit: Verkaufshilfe  Aufgaben: Waren einsortieren/ etikettieren  Betriebsart: Non- Food; städtische Lage  Größe des Betriebs: bis 20 MA</p>
<b>Weiterbildungskurs</b>	<p>Workshop für Mitarbeiter Lager &amp; Warenverfügbarkeit (firmenintern)  Dauer: 1 Tag, von 09:00 – 18:00 Uhr</p>
<b>Barrieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unkenntnis über bestehende Weiterbildungsangebote</li> <li>• Unsicherheit, allein an dem Workshop teilzunehmen</li> <li>• Methode/Sprache teilweise kompliziert für Arbeitnehmerin</li> </ul>
<b>Weiterbildungsergebnis</b>	Teilnahmebestätigung, Kurs erfolgreich abgeschlossen
<b>Finanzierung</b>	Kostenübernahme durch Arbeitgeber

### Mein Arbeitsplatz

„Ich arbeite von Montag bis Freitag immer von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr. Meine Aufgaben sind Kinderbekleidung sichern, Regale ordentlich halten und bei Preisänderungen die neuen Etiketten auf die Waren kleben. Am liebsten arbeite ich in der Abteilung mit Kinderbekleidung, weil ich dann immer die neuen Kollektionen sehen kann. Weniger Spaß macht mir das Etiketten – Abändern, weil man sich da sehr konzentrieren muss. Meine KollegInnen sind hilfsbereit und ich verbringe auch gerne die Pause mit ihnen. Manchmal bin ich unsicher, wenn mich Kunden ansprechen, weil ich Angst habe, wie sie reagieren könnten, wenn ich was nicht weiß.“

### Meine Weiterbildung

„Als mir meine Chefin gesagt hat, dass ich bei der Weiterbildung mit dabei bin, habe ich mich gefreut, was Neues zu lernen. Der Dozent war nett und hat fast alles gut erklärt. Manchmal war er etwas zu schnell. Am meisten hat mir geholfen, wie man sich gegenüber den Kunden verhält. Trotzdem möchte ich die Inhalte nochmal üben. Die Weiterbildung hat mir nochmal bewusst gemacht, wie wichtig meine Arbeit ist.“

### Sicht der KollegInnen / Arbeitgeber

„Als Arbeitgeber ist es uns wichtig, dass sich jede Mitarbeiterin an ihrem Arbeitsplatz als wichtig empfindet. Jeder Kundenkontakt zählt. Der Kunde kennt nicht den Hintergrund einzelner Mitarbeiterinnen und erwartet, von jeder Mitarbeiterin in unserem Geschäft bestimmte Auskünfte zu erfahren. Das Training hatte zum Ziel, für die Mitarbeiterinnen Sicherheit im Umgang mit den Kunden zu bekommen indem sie selbst erarbeiten, wie sich ein Kunde wann fühlt und wie eine angemessene Reaktion von ihrer Seite aus ist.“

### Aufgaben und Sicht des Bildungscoachs

„Die Arbeitnehmerin konnte dem Workshop inhaltlich weitestgehend folgen, allerdings wurden viele fachspezifische Fremdworte benutzt. Entsprechend war es notwendig, im Anschluss ein Handout in einfacher Sprache für die Arbeitnehmerin zu erstellen, in dem die für sie relevanten Punkte nochmals herunter gebrochen wurden. Der Dozent wurde im Vorfeld über die Hintergründe der Arbeitnehmerin und die Anwesenheit des Bildungscoachs informiert und stand dem Projekt sehr offen gegenüber. Zusammengefasst konnte beobachtet werden, dass der Workshop das gesamte Team in seinem Zusammenhalt stärkte und sich die Arbeitnehmerin ihrer Rolle und Wichtigkeit besser bewusst wurde.“