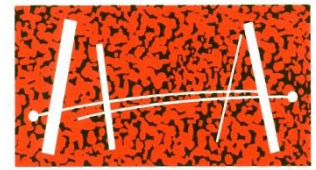




HAMBURG

LAG WfbM

Landesarbeitsgemeinschaft
Werkstätten für behinderte Menschen



HAMBURGER ARBEITSASSISTENZ

Bildungsangebot „**kukuk plus**“ zur Förderung von Schlüsselqualifikationen

Delia Ramcke – Hamburger Arbeitsassistenz

27. und 28.11.2023 in Hamburg

Themenschwerpunkte

- **Kommunikation – konfliktbewältigung –
kooperation – kundenkontakt**
- Entwicklung und Erprobung 2002 – 2004
- Förderung durch Aktion Mensch
- Ergänzendes Bildungsangebot in der
Betrieblichen Berufsbildung
- Ergänzung Kund*innenkontakt in 2010

Schlüsselqualifikationen

Schlüsselqualifikationen als Sammelbegriff

- Übergeordnete fachübergreifende Kompetenzen
- Generalisierende Funktion
- Längerfristige Gültigkeit

Schlüsselqualifikationen

- **Materiale Kenntnisse und Fertigkeiten**
Kulturtechniken, Fremdsprachen, Steuerung von Arbeitsprozessen u.a.
- **Formale Kompetenzen**
Problemlösungsfähigkeit, Transferfähigkeit, Konzentrationsfähigkeit u.a.
- **Personale Kompetenzen**
Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Zuverlässigkeit, Leistungsbereitschaft, Verantwortungsbewusstsein
- **Soziale Kompetenzen**
Kontaktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Kooperationsbereitschaft, Fairness, Teamgeist u.a.

Schlüsselqualifikationen in Stellenanzeigen

- Denk- und Lernfähigkeit
- Verantwortungsbewusstsein
- Problemlösungsfähigkeit und Kreativität
- Selbständigkeit und Leistungsfähigkeit
- Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit

Schlüsselqualifikationen

Kontroversen in der Debatte:

- Zielt die Förderung von Schlüsselqualifikationen nur auf die Befriedigung ökonomischer Interessen?
- Bietet sie auch Chancen für die Persönlichkeitsentwicklung?
- Sind Schlüsselqualifikationen „lernbar“ oder doch Persönlichkeitseigenschaften?
- Welche Entwicklungsmöglichkeiten haben diesbezüglich Menschen mit Lernschwierigkeiten?

Tätigkeitsprofil als Tankstellenhelfer

- Tankbahn reinigen
- Zapfsäulen reinigen
- Papiertücher, Wasser u.a. auffüllen
- Außenanlage pflegen
- Ware vom Lager in den Shop verräumen



Soziale und kommunikative Kompetenzen

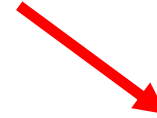
- Arbeitsaufträge entgegen nehmen
- Nachfragen bei Unklarheiten
- Absprachen mit Kolleg*nnen treffen
- Auf Störungen und Probleme reagieren
- Mit Konfliktsituationen umgehen
- Im Kund*nnenkontakt arbeiten

Qualifizierung sozialer und Kommunikativer Kompetenzen



Betriebliche Qualifizierung

- **Strukturiertes Vorgehen**
- **Reflexion und Auswertung**
- **Hilfsmittel installieren**
- **Betriebliche Unterstützung gewinnen**



Bildungsangebot

- **Erfahrungen reflektieren**
- **Austausch ermöglichen**
- **Erprobungsspielräume schaffen**
- **Verknüpfung mit der Praxis herstellen**

Seminarangebot „kukuk“

Kommunikation

Reden mit und
ohne Worte

6 Wochen

Konflikt- bewältigung

Fair geht vor

6 Wochen

Kooperation

Im Team arbeiten

Betriebliche Praxis

Seminarangebot „kukuk“



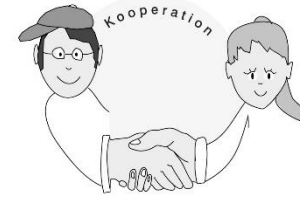
Kommunikation

- Miteinander sprechen
- Körpersprache
- Pausensituationen
- Arbeitsanweisungen und Absprachen
- Kontakt mit Kund*innen



Konflikt- Bewältigung

- Ursachen für Konflikte
- Gefühle
- Missstimmungen im Team
- Kritik von KollegInnen und Vorgesetzten
- Abwertungen erkennen und Grenzen setzen
- Selbstwertgefühl



Kooperation

- Ein Team – was ist das
- Regeln im Betrieb
- Arbeitsteilung im Team
- Störungen
- Eigeninitiative
- Gefälligkeiten
- Erwartungen

- Der Teamgeist

Ziele und Prinzipien



Soziale und Aufbau der Veröffentlichung

- Grundlagen
- drei Themenmappen bestehend aus:
je ca. 30 graphisch gestalteten Arbeitsblättern

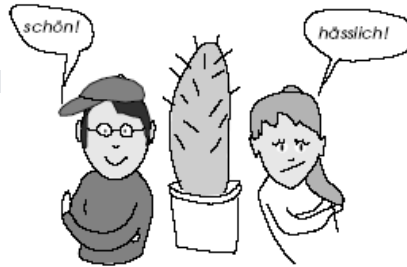
je einem Themenheft bestehend aus:

- Theoretischen Überlegungen
Begriff, Aspekte und typische Herausforderungen für den
Personenkreis
- Methodischen Angeboten
Allgemeine Angebote
Arbeitsspezifische Angebote

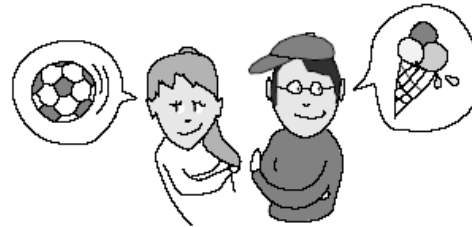
Methodische Angebote

- Übungen zur Selbstreflexion
- Rollenspiele
- Moderierte Gruppengespräche
- Kleingruppenarbeit
- Partnerinterviews
- Vor- und Nachbereitungsaufgaben

Konflikte – Wie kann es dazu kommen?



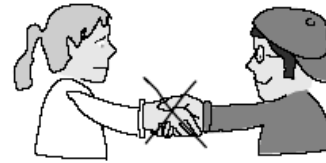
unterschiedliche Meinungen



unterschiedliche Interessen



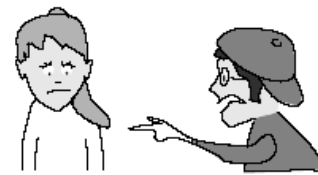
Missverständnisse



Absprachen nicht einhalten



zu schwierige Aufgaben



Kritik



Gefühlsausbrüche



ärgern, beleidigen, lästern

Wie fühle ich mich, wenn ich kritisiert werde? Was mache ich?



- Ich werde unsicher und traue mir nichts mehr zu



- Ich fühle mich verletzt



- Ich fresse alles in mich hinein



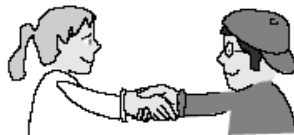
- Ich werde wütend



- Ich frage nach, wenn ich nicht verstehe, was ich falsch gemacht haben soll



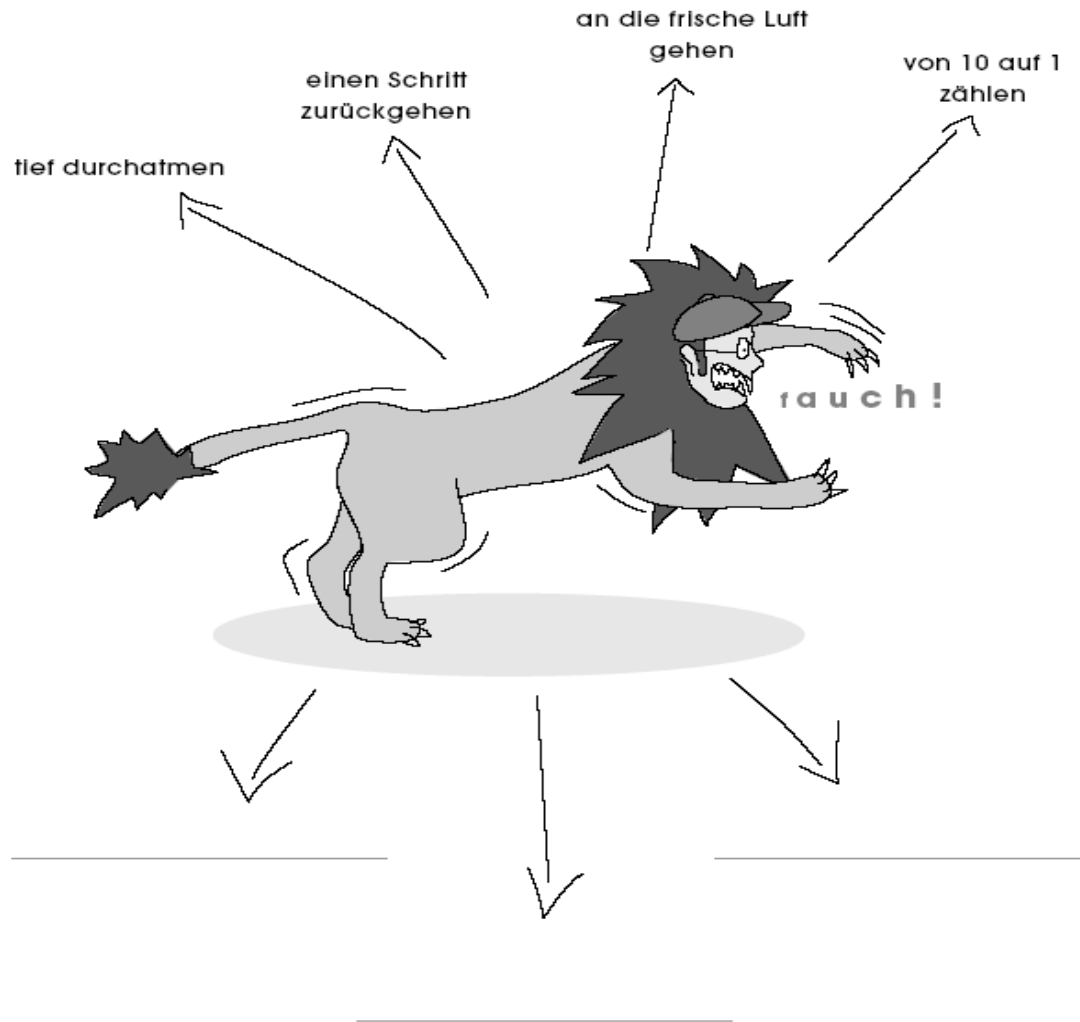
- Ich gebe meine Fehler zu



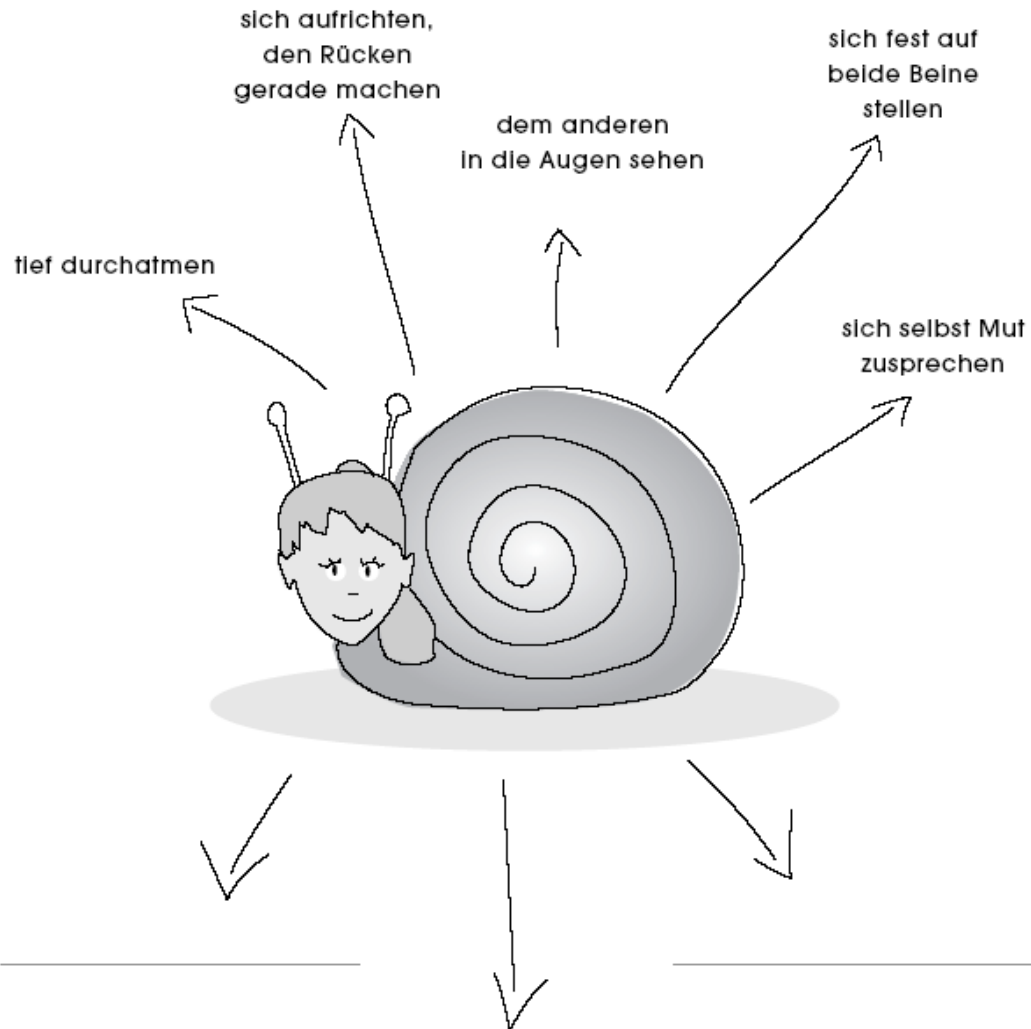
- Ich entschuldige mich

Ich ... _____

Tipps, den Löwen in mir zu bändigen



Tipps, die Schnecke in mir aus dem Haus zu locken



Bildungsangebot kukuk plus

- „kukuk plus“ Veröffentlichung
- Seminare für Menschen mit Lernschwierigkeiten
- Bildungsurlaub für unterstützte Arbeitnehmer*innen
- Informationsveranstaltungen
- Fortbildung für Multiplikator*innen
- „Excellent“ Bildungspreis der BAGWfbM 2006

