



# Arbeitsorientierte Grundbildung umsetzen

Bundesweite Praxis in BasisKomPlus



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

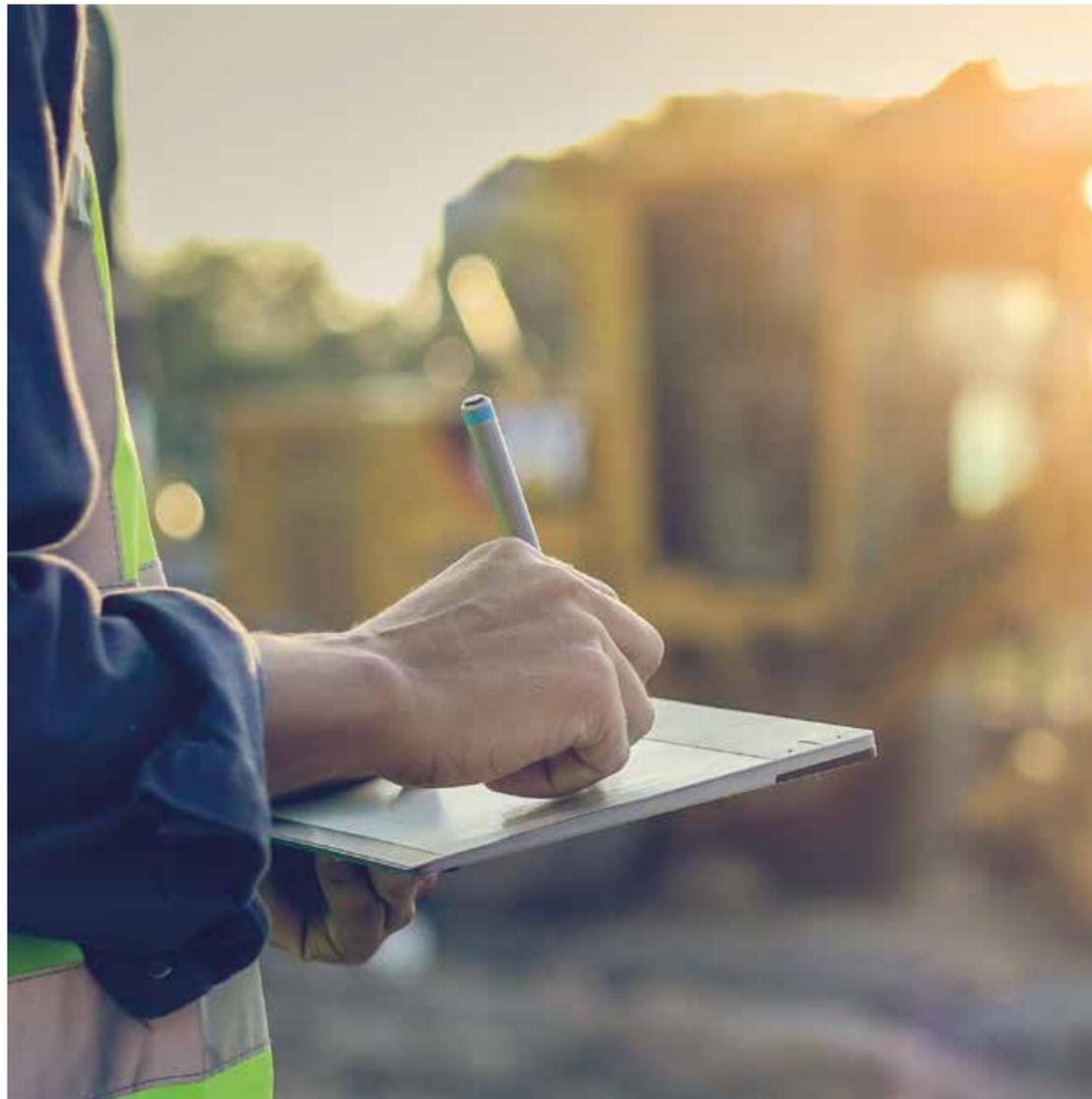


# Inhaltsverzeichnis

■ Einführung .....	4
■ „Lernen begleiten und Selbstwirksamkeit erzeugen“ (Interview, AL Rheinland-Pfalz) .....	8
■ „Mein wichtigstes Ziel: Entfristung“ (Interview Teilnehmerin BasisKomPlus) .....	12
■ Grundbildung ist mehr als Lesen und Schreiben: Soziale Kompetenzen als Schlüssel zur Arbeitsmarkintegration von An- und Ungelernten! (AL Berlin) .....	16
■ Grundbildung ist konkrete Hilfe im Alltag (AL NRW, Standort Oberhausen) .....	20
■ Lesen, Schreiben, Frankreich: Wie die Hotel- und Gaststättenbranche von kombinierten Qualifizierungsformaten profitiert. (AL Hessen) .....	24
■ Englisch für die Jackentasche: Grundbildung für den Besucherservice der Hamburger Kunsthalle (AL Hamburg) .....	28
■ „Die Beschäftigten als Expertinnen und Experten“ (Interview, AL in Bayern) .....	32
■ Inner- und außerbetriebliche Lernprozesse verzahnen (AL Sachsen) .....	36
■ „Bitte schreiben Sie Betriebsverfassungsgesetz – und zwar auf dem Kopf von rechts nach links.“ (AL NRW) .....	40
■ Betriebsräte wissen wo der Schuh drückt (AL NRW) .....	46
■ Ohne die Vorgesetzten geht es nicht (AL Rheinland Pfalz) .....	50
■ Grundbildung im Betrieb umsetzen: Erfolgsfaktoren .....	54
■ Literatur .....	56
■ Impressum .....	58

# Lernort

# Arbeitswelt



**Die Dekade für Alphabetisierung und Grundbildung ([www.alphadekade.de](http://www.alphadekade.de)) hat sich zum Ziel gesetzt, das Grundbildungsniveau in Deutschland zu erhöhen. Der Betrieb hat sich dabei als exzellenter Zugang erwiesen, Beschäftigte zu erreichen, Grundbildung zu platzieren, für das Thema zu sensibilisieren und betriebliche Entwicklungsprozesse anzustoßen.**

Damit ist auch ein spezifisches Setting gesetzt: zentraler Bezugspunkt für Grundbildung ist die Arbeit – als Ort und als Gelegenheitsstruktur für Bildung.

Grundbildung, wie wir sie bei ARBEIT UND LEBEN verstehen, fokussiert jedoch nicht ausschließlich die Erweiterung berufsrelevanter

Kompetenzen. Sie verbindet berufliche und gesellschaftliche Handlungsfähigkeit miteinander und stärkt die Persönlichkeitsentwicklung insgesamt.

Unser Ziel ist es, dass alle Menschen bessere und vielfältigere Möglichkeiten der beruflichen, gesellschaftlichen und politischen Teilhabe erfahren: in der Arbeit wie im Leben.

Insbesondere der rasante Wandel der Arbeitswelt und die immer stärker digitalisierte Berufswelt sind wichtige Zukunftsthemen in diesem Feld.

Eine anregende Lektüre wünscht



**Barbara Menke**  
Bundesgeschäftsführerin  
ARBEIT UND LEBEN

## **Arbeitsorientierte Grundbildung: drei zentrale Begründungen**

- Rund 7,5 Mio. Menschen in Deutschland können nicht ausreichend lesen und schreiben, über die Hälfte (57%) ist erwerbstätig (leo.-Level-One Studie 2012)
- Geringqualifizierte nehmen deutlich weniger an Weiterbildung teil (2015: Geringqualifizierte: 5,6 % , Durchschnittsbevölkerung: 12,2 %; Weiterbildungsatlas 2018)
- Kompetenzanforderungen auch an Geringqualifizierte steigen (IW Trends 2019)

## Arbeitsorientierte Grundbildung – wen erreichen wir ?

Seit 2012 ist ARBEIT UND LEBEN in der arbeitsorientierten Grundbildung (AoG) aktiv. Seitdem ist bundesweit eine feste Zusammenarbeit mit über 200 Unternehmen gelungen.

Damit wurden über 2.400 Beschäftigte erreicht und mehr als 5.900 Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im betrieblichen Umfeld und darüber hinaus. Die Grundbildungsangebote im Betrieb werden sowohl in **Großunternehmen (40 %)**, als auch zu einem großen Anteil in **KMU (60 %)** umgesetzt.

In Großunternehmen braucht es vor allem die Beteiligung wichtiger Verantwortlicher in einem sozialpartnerschaftlichen Ansatz. Gemeinsam wird der Blick auf Grundbildungsbedarfe, „blinde Flecken“ und die Weiterbildungssituation der Beschäftigten gelegt. In Großunternehmen lassen sich durch eine gute Prozessbegleitung und unternehmensinterne Verbreitung des Themas eine große Anzahl Beschäftigter erreichen.

Anders ist die Situation in KMU: diese verfügen in der Regel nicht über die Ressourcen einer internen bzw. umfassenden Personalentwicklung. Hier sind Grundbildungsangebote ein wichtiger Baustein der berufsbezogenen Weiterbildung.

Gerade in ländlichen und/oder strukturschwachen Regionen, die von weitreichendem Fachkräftemangel betroffen sind, ist Grundbildung in KMU ein relevanter Beitrag zur regionalen Fachkräftesicherung.

BasisKomPlus setzt auf unterschiedlichen Ebenen an:

- An der breiten Sensibilisierung zu Alphabetisierung und Grundbildung
- An der Sensibilisierung und Weiterbildung betrieblicher Multiplikatorinnen und Multiplikatoren (Vorgesetzte, Kolleginnen und Kollegen, betriebliche Interessenvertretungen)
- An der Qualifizierung der Beschäftigten

## Arbeitsorientierte Grundbildung – Welche Beschäftigten qualifizieren wir ?

Die Adressatinnen und Adressaten in BasisKomPlus sind vor allem formal gering qualifizierte Beschäftigte bzw. Beschäftigte in an- und ungelernten Tätigkeiten. Gerade diese Gruppen im Betrieb zu erreichen ist ein Kernanliegen, denn:

- Auch wenn im Zuge des Fachkräftemangels die Aufmerksamkeit für diese Beschäftigtengruppen steigt, werden sie deutlich weniger durch betriebliche Weiterbildung in den Fokus genommen
- Ein hoher Anteil der Menschen mit Schwierigkeiten im Lesen und Schreiben – Alphabetisierung im engeren Sinne - ist erwerbstätig und in Helfertätigkeiten anzutreffen

- Lernvoraussetzungen und Rahmenbedingungen erschweren die Teilnahme an „regulärer“ Weiterbildung und erfordern ein individuelles, passgenaues Angebot

Kompetenzentwicklung und die Stärkung von Weiterbildungsmotivation wird insbesondere dann erreicht, wenn eine individualisierte Arbeit mit den Beschäftigten möglich ist.

In BasisKomPlus finden Qualifizierungen in kleinen Gruppen, Einzelcoachings und – am Standort Sachsen- das ergänzende Angebot der „Lern-AG“ statt. Handlungs- und praxisorientierte Angebote begünstigen den Lerntransfer und den Nutzen für Beschäftigte und Betriebe.

## Arbeitsorientierte Grundbildung (AoG) in BasisKomPlus

AoG stärkt die berufliche Handlungsfähigkeit und die Persönlichkeitsentwicklung und umfasst unterschiedliche Inhaltsbereiche:

- Lesen, Schreiben, Texte verstehen (z.B. Dokumentationen, Protokolle, Arbeitsanweisungen)
- Rechnen (z.B. Grundrechenarten, Kalkulationen, Geometrie)
- Soziale und kommunikative Kompetenz (z.B. Kommunikation mit Kundinnen und Kunden / mit Vorgesetzten / im Team, Konflikte lösen)
- Informations- und Kommunikationstechnologien (z.B. Internet, E-Mail, EDV-Grundlagen)
- Englisch (Basiskonntnisse)
- Finanzielle Grundbildung (z.B. Schuldenfallen vermeiden)
- Selbstlernkompetenzen (z.B. Lernstrategien)
- Mitsprache-, Mitbestimmung und Mitgestaltung (z.B. Arbeit betrieblicher Interessenvertretungen, Mitgestaltung im Betrieb)

## Die Broschüre: Facetten von Grundbildung im Verbundprojekt BasisKomPlus

„BasisKomPlus – Basiskompetenz am Arbeitsplatz stärken“ (2016-2020) ist ein Verbundprojekt, das im Rahmen der Dekade für Alphabetisierung und Grundbildung mit Förderung des Bundesministerium für Bildung und Forschung (Förderkennzeichen: W141600) umgesetzt wird.

Projekträger ist der Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN, die Angebote werden vor Ort in 7 Bundesländern durch die ARBEIT UND LEBEN Landesorganisationen realisiert: Bayern, Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Sachsen.

Mit dieser Broschüre werfen wir einen Blick auf unterschiedliche Facetten der Praxis. Zu

Wort kommen Beschäftigte, Trainerinnen und Trainer bzw. Beratende in Betrieben und ein Betriebsrat.

Die Beispiele „guter Praxis“ illustrieren, in welchen Settings, für welche Beschäftigtengruppen und mit welchen Themen AoG in BasisKomPlus umgesetzt wird.

Zum Schluss der Broschüre sind Erfolgsfaktoren aus den Projekterfahrungen gebündelt dargestellt.



**Anke Frey**  
Gesamtprojektkoordination  
BasisKomPlus  
Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN

## Interview

# Lernen begleiten und Selbstwirk- samkeit erzeugen

*Prozessberater und Trainer*



**Arbeitsorientierte Grundbildung fördert die Selbstwirksamkeit der Beschäftigten. Was heißt dies für die Lernbegleitung? Was heißt dies für die einzelnen Prozessschritte und wie kann Weiterbildungsorientierung insgesamt gestärkt werden?**

**Marc Beer, pädagogischer Mitarbeiter und Prozessberater in BasisKomPlus bei ARBEIT & LEBEN Rheinland-Pfalz hierzu im Gespräch mit Anke Frey, BAK ARBEIT UND LEBEN.**

**A.F.:** In BasisKomPlus wird bewusst auf eine Eingangsdiagnostik verzichtet. Gleichwohl wird vor jeder Maßnahme und begleitend eine individuelle Einschätzung mit den Beschäftigten vorgenommen. Was ist der Unterschied und warum ist dieses Vorgehen wichtig?

**M.B.:** In BasisKomPlus stellen wir an den Anfang zunächst ein vertrauensvolles Einzelgespräch, den „BasisKompetenzCheck“. Das dauert meist eine, manchmal eineinhalb Stunden. Von Anfang an wird kommuniziert, dass wir in einem geschützten Raum miteinander sprechen und so auch schwierige oder unangenehme Themen angesprochen werden können. Diese vertrauensbildende Maßnahme ist fast das Wichtigste für alles, was danach kommt. Darüber hinaus erfüllt das Gespräch zwei Funktionen: wir gewinnen Informationen zu Lernerfahrungen, Lernmotivation, zur Lebens- und Lernsituation, zum familiärem und beruflichem Umfeld, zu individuellen Zielen und Bedürfnissen. Das Gespräch ist darüber hinaus eine Möglichkeit zur Reflexion für den einzelnen Teilnehmer oder die einzelne Teilnehmerin. Das erst legt den Grundstein für eine Diagnostik

schriftsprachlicher Kompetenzen, die über den gesamten Prozess mitläuft.

Wir möchten bewusst keinen alleinigen Fokus auf die Defizite der Person, der dazu auch noch am Anfang gesetzt wird. Also zwei Blätter hinlegen, diese ausfüllen lassen und danach sagen, was jemand alles nicht kann. Dann können wir meistens schon einpacken, denn das hat die Person schon tausendmal erlebt.

Lernberatung, Lernbegleitung und Lernstandsdiagnose wird über den gesamten Prozess fortgeführt, damit das Bild differenzierter und vollständiger wird. Man kann dann zu einem gewissen Zeitpunkt explizit Probleme im schriftsprachlichen Bereich ansprechen und angehen. Das funktioniert dann gut, wenn sich vorher dieses Vertrauen gebildet hat.

**Wichtig:  
Vertrauen,  
Ressourcen-  
orientierung,  
Lernbegleitung**

**A.F.:** Was passiert in der Lernberatung und Lernbegleitung und mit welchen Zielen?

**M.B.:** Ein Ziel ist es, individuelle Lernwege, es gibt ja verschiedene Lerntypen, transparent zu machen. Ich habe z.B. bei einem Teilnehmer bemerkt, der von Grund auf alphabetisiert werden musste, dass er sich sehr gut Bilder auf der Tafel oder dem Flipchart merken konnte. Alles, was ich hingegen gesagt oder geschrieben habe, hat er sich nicht oder deutlich schlechter gemerkt. Bilder, Schemata konnte er noch sechs Monate später benennen.

**Vorhandene Strategien stärken und weiterentwickeln**

Die Personen sind erwachsen und haben schon Strategien entwickelt. Diese sind gut, aber mit den gesellschaftlichen Anforderungen nicht immer konform. Diese Strategien muss ich kennenlernen, darauf baue ich auf und gebe Hinweise zu ihrer Erweiterung. Zweites Ziel ist, dass die Leute selbst ihre Fähigkeiten und Strategien erkennen. Das Interessante ist, dass die Menschen oft so wenig von sich selbst überzeugt sind und es daher umso wichtiger ist zu zeigen, dass sie etwas können. Das ist eine der wichtigsten Funktionen der Lernberatung finde ich. Dadurch ändert sich auch das Selbstbild. Die meisten Teilnehmenden in der Alphabetisierung, die ich kennengelernt habe, sind in puncto Selbstbild und Lernen „gebrannte Kinder“. Sie haben oft rückgemeldet bekommen, dass sie weniger Wert haben als jemand, der diese Fähigkeiten hat. Und das hindert natürlich wahnsinnig.



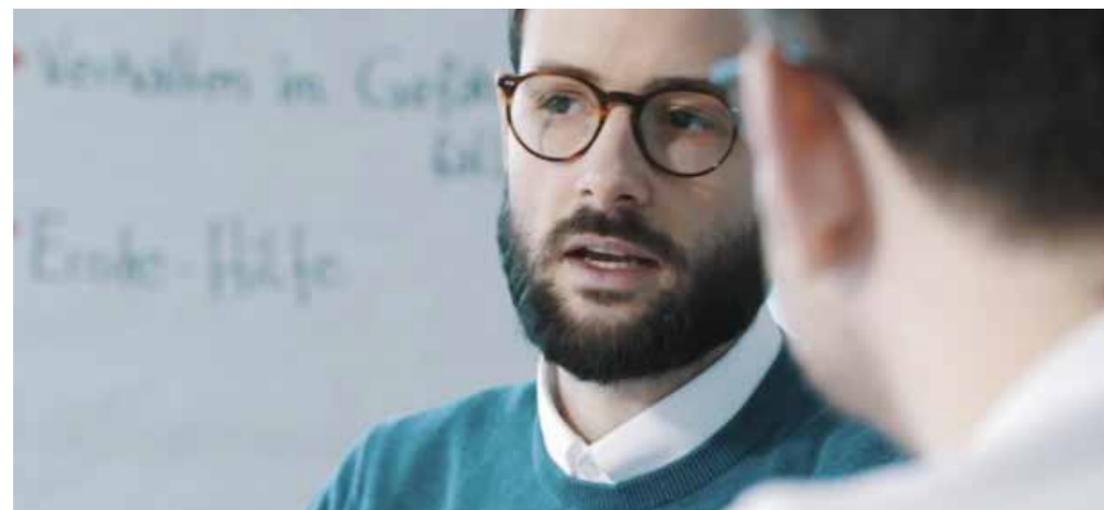
Marc Beer im Einzelcoaching

**A.F.:** In BasisKomPlus ist es auch Ziel, die Selbstwirksamkeit der Beschäftigten zu fördern. Was bedeutet das?

**M.B.:** Ich nehme direkt als Beispiel eine Teilnehmerin in einem Betrieb. Es gehörte zu ihren Aufgaben, Schriftstücke anzufertigen. Briefe, Protokolle usw. Sie hat oft versucht, das an andere abzugeben. Wenn sie es dann doch machen musste, hat jemand anderes danach korrigiert, der Arbeitsaufwand hat sich dadurch verdoppelt. Erst im Einzelcoaching hat sie gemerkt, dass sie bestimmte Probleme hat, genau dafür aber auch teilweise bereits vorhandene Strategien anwenden kann.

Das ist das Grundprinzip von Selbstwirksamkeit, Menschen erfahren zu lassen, dass sie selbst Fähigkeiten haben, wirksam zu handeln. Im konkreten Fall, zu korrigieren oder Lösungen zu finden. Das funktioniert nur, wenn gleichzeitig das Zutrauen vermittelt wird, dass sie dazu in der Lage sind.

Wir schulen gerade in der Sicherheitsbranche für Sportgroßveranstaltungen zum Thema „Allgemeine Kommunikationsfähigkeit“. Ein Teilnehmer mit Deutsch als Muttersprache, absoluter Analphabet, ohne Schulabschluss. Dieser Teilnehmer war vor allem bei offizielleren Kommunikationsanlässen sehr gehemmt. Statt etwas Falsches zu sagen, hat er lieber gar nichts gesagt. Bei der Arbeit im Stadion, habe ich ihn ganz anders erlebt. Ich habe an einem Spieltag hospitiert, da war er ein ganz anderer Mensch. Da kommen Fans nach langen Busfahrten, in Feierlaune. Er hat mit denen rumgescherzt, aber auch ernsthaft geredet, zum Thema Sicherheit im Stadion. Darüber hab ich mit ihm gesprochen, wie gut er das macht. Und wie sich diese Erfahrung auch auf andere Zusammenhänge übertragen lässt. Er selbst hat den Wunsch geäußert, etwas zu verbessern und ist da sehr offen. Das positive Feedback des Umfeldes ist ganz wichtig. Je schneller der Lernbegleiter / die Lernbegleiterin nicht mehr gebraucht wird, desto besser.



**A.F.:** Weiteres Projektziel ist es, die Weiterbildungsorientierung der Beschäftigten insgesamt zu stärken. Wie wird das unterstützt?

**M.B.:** Wenn wir von den Beschäftigten in BasisKomPlus sprechen, dann ist es einfach so, dass diese Beschäftigten oft nicht primär von der Personalentwicklung in den Blick genommen werden. Aber auch sie haben die Motivation, sich weiterzubilden oder dazulernen. Auch wenn die Motivation nicht immer so offensichtlich ist. Schon allein, um den Status Quo aufrechtzuerhalten und den Arbeitsplatz zu sichern. Die Anpassung an veränderte und gestiegene Anforderungen in der gleichen Tätigkeit, dazu bedarf es schon Weiterbildung. Aufstiegschancen wahrnehmen zu können, Berufswechsel mit mehr Verantwortung zu bewältigen, da muss natürlich noch deutlich mehr passieren. Um Weiterbildungsorientierung zu stärken würde ich zusammenfassend sagen ist es sehr wichtig, erstens Kompetenzen und Fortschritte transparent zu machen.

Zweitens Faktoren zu benennen, die das Lernen behindern und drittens im Arbeitsumfeld zu sensibilisieren, wie wichtig positive Bestärkung ist. Das vierte ist, im Arbeitsumfeld aktiv Lernmöglichkeiten zu schaffen, statt Aufgaben abzunehmen. Wenn ein Beschäftigter eine Maschine nicht bedienen kann, dann macht es am meisten Sinn die Bedienung zu erklären, so dass eine Lernchance geschaffen wird. Auch unter Zeitdruck und Arbeitsdruck in der Produktion, wo Stückzahlen pro Tag geschaffen werden. Langfristig orientiert ist es Ziel, das Lernen in der Arbeit zu ermöglichen und zu verankern.

**A.F.:** Marc Beer vielen Dank für das Gespräch!

**Weiterbildungsmotivation der Beschäftigten ist da. Hier setzen wir an!**

## Interview

# Mein wichtigstes Ziel: Entfristung

*Ein Interview mit Michaela R., Teilnehmerin BasisKomPlus*



„Ich arbeite sehr gerne. Mir gefällt der persönliche Kontakt zu den Kundinnen und Kunden. Aber das Schönste ist die Arbeit im Team, wir verstehen uns sehr gut und kommen super miteinander klar“.

So beschreibt Michaela R.\* ihre Tätigkeit im Kundenservice einer Verwaltung. Seit zwei Jahren arbeitet sie hier, sie ist ausgebildete Fachangestellte für Bürokommunikation. Sie berät, koordiniert Termine, nimmt Anliegen auf und leitet sie im Haus an die richtige Stelle weiter. Viele Kundinnen und Kunden sind nett, manche auch fordernd oder ungeduldig. An manchen Tagen hat sie 60 bis 70 Gespräche. Alle Anliegen werden schriftlich festgehalten. Es ist sehr wichtig, dass die Schriftstücke richtig und exakt sind. Auch, damit sie juristisch „wasserdicht“ sind. Eine Lese-Rechtschreibschwäche fordert von Frau R. einiges ab, um in ihrem Job zu bestehen.

Die Teamleitung machte sie auf den Mentor im Haus und das Angebot von BasisKomPlus aufmerksam. Sie will Frau R. unterstützen und halten. Denn sie schätzt ihre Arbeit, den Umgang mit den Kundinnen und Kunden, ihre kollegiale und engagierte Arbeit.

**M.R.:** „Ich selbst wusste gar nichts davon, meine Teamleitung hatte von dem Mentor hier im Haus erfahren. Derjenige hat dann ein paar Gespräche mit mir geführt und gesagt: Du, ich hab da was.“

*Ich hatte vorher zwei Alphabetisierungskurse bei der VHS angefangen, auch, weil ich noch nicht entfristet war. Die Kurse waren zwar für das Selbstbewusstsein gut, aber bei meinen Schreibfehlern hat es nicht geholfen. Da waren ja vor allem Leute, die fast gar nicht schreiben konnten oder gerade deutsch lernten. Ich war dann schon mit allem fertig, die anderen aber erst bei der ersten Seite.*

*Die Teamleitung sagte: Du musst was tun, sonst können wir Dich hier nicht in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernehmen. Im Team wurden über meine Fehler schon Scherze gemacht, meine Kolleginnen und Kollegen wussten ja nicht, was los ist.*

*Ich fang ja nicht im neuen Job an und sag: Hallo ich bin die Neue und ich bin Legasthenikerin. Und dann habe ich von der Möglichkeit im Betrieb erfahren.“*

**Frau R. nutzt das Angebot von BasisKomPlus, für 30 Termine nimmt sie an einem Einzelcoaching teil. Ihr Ziel ist es, das Schreiben zu verbessern. Auch damit die Kolleginnen und Kollegen nicht mehr über sie reden.**

Ihr wichtigstes Ziel ist es aber, entfristet zu werden. Denn jahrelang hatte sie befristete Verträge über Zeitarbeitsfirmen oder andere Arbeitgeber.

**Weiterkommen,  
den Job  
behalten, eine  
Familie planen**

**M.R.:** „Ich war einfach nur glücklich, dass ich nun hier die Möglichkeit hatte, mal fest übernommen zu werden, ich hätte alles dafür getan. Im Coaching habe ich alles, was der Trainer gemacht hat oder das Material, das er mitgebracht hat verschlungen. Auch als ich dann fest übernommen wurde habe ich das Coaching noch weitergemacht. Früher in der Schule habe ich fast alles auswendig gelernt. Und ich habe mich eher durchgewurstelt und wollte nicht auffallen. Dieser Fokus hat sich mittlerweile verändert. Im Coaching hat der Trainer mir Tipps gegeben, was ich genau tun kann, damit es weniger Fehler werden. Das hat mir viel gebracht. Ich bin nicht mehr so nervös, z.B. wenn ich Zeitdruck beim Schreiben habe. Dadurch bin ich sicherer geworden. Ich schreibe kürzere Texte. Insgesamt habe ich mehr Sicherheit und Selbstbewusstsein bekommen.“

Welche Tipps gibt Frau R. an andere Menschen mit ähnlichen Problemen? Warum lohnt sich Grundbildung?

**M.R.:** „Es lohnt sich, weil man trotz dieser Fehler im Schriftlichen ja auch weiterkommen kann und möchte. Dass man irgendwann in einer Position ist, in der man sicher ist, das Gehalt bekommt, das man haben möchte, eine Familie planen möchte.“

Welche Tipps hat Frau R. für Kolleginnen und Kollegen, Geschäftsführungen und Betriebe?

**M.R.:** „Dass man probiert, dass die Leute sensibler auf das Thema eingehen. Viele wissen darüber nichts und denken, Du bist dumm. Aber das hat ja nichts mit der Intelligenz zu tun. Dass man auch zeigt, welche Schwierigkeiten es im Alltag gibt und die Leute dann damit umgehen können. Jeden Tag nach der Arbeit lerne ich noch, das können sich viele gar nicht vorstellen. Ich habe doppelte Anstrengung. Und eine Information wäre wichtig, was für Hilfestellungen es gibt.“

**„ Wenn man sich die ganze Zeit verstecken muss oder nicht schafft dahin zu kommen, das ist schwer. Und dafür ist ein solcher Kurs oder Coaching großartig. “**

Frau R. ist in ihrem Job angekommen. Mit der Kollegin aus BasisKomPlus ist vereinbart, dass in einem Jahr wieder ein Gespräch stattfindet. Dann wird besprochen, ob es weiteren Bedarf nach Unterstützung gibt.

Das Interview führte Anke Frey



## Berliner Stadtreinigung

# Grundbildung ist mehr als lesen & schreiben

*Soziale Kompetenzen und die Arbeitsmarktintegration von An- und Ungelernten*



Serpil Küçük, AL Berlin (li.), Teilnehmer BasisKomPlus, Virginia Scharkowsky, BSR (2.v.r.), Sevim Aydin, AL Berlin (r.)

**Die Arbeitsmarktsituation, insb. der Fachkräftemangel, der auch in Dienstleistungsbranchen herrscht, fokussiert den Blick vieler Unternehmen in Berlin zunehmend auf die qualifikatorischen Potenziale an- und ungelernter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das ist eine Erkenntnis, die ARBEIT und LEBEN DGB/VHS Berlin-Brandenburg e.V. bei der Umsetzung von arbeitsplatzorientierten Grundbildungsangeboten im Rahmen des Projektes BasisKomPlus gewinnen konnte. In Berlin konnten Angebote der arbeitsorientierten Grundbildung bisher in den Branchen Verkehr und Transport, Logistik, Abfallwirtschaft und -entsorgung, Gesundheit und Pflege realisiert werden.**

Herauskristallisiert hat sich eine gute Zusammenarbeit mit Großunternehmen, so auch mit der Berliner Stadtreinigung (BSR). Die BSR hat knapp 5.500 Beschäftigte, davon rund 1.600 Beschäftigte, die tagtäglich im Kiez den Müll entsorgen und rund 2.300 Mitarbeiter, die Berlins Straßen sauber halten. 2017 wurde die BSR wiederholt als „bester Arbeitgeber Berlins“ ausgezeichnet.<sup>1</sup>

Die BSR übernimmt auch soziale Verantwortung und hat sich auf die Fahne geschrieben, Nachwuchskräfte u.a. über soziale Projekte zu rekrutieren. So wird Jugendlichen mit Lernschwächen und sozialpädagogischem Förderbedarf der Einstieg ins Berufsleben ermöglicht. An- und Ungelernte werden in der Abfallentsorgung und bei der Straßenreinigung eingesetzt. Grundsätzlich stehen für diese Tätigkeiten das Lesen und Schreiben nicht im Vordergrund. Von großer Bedeutung sind allerdings soziale Kompetenzen, weil die Beschäftigten zum einen im unmittelbaren Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern stehen und zum anderen intern gut als Team funktionieren müssen, um anstehende Aufgaben zu bewältigen.

Vor diesem Hintergrund hat BasisKomPlus ein passgenaues Angebot entwickelt. Die Grundbildungsqualifizierung wurde ergänzend zum sozialen Projekt der BSR „Gemeinsam schaffen wir das!“ durchgeführt. „Gemeinsam schaffen wir das!“ bietet insbesondere jungen Menschen mit Lernschwierigkeiten eine zwölfmonatige betriebsintegrierte Qualifizierung im Bereich Straßenreinigung, um sie auf das Arbeitsleben bei der BSR vorzubereiten.

**Soziale Kompetenzen für den Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern im Kiez**

<sup>1</sup> Die Auszeichnung erfolgte durch das Magazin Focus und die Plattform Kununu.

## Durchführung und Themen

### Breit gefächerte Grundbildungsthemen

Die ergänzende Qualifizierung war auf 4 Tage á 4 Unterrichtseinheiten angelegt. Folgende Grundbildungsinhalte wurden umgesetzt:

- Konflikt- und Teamfähigkeit
- Zeitmanagement
- Schuldenfallen / Umgang mit Geld
- Umgang mit betrieblichen Regeln (z.B. Umgang mit KollegInnen, Krankheit und Gesundheitsmeldung)

Zur Selbstreflexion wurden zum einen das Pro und Contra von betrieblichen Regeln ausdiskutiert und zum anderen die beruflichen Alltagssituationen in der BSR mit Hilfe von Führungskräften nachgestellt und trainiert.



### Simuliert wurden folgende Alltagssituationen:

#### Konflikt mit einem Kollegen:

Wie gehe ich damit um?  
Wie löse ich das Problem?

#### Selbstverschuldeter Schaden:

Was ist zu tun?  
Was sind die ersten Schritte, die ich unternehmen muss?

#### Einsatz in unterschiedlichen Reinigungsgebieten:

Was ist zu beachten?  
Was sind meine Pflichten?

#### Kontakt im Kiez mit Bürgerinnen und Bürgern:

Wie verhalte ich mich bei Konflikten als Mitarbeiter?  
Was muss ich beachten?

## Win-Win für Unternehmen und Beschäftigte

Die Qualifizierung war für beide Seiten ein Gewinn. Virginia Scharowsky die Koordinatorin von berufsvorbereitenden und sozialen Maßnahmen bei der BSR dazu:

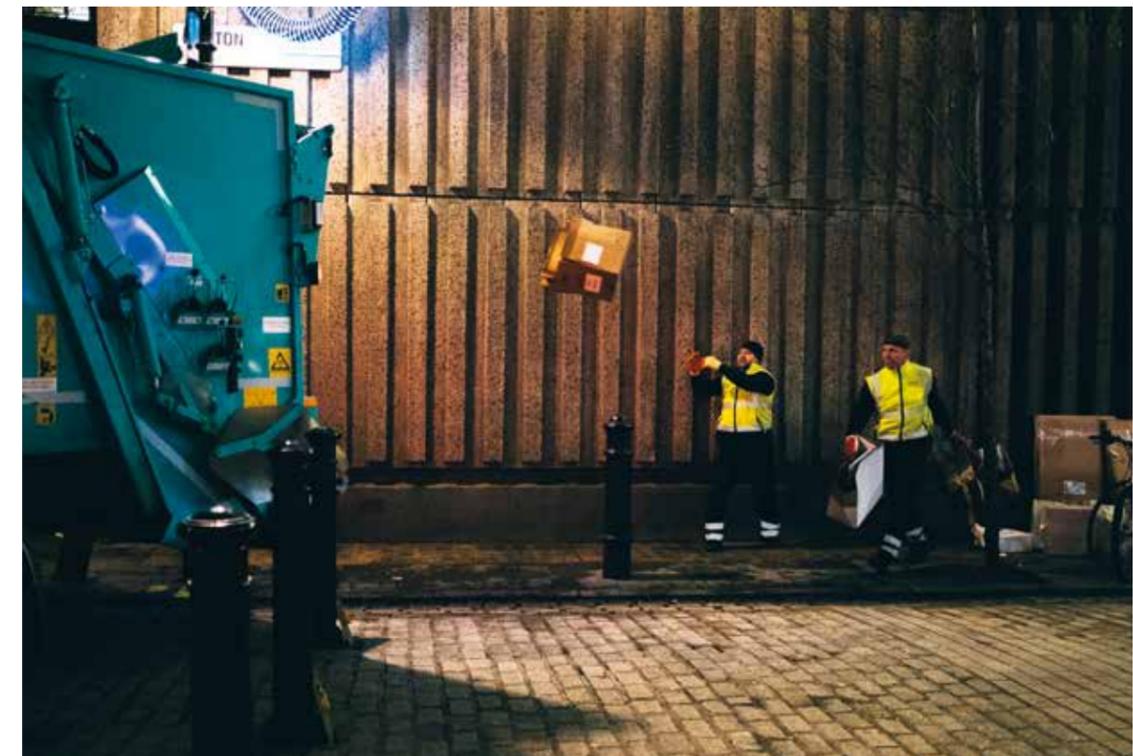
*„Klasse waren vor allem die Rollenspiele, weil die angehenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herausarbeiten konnten, dass für die BSR ihre Kunden im Mittelpunkt stehen und ein freundlicher sowie respektvoller Umgang für das Arbeitsklima und im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen unverzichtbar ist.“*

Auch die Teilnehmenden haben von dem Seminar profitiert.

*„Wir haben gelernt, wie wir unsere Arbeit organisieren, warum wir die betrieblichen Regeln beachten müssen und wie wir sinnvoll mit unserem Gehalt umgehen. Insgesamt haben wir wertvolle praktische Tipps für unsere zukünftige Arbeit aber auch für das Leben erhalten“, so das Feedback der Teilnehmenden aus dem Seminar.“*



**Sevim Aydin**  
Arbeit und Leben Berlin



Firma Schiller, Heizung, Klima, Sanitär

# Grundbildung ist konkrete Hilfe im Alltag

*Sprache und Kommunikation im Mittelpunkt*



Das Team der Firma Schiller

**Die Firma Schiller mit Sitz in Oberhausen hat zehn Beschäftigte am dortigen Standort. Seit fünf Jahren ist der Meisterbetrieb in den Bereichen Sanitär, Heizung, Klima- und Lüftungstechnik in Oberhausen, Duisburg, Essen, Mülheim und Umgebung tätig.**

**Im Ballungsraum Ruhrgebiet, wohnen über fünf Millionen Menschen, die in den vergangenen Jahrzehnten den Strukturwandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft bewältigt haben. Hinzu kommen Geflüchtete, die auch auf dem Arbeitsmarkt Fuß fassen möchten.**

Ein erstes Sondierungsgespräch erfolgte Anfang Juni 2018 gemeinsam mit dem vorgeesehenen Sprachcoach, dem Teilnehmer, dem Ansprechpartner des Betriebes und Arbeit und Leben Oberhausen.

Der als Helfer im Unternehmen beschäftigte Teilnehmer wünschte sich neben der Vorbereitung auf die Prüfung Korrekturen durch den Sprachcoach und Erklärungen des richtigen Sprachgebrauchs, um Missverständnisse im Kundengespräch zu vermeiden. Ein Termin wurde gefunden und zunächst 10 Arbeitstreffen von Juni bis August 2018 in der VHS Oberhausen abgestimmt. Eine Fortsetzung mit weiteren 15 Terminen fand von September 2018 bis Januar 2019 statt.

## Warum Grundbildung ?

Für die Firma war ausschlaggebend, dass die fachliche Vorbereitung auf eine Anerkennungsprüfung bei der IHK zum Klimatechniker für einen Mitarbeiter bevorstand. Diese ist Voraussetzung dafür, als Klimatechniker arbeiten zu können. Darüber hinaus ist die Verbesserung der Sprachkompetenz im Kundengespräch und mit den Kolleginnen und Kollegen für diesen Mitarbeiter wichtig.

Der Kontakt mit dem Betrieb gelang über das Projekt BIWAQ<sup>1</sup>, hier gab es konkrete Hinweise zum Bedarf eines 36jährigen Ägypters, anerkannter Asylant, der seit 2015 mit seiner Familie in Deutschland lebt.

## Im Training

Jedes Training richtet sich flexibel nach den Bedarfen und Wünschen des Teilnehmenden, orientiert an den gemeinsam vereinbarten Zielen. Damit dies gelingt, findet ein erstes „Diagnosegespräch“ statt: Arbeitsalltag, Kollegen- und Kundenkommunikation, Leseprobe zur Aussprache, kleine Rollenspielsituationen.

Die Ergebnisse bildeten für den Lerncoach Frank Günther die Grundlage für die inhaltlichen Schwerpunkte: Fehleranalyse, Behebung von Defiziten in Satzbau und Aussprache, die eine Kommunikation bzw. Verstehen erschweren.

**Im Fokus: Schreiben, sprechen, Missverständnisse im Kundengespräch vermeiden**

<sup>1</sup> Projekt BIWAQ: Gemeinsam schaffen wir das! Menschen mit Migrationshintergrund erhalten Bewerbungscoaching, Träger Zib Zentrum für Integration und Bildung bei der Kurbel Oberhausen.

## Gelingsbedingungen

In der Praxis sind wichtige Gelingsbedingungen, dass sich der Teilnehmer wohlfühlt. Außerdem die passende Verzahnung von Arbeitsbedingungen und -zeiten mit den Zeiten und Durchführungsorten des Angebots und ein sehr flexibles Eingehen auf die Bedarfe im Rahmen des Kursangebots.

Wichtig ist eine große Aufgeschlossenheit des Betriebes für die Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter. Auch wollte der Betrieb die Qualifikation „Klimatechnik“ nutzen, die der Beschäftigte als nicht in Deutschland anerkannte Ausbildung mitbrachte. Die bevorstehende Prüfungssituation erzeugte zusätzlich akuten Handlungsdruck. Der Coach brachte die notwendige zeitliche und örtliche Flexibilität auf.

Der unmittelbare Nutzen für den Betrieb liegt in der wesentlichen Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit mit Kolleginnen und Kollegen und mit Kundinnen und Kunden. Der Teilnehmer machte große Lernfortschritte, deren Nutzen der alltäglichen Arbeitspraxis zu Gute kommen. Die Anerkennung der Qualifikation im Bereich Klimatechnik gelang im ersten Schritt leider nicht. Der zweite Teil des Coaching konzentrierte sich daher auf die allgemeine Kommunikation und die Verbesserung der eigenständigen Lernkompetenz. Er konnte mit einer entsprechenden Bescheinigung erfolgreich beendet werden. Der Wunsch eines weiteren zertifizierten Sprachkursabschlusses (B2) soll in der VHS Oberhausen realisiert werden.



Im Einzelcoaching mit Trainer Frank Günther

Steffen Schiller, Mitglied der Geschäftsführung der Firma Schiller sagt im Rückblick:

*„Herr Gerges hat seine Hemmungen verloren, die deutsche Sprache zu sprechen, seine Kommunikation ist besser geworden. Hinzu kommt ein Gewinn an Selbstbewusstsein. Der Umgang und Dialog mit dem Arbeitgeber, mit der Kundenschaft und den Kollegen fällt leichter. Die Qualifikation brachte auch für die Qualitätsanalyse Klimatechnik etwas – hier waren meine Erwartungen jedoch nicht so hoch. Herr Gerges muss sich mit dem Kurs glücklich fühlen – und das hat er schon klar zum Ausdruck gebracht. Wir haben selbst schon viel Zeit und Arbeit in Herrn Gerges investiert - im Tagesgeschäft ist dies für uns aus eigener Kraft kaum weiter leistbar.“*



**Barbara Kröger**  
Arbeit und Leben NRW  
Standort Oberhausen



Westin Grand Frankfurt / Bäckerei Schmidt Darmstadt

# Lesen, Schreiben, Frankreich

*Arbeitsorientierte Grundbildung und kulturelle  
Literalität verbinden*



Angehende Köchinnen und Köche, BasisKomPlus beim Hessestag 2018

Was verbindet ein renommiertes Großstadthotel einer internationalen Hotelkette, ein junges Start-Up Unternehmen im Cateringbereich und eine Traditionsbäckerei in dritter Generation? Alle drei Betriebe bilden junge Menschen für die Hotel- und Gaststättenbranche aus und nutzen ein spezielles Qualifizierungsformat von ARBEIT UND LEBEN Hessen! Hessenweit gibt es immer weniger Unter-

nehmen, die bereit sind auszubilden. Die Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main steht schon seit einigen Jahren vor der schwierigen Herausforderung, Betriebe für die Ausbildung bei der Stange zu halten und neue Unternehmen dazu zu gewinnen. 2016 lag der Anteil ausbildender Betriebe in Hessen nur noch bei insgesamt 12% und die Tendenz ist weiter rückläufig.<sup>1</sup>

Die Branche der Hotels und Gaststätten steht vor einer zusätzlichen Herausforderung: Denn in kaum einem anderen Ausbildungsberuf gibt es so viele Abbrüche wie im Hotel- und Gaststättenbereich: Florian D\*, beispielsweise, macht eine Ausbildung zum Koch im Hotel: The Westin Grand Frankfurt. Als er vor drei Jahre mit seiner Ausbildung begonnen hat, war er mit 31 angehenden Köchinnen und Köchen in einer Berufsschulklasse. Heute - im letzten Lehrjahr - sind nur noch 16 Auszubildende übrig geblieben. Für die Personalchefin des Unternehmens ist die Suche nach geeigneten Personal eine Daueraufgabe. Sie fasst die Herausforderung - vor der fast alle Betriebe der Branche stehen - folgendermaßen zusammen:

Junge Köchinnen, Köche und Restaurantfachkräfte in dieser meist schwierigen Ausbildungssituation zu unterstützen und gleichzeitig die Situation der Ausbildungsunternehmen zu verbessern ist ein Ziel arbeitsorientierter Grundbildung bei ARBEIT UND LEBEN Hessen.

Für diese Zusammenarbeit haben wir ein spezielles Qualifizierungsformat entwickelt, das arbeitsorientierte Grundbildung, kulturelle Literalität und den deutsch-französischen Lebensweltaustausch verbindet.

Eine Kombination, die für alle Beteiligten ein Gewinn ist: Das Qualifizierungsformat ist für 12 Tage konzipiert, davon finden jeweils 6 Tage in Frankfurt und 6 Tage Bordeaux statt. Kernstück sind 4 berufliche und fachliche Praxistage, die die deutschen und französischen Auszubildenden gemeinsam gestalten und bewältigen.

***„Schicht und Feiertagsarbeit, starke körperliche Belastung, dazu viel Arbeit und wenig Geld. Die Mischung ist nicht gerade sexy!“***

Personalchefin Hotel Westin Grand Frankfurt

<sup>1</sup> Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main: Wir im Handwerk, Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Handwerk, Nr.12 Juni 2017.

\* Name redaktionell geändert

## Inhalte der Praxistage

### Lesen:

Sichtung und Auswahl vorhandener Rezepte für ein regionales 3-Gänge-Buffer

### Schreiben:

Beschriftung der angebotenen regionalen Speisen auf dem Buffet

### Rechnen:

Berechnung der ausgewählten Menu-Rezepte für eine vorgegebene Gästegruppe, die zwischen 30 und 50 Personen umfasst

### Sprechen:

Präsentation des 3-Gänge-Buffer in der jeweiligen Landessprache vor geladenen regionalen V.I.P.s und niedrigschwellige Sprachanimation mit Berufsfachsprache

### Internationaler Austausch: für Azubis nicht selbstverständlich

Unser Angebot wird durch ein interkulturelles Rahmenprogramm vor Ort abgerundet.

Es ermutigt die angehenden Fachkräfte im Gastgewerbe, Köchinnen und Köche auch künftig an Mobilitätsprogrammen teilzunehmen. Übereinstimmend berichten die Teilnehmenden, dass Sie sich ohne das organisierte Gruppenlernangebot von ARBEIT UND LEBEN Hessen eher nicht getraut hätte, einen beruflichen Austausch mit Frankreich zu wagen.

Denn anders als bei Gymnasiasten oder Studierenden gibt es in ihren Familien meist keine Unterstützung und wenig Bewusstsein oder Information zu den Vorteilen solcher Lernangebote oder zusätzlicher Weiterqualifizierungen. Die Auszubildenden haben in der Regel einen Haupt- oder Realschulabschluss

und oft negative Lern- und Schulerfahrungen gemacht. Daher überrascht es nicht, dass sie zusätzliche Lernsituationen vermeiden, wenn es nicht unbedingt erforderlich ist. Auch die Angst, in einer anderen Landessprache nicht kommunizieren zu können und sich möglicherweise zu blamieren ist ein Hindernis.

Die Betriebe sehen im Qualifizierungsangebot von ARBEIT UND LEBEN eine Chance, die Auszubildenden besser an ihr Unternehmen zu binden. Der Inhaber und Geschäftsführer der Bäckerei und Konditorei Schmidt\* in Darmstadt – ein Familienunternehmen in dritter Generation beispielsweise ermöglicht seinen Auszubildenden jährlich eine Begegnung mit französischen Bäckerinnen und Bäckern in Frankfurt; im Gegenzug fahren seine Auszubildenden für eine Woche nach Bordeaux.



Trotz Arbeitsausfall und zusätzlicher Kosten ist der Nutzen für den Inhaber klar erkennbar:

*Die Auszubildenden kommen „selbstbewusster“, „erwachsener“ und mit „erweitertem Horizont“ zurück. Und die Bindung zum Unternehmen wächst, die Auszubildenden fühlen sich wertgeschätzt und die Hürde, eventuell die Ausbildung doch noch abzubrechen wird höher.*

Der Inhaber der Bäckerei und Konditorei Schmidt sieht sich in puncto Grundbildung auch einem gewissen "Spagat" ausgesetzt:

*"Meine Auszubildenden sind mir auch menschlich wichtig, gleichzeitig stoße ich zunehmend an meine zeitlichen Grenzen. Mein Betrieb muss sich auf dem freien Markt behaupten und da können wir hier nicht auch noch Sozialarbeit leisten."*

ARBEIT UND LEBEN Hessen bietet mit dem beschriebenen Qualifizierungsformat einen gelingenden Zugang zu Betrieben im Gastronomiebereich, mit der Option, die Zusammenarbeit durch betriebsspezifische Prozess- und Beratungsarbeit im Grundbildungsbereich zu vertiefen. Geschäftsführende, Personalleitende und Auszubildende profitieren im weiteren Verlauf von Betriebs- und BasisKompetenz-Check und den passgenauen, arbeitsnahen Weiterqualifizierungen in Großküchen und Backstuben.



Sonja Puchelski  
Arbeit und Leben Hessen

\* Name redaktionell geändert

## Hamburger Kunsthalle

# Englisch für die Jackentasche



Die Hamburger Kunsthalle beherbergt eine der wichtigsten öffentlichen Kunstsammlungen in Deutschland ([www.hamburger-kunsthalle.de](http://www.hamburger-kunsthalle.de)). Jährlich kommen mehrere Hunderttausend Besucherinnen und Besucher, darunter ein Großteil internationales Publikum, in das renommierte Haus. Eine hohe Kunden- und Dienstleistungsorientierung ist dem Haus ein großes Anliegen. Im Besucherservice arbeiten 15 Mitarbeitende fest in Voll- oder Teilzeit. Sie sitzen an der Kasse, kümmern sich um die Garderobe,

um den Einlass und übernehmen auch die Aufsicht im Haus. Sie sind für die Museumsbesucherinnen und -besucher die ersten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner. Sie geben Auskunft und informieren, orientieren im Haus, beantworten Fragen und nehmen Kritik oder Beschwerden entgegen. Die Arbeit der Mitarbeitenden im Besucherservice erfordert einen kundenfreundlichen Umgang und in vielen Situationen sprachliche und kommunikative Kompetenzen in deutscher und englischer Sprache.

## Warum Grundbildung ?

Alle Mitarbeitenden bringen eine unterschiedliche Berufs- und Bildungsbiographie mit und sind schon seit etlichen Jahren in der Kunsthalle beschäftigt. Die geringe Fluktuation ist für die Beschäftigten und das Haus ein Qualitätsmerkmal. Viele der Beschäftigten haben Englisch in der Schule bis zu einem gewissen Grad gelernt, das Gelernte jedoch oft mit der Zeit vergessen, da eine intensive Anwendung und Erweiterung fehlte. Die meisten sprechen Deutsch als Muttersprache und sind in Deutschland zur Schule gegangen. Die Schulzeit liegt oft lange zurück, nicht immer ist sie mit guten Erfahrungen oder motivierenden „Lernerfolgen“ verbunden.

In der Kunsthalle wurde den Beschäftigten punktuell Englisch-Weiterbildung angeboten, jedoch lag auch diese schon einige Zeit zurück und wurde nicht von allen Mitarbeitenden in Anspruch genommen. Auch wurde festgestellt, dass die fremdsprachlichen Anforderungen des Publikums an den Besucherservice gestiegen sind. Das Team von BasisKomPlus hat vor diesem Hintergrund gemeinsam mit dem Personalrat und der Abteilungsleitung des Besucherservices das Grundbildungsangebot „Englisch im Besucherservice“ auf den Weg gebracht.

**Anforderungen an den Besucherservice steigen**



Hamburger Kunsthalle

## Das Vorgehen

Mit jedem Beschäftigten wurde vor Beginn der Grundbildungsqualifizierung ein Einzelgespräch geführt.

Welche Weiterbildungsbedarfe hat die Person? Was motiviert zum Lernen? Welche Befürchtungen gibt es evtl. bezogen auf eine Weiterbildung am Arbeitsplatz?

Daraus entstand eine Lerngruppe mit 6 Teilnehmenden. Die wichtigsten Ziele waren, den englischen Wortschatz zu festigen und zu erweitern und gute Formulierungen für alltägliche Gesprächssituationen mit englischsprachigen Museumsbesucherinnen und -besuchern zu lernen. Darüber hinaus sollten Strategien entstehen, diese Kenntnisse selbst zu verfestigen und schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Die Ziele und Inhalte waren für die Beschäftigten und die Kunsthalle interessant. So konnte sowohl den Lernbedürfnissen der Mitarbeitenden als auch den Anforderungen des Arbeitsplatzes entsprochen werden.

Frau Meyer, Dozentin mit langjähriger Erfahrung in der arbeitsorientierten Grundbildung übernahm den Kurs.

*„Fünf Frauen, ein Mann. Die Gruppe war offen, lustig, dankbar... Die Mitarbeitenden hatten teils seit Jahren an keiner Weiterbildungen teilgenommen. Einige hatten große Befürchtungen, weil sie ein Kurs an Schulsituationen erinnerte“*

so der erste Eindruck von Frau Meyer.



Hamburger Kunsthalle

## Gruppe und Einzelcoaching: individuelles Lernen ermöglichen

Oft bleiben die Gruppen in der Qualifizierung zusammen, manchmal stellt sich jedoch auch heraus, dass Einzelcoachings wichtig sind. Denn das Lerntempo und die Ausgangskennnisse in der Grundbildungsqualifizierung sind unterschiedlich. Frau Schmidt fühlte sich im Englisch-Kurs überfordert und hatte Sorge, die anderen aufzuhalten. Sie wurde dann im Einzelcoaching unterstützt.

Schon nach dem ersten Coachingtermin kam eine überraschende Wendung: Frau Schmidt traute sich zu, wieder in das Kursgeschehen einzusteigen.

Sie war gerührt darüber, dass man sich um ihre Person bemühte und auf ihre besonderen Bedürfnisse einging. Sie hatte sich deswegen entschieden, ihre Angst vor Überforderung zu überwinden und einer neuen Unterrichtserfahrung eine Chance zu geben. Frau Schmidt hatte große Motivation zu lernen. Während des Unterrichts wuchs ihr Zutrauen, dass ihr Lerntempo und ihr Lernprozess akzeptiert wird und auf sie Rücksicht genommen wird.



## Erfolgsfaktoren: vertrauensvolle Zusammenarbeit, Flexibilität, arbeitsnahe Didaktik-Methodik

Die Lernenden bauten schnell ein vertrauensvolles Verhältnis zur Dozentin Frau Meyer auf, diese stellte sich sehr flexibel auf die Gruppe und die Lernstrategien der Einzelnen ein.

Eine zentrale Frage in der arbeitsorientierten Grundbildung ist es, was die Beschäftigten brauchen, um ihre Arbeit besser, sicherer und souveräner erledigen zu können.

Frau Meyer erklärt ihr Vorgehen in der Kunsthalle so:

*„Zu Anfang habe ich die vier Arbeitsbereiche von der Kasse bis zur Aufsicht auf Karten visualisiert und nach den Zielen bezogen auf Arbeitssituationen gefragt. Auf die Frage, was sie bräuchten, um mit englischsprachigen Besuchern und Besucherinnen besser kommunizieren zu können, fielen den Beschäftigten direkt zahlreiche Situationen ein. Wie gebe ich Auskunft auf Fragen nach dem Weg im Haus oder zum Bahnhof? Wie formuliere ich eine Begründung, warum Besucher und Besucherinnen die Taschen an der Garderobe abgeben müssen? Wie gebe ich Auskunft über die Eintrittspreise? Wie erkläre ich den Audio Guide auf Englisch?“*

Frau Meyer und die Gruppe legten die Reihenfolge der Themen fest, die im Kurs behandelt werden sollten. Der Rahmenplan war die gemeinsame Orientierung.

Im Mittelpunkt der Qualifizierung standen Rollenspiele, um kommunikative Kompetenzen zu stärken. Vokabeln wurden gelernt, indem sie auf Klebezettel an den Gegenständen befestigt wurden. Die Teilnehmenden nutzten zum Mitschreiben Karteikarten in der Größe DIN A7, die in Taschen ihrer Dienstkleidung passen. Neue Wörter übten sie so während der Arbeit oder auf dem Arbeitsweg. Zwei Beschäftigte suchten sich einen Lernpartner, um mit ihm regelmäßig zu üben.

Regelmäßig fragte Frau Meyer nach den Wünschen der Teilnehmenden und bat sie, Situationen ihres Arbeitsalltags einzubringen, was die Teilnehmenden gerne taten.

Frau Meyer legte Wert auf die Vermittlung im Kurs und die Vermittlung autonomer Lernstrategien. Die beratende und lernprozessbegleitende Funktion hat den Teilnehmenden die Wahrnehmung alltäglicher Lernanlässe und den Transfer in ihren Arbeitsalltag ermöglicht.

*„Ich fand es gut, dass die Dozentin uns gefordert hat. Das Sprachniveau von uns allen ist deutlich besser geworden.“*

(Frau Neumann, Teilnehmerin).



Svetlana Pomjalowa  
Arbeit und Leben Hamburg

Maika Merten  
Arbeit und Leben Hamburg



Rahmenplan als  
gemeinsame  
Orientierung

## Interview

# Die Beschäftigten als **Expertinnen** und **Experten**



Raul Vitzthum

Damit Grundbildung erfolgreich ist, braucht es die Motivation, das Interesse und das Expertentum der Teilnehmenden.

Raul Vitzthum, Referent BasisKomPlus bei ARBEIT UND LEBEN in Bayern im Gespräch mit Anke Frey.

**A.F.:** Handlungsorientiertes Lernen und Persönlichkeitsentwicklung sind im Ansatz der arbeitsorientierten Grundbildung miteinander verknüpft. Welche Bedeutung hat dieser Ansatz für die Praxis?

**R.V.:** Handlungsorientiertes Lernen heißt ja, das aktive Tun, das aktive Denken zu fördern und gleichzeitig die Selbststeuerung und individuelle Lernstrategien zu unterstützen. Und das angebunden an die Tätigkeit im jeweiligen Betrieb. Wenn ich gleichzeitig das Ziel verfolge, die Persönlichkeitsentwicklung insgesamt zu stärken, dann wird auch die Reflexion, das Bewusstmachen von Ressourcen und die persönliche Weiterentwicklung Teil des Lerngeschehens. Welche Fähigkeiten hat der/die Beschäftigte? Wie bewertet er/sie das eigene Handeln? Wie möchte sich jemand beruflich und darüber hinaus weiterentwickeln? Das sind meiner Meinung nach drei wesentliche Fragen. Und eine solche Zielsetzung hat auch Auswirkungen auf die Rolle derjenigen, die Grundbildung durchführen oder begleiten.

**A.F.:** Welche Auswirkungen? Wie lassen sich diese beschreiben?

**R.V.:** Ganz zentral in der arbeitsorientierten Grundbildungsarbeit finde ich das Expertentum der Beschäftigten, für sich selbst und für ihre Tätigkeiten. Ihr Wissen und ihre Erfahrung ist ein ganz wichtiger Teil sowohl für die Konzeption unserer Qualifizierungen, als auch für die Durchführung.

Wenn ich den Logistik Bereich als Beispiel nehme: ich frage ganz oft in der Vorbereitung: Wie machen Sie das? Erklären Sie mir, wie Sie im Lager die LKW entladen. Erklären Sie mir, wie Sie die Paletten zu stapeln haben. In diesem Moment, wo jemand etwas erklärt, wird der Trainer oder die Dozentin auch Lernender oder Lernende. Die Beschäftigten befinden sich nicht in der Position der „Nicht-Wissenden“, denen etwas beigebracht wird. Sie befinden sich in Bezug auf ihre Tätigkeit in der Position der Wissenden. Ich verstehe mich als Lernbegleiter. Wenn die fachliche Wissensvermittlung auch Teil der Grundbildungsqualifizierung ist, z.B. zu Fachbegriffen, Vorschriften der Branche, die Bedienung von Digitalsystemen im Unternehmen, dann brauche ich auch einen Teil

**Sich weiterentwickeln - im Beruf und darüber hinaus**

**Keiner ist mehr  
Experte über  
sich als man  
selbst**

*Wissensvermittlung. Je nachdem arbeiten wir in BasisKomPlus dann auch im Tandem mit Fachdozentinnen und Fachdozenten. „Co-Produktion“ im Lernen beinhaltet, seine Fähigkeiten im Handeln erleben und wahrnehmen zu können. Die Expertise der Beschäftigten einzubinden und auch die Expertise im kollegialen Austausch sichtbar zu machen ist ein wichtiger Faktor, um die Lernmotivation zu fördern. Als Lernbegleiter gibt man anderes Expertentum rein. Für den Prozess, für die Vermittlung, für den Gegenstand Sprache und Schrift im Sinne der Alphabetisierung, für Lernstrategien.*



**A.F.:** Welche Faktoren sind darüber hinaus wichtig, um Motivation und Interesse zu fördern?

**R.V.:** Ein erster Faktor bin ich selbst, meine Grundperspektive oder Haltung. Ich gehe davon aus, dass bei jedem Beschäftigten oder jedem Menschen, ein klein wenig intrinsische Motivation da ist, an einer Weiterbildung teilzunehmen. Darüber hinaus ist es aus der Perspektive der Beschäftigten ganz klar der praktische Nutzen, das Gelernte in der Arbeit anwenden zu können. Und dieser Punkt ist eng damit verknüpft, dass ich mir vorher, durch Gespräche, durch Begehung der Arbeitsplätze, sehr genau anschau, um welche Themen und Probleme und Bedarfe es geht. Auf der didaktischen Ebene halte ich es für wesentlich, die Teilnehmenden während des gesamten Prozesses in die Planung und Durchführung einzubeziehen. Das erfordert Zeit und auch ein gewisses Maß an Unsicherheit. Was erwartet mich nächste Woche? Was soll die Woche darauf passieren?

*BasisKomPlus ist aufsuchende Arbeit, wir gehen in die Betriebe, sind vor Ort. Die Organisation unserer Maßnahmen passt sich in die Struktur und die Rahmenbedingungen des Betriebes und der Beschäftigten ein. Auf der Ebene des Betriebes brauche ich vor allem den Arbeitgeber, der die Beschäftigten für die Weiterbildung freistellt. Dieser Punkt fördert logischerweise die Teilnahmemotivation. Gleichzeitig drückt die Freistellung auf immaterieller Ebene Wertschätzung aus. Auch der Arbeitskontext ist ja ein Geben und Nehmen, der Arbeitgeber profitiert ja auch von einer verbesserten Arbeitssituation.*

**A.F.:** Die Praxiserfahrung zeigt, dass Teilnehmende in BasisKomPlus oftmals eher negativ geprägte Erfahrungen aus der Schule oder anderen formalen Lernsituationen mitbringen. Was braucht es, um Lernen wieder positiv zu besetzen?

**R.V.:** Etwas plakativ ausgedrückt würde ich sagen: Klasse 1-10 so weit wie möglich weg! Ohne, dass ich jetzt die Schule pauschal verurteilen will, aber genau aus dem Grund. Es ist oft so, dass die Personen, mit denen wir zu tun haben in der Schule keine guten Erfahrungen gemacht haben. Wir versuchen, sehr individualisiert zu arbeiten. Da wir meist kleine Gruppen oder sogar Einzelcoachings anbieten können, haben wir auch die Möglichkeit dazu. Das heißt, ich versuche herauszufinden: Welcher Lerntyp ist jemand? Braucht jemand nochmal andere Erklärungswege? Wenn diese Differenzierung gelingt, gelingt es in der Regel auch, dass jemand Erfolgserlebnisse hat.

**A.F.:** Raul Vitzthum, vielen Dank für das Gespräch!



Raul Vitzthum in der Grundbildungsqualifizierung für Aufzugsmonteur

## Arbeitsweltbezogene Grundbildung in der Pflege

# Inner- und außerbetriebliche Lernprozesse verzahnen



Foto: Tony Strunz, AL Sachsen

Die Notwendigkeit eines problemlosen Ineinandergreifens von innerbetrieblichen und außerbetrieblichen Grundbildungsangeboten wird besonders deutlich anhand der arbeitsweltbezogenen Schulungsformate im Projekt „BasisKomPlus“ mit Beschäftigten im Bereich der Pflege.

### Warum Grundbildung?

In Sachsen wurden im Zeitraum 2016-2018 über 700 Beschäftigte im Pflegebereich (Kranken- und Altenpflege) durch BasisKomPlus erreicht. In der Regel nehmen Pflegehilfskräfte, vereinzelt examinierte Pflegekräfte am Angebot teil. Zwei Aspekte sind uns in der Praxis besonders begegnet:

- die Teilnehmenden weisen sehr häufig eine lückenhafte oder unvollständige Schul- und Berufsausbildung auf
- im privaten Umfeld findet wenig bis nie Kontakt mit Lese- und Schreibmaterialien statt

Beides lässt vorhandene Grundbildungskompetenzen verkümmern und z.T. über die Dauer vieler Jahre auf ein Minimum herabsinken.

Zugleich haben viele Beschäftigte – allen voran Pflegehilfskräfte – vor dem Hintergrund eines immer enger gestaffelten Zeitplans damit zu kämpfen, Fehler zu vermeiden und an sie gestellte Vorgaben und Anweisungen richtig zu lesen und zu verstehen. Da besonders im Helferbereich keine gesetzliche Auflage existiert, die vorgibt, wie häufig eine Mitarbeiter/-in sich fortbilden muss, haben viele Beschäftigte seit vielen Jahren keine weitergehende Qualifizierung hinsichtlich ihres Aufgabenbereiches erhalten. So fehlen ihnen beispielsweise grundlegende Computerkenntnisse, um eine Dokumentation am PC den Vorgaben gerecht zu verfassen.

### Angebot 1: Inhouse Seminare

Im Projekt verbessern die Beschäftigten ihre Grundbildungskompetenzen in Gruppenseminaren, die „in-house“ direkt im Arbeitsumfeld und während der Arbeitszeit durchgeführt werden.

Die Gruppen bestehen aus 8 bis max. 12 Teilnehmenden.

Die meisten sind weibliche Pflegehilfskräfte zwischen 35 - und 55 Jahren, welche häufig sie schulpflichtige Kinder zu versorgen haben.

Auch Auszubildende oder sich in der Anbahnung einer Ausbildung befindende Beschäftigte nehmen teil, wenn sie trotz abgeschlossener Schulausbildung umfangreiche Lese- und Schreibkompetenzschwächen aufweisen und Probleme haben, die Pflegevorgaben richtig zu verstehen. Vereinzelt befinden sich unter den Teilnehmenden auch Pflegefachkräfte, deren eigene Berufsqualifikation schon Jahre zurückliegt. Sie möchten sich mit neuen Fachtermini und geänderten Handlungsanweisungen zur Dokumentation abseits des Berufsalltags in Ruhe auseinandersetzen.

Eine der Relevanz angepasste Einarbeitungsphase in neue Betreuungs- oder Pflegerichtlinien ist in der Regel aufgrund der eng gestaffelten Arbeitsabläufe für die Beschäftigten nicht möglich. Im Rahmen der Gruppenseminare erhalten die Fachkräfte die Möglichkeit sich z.B. in neue Dokumentationsvorgaben (z.B. "Was tue ich im Falle eines Unfalls?") einzuarbeiten. So gelingt es den Beschäftigten, vorhandene Informationsdefizite aufzufangen und sich mit Kolleginnen und Kollegen über etablierte Verfahrensabläufe auszutauschen.

**Grundbildung und Pflege: Um welche Inhalte geht es?**

- richtige und nachvollziehbare Erstellung einer Dokumentation (handschriftliche wie auch EDV-basiert) der Pflgetätigkeiten
- besondere Vorkommnisse wie Stürze oder der einseitigen Ernährungsverweigerung
- regelmäßige Lagerung bettlägeriger Heimbewohnerinnen und Heimbewohner unter Anwendung branchenspezifischer Fachtermini
- fachgerechte Kommunikation mit Heimbewohnerinnen / Heimbewohnern und Angehörigen
- Verfassen schriftlicher Einschätzungen zu Krankheitsverläufen oder Genesungsprozessen für betriebsinterne und externe Akteure

Um die Beschäftigten im Vorfeld nicht als defizitär zu etikettieren und ihnen „auf Augenhöhe“ zu begegnen, lehnen sich die Schulungstitel an gewohnte, berufliche Weiterbildungen an:

- „Gestaltungsmöglichkeiten der Kommunikation mit Angehörigen“
- „Lesen und Gesprächsführung im Pflegeberuf – Betreuungsangebote für Demenzerkrankte“
- „Schreiben im Pflegeberuf – Expertenstandard Ernährungsmanagement“



Frau Colditz, Teilnehmerin BasisKomPlus, im Pflegealltag

**Angebot 2: Individuelles Coaching (Inhouse / extern)**

Sollten sich im Rahmen der Gruppenseminare oder bereits im Vorfeld weitreichende Grundbildungsbedarfe einzelner Beschäftigter, insbesondere Lesen, Schreiben, Kommunikation und IT-Kompetenz, abzeichnen, setzen wir auch Einzelcoachings um. Entweder

- Innerbetrieblich im Rahmen bzw. im Anschluss an die reguläre Arbeitszeit oder
- Außerbetrieblich in einem neutralen Umfeld (z.B. einer Volkshochschule).

Die Teilnehmenden bekommen so die Chance, gemeinsam mit einem Fachdozenten / einer Fachdozentin ihre Grundbildungskompetenzen zu verbessern. Die Dozentinnen und Dozenten erarbeiten in Absprache mit den Teilnehmenden zu Anfang die Inhalte und das gemeinsame Vorgehen im Coaching.

Nach 8 bis 12 Wochen mit ca. 24 Unterrichtseinheiten wird eine erste Evaluation durch ARBEIT UND LEBEN mit den Teilnehmenden und den Dozenten/-innen durchgeführt. Erste Erfolge werden sichtbar, offene Problemstellungen werden angesprochen und das weitere Vorgehen wird koordiniert. In der Regel schließt sich an das erste Coaching ein weiterer Schulungsblock mit 24 Unterrichtseinheiten an.

Wir machen die Erfahrung, dass eine Mehrheit der Teilnehmenden seit vielen Jahren aus einem Prozess des Lernens herausgetreten ist. Die Beschäftigten müssen nun für sich selbst neu erlernen, wie sie bestehende Grundbildungsfähigkeiten (re-)aktivieren und neues Wissen aufnehmen und behalten können. Des Weiteren müssen fast alle Beschäftigten eine Doppelbelastung durch Beruf und Familie bewältigen und die Schulungen als zusätzliche kognitive Arbeitsbelastung verarbeiten.

**Angebot 3: Lern-AG**

Die „Lern-AG“ bietet eine ergänzende, außerbetriebliche Schulungsmöglichkeit. In Leipzig und Dresden wird sie wöchentlich angeboten (3 UE/Woche). Die Lern-AG ist ein offenes und niederschwelliges Angebot, branchenübergreifend für alle Teilnehmenden gleich welcher Problemlage. Ziel ist es, das innerbetriebliche Lernen nach pädagogisch-didaktischen Grundsätzen mit einem langfristigen Angebot zu ergänzen. Erst so gelingt es nachhaltig, die Lese-, Schreib- und Rechenkompetenz der Beschäftigten zu verbessern. Herausgelöst aus dem betrieblichen Umfeld können sich die Teilnehmenden eigenverantwortlich und selbstmotiviert verbessern. Darüber hinaus

bietet das offene Format die Möglichkeit, sich mit anderen auszutauschen und Handlungsmöglichkeiten zu finden (etwa, damit umgehen zu lernen, sich gegenüber Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen „outen“ ohne etwaige negative Konsequenzen erwarten zu müssen).

**Fazit**

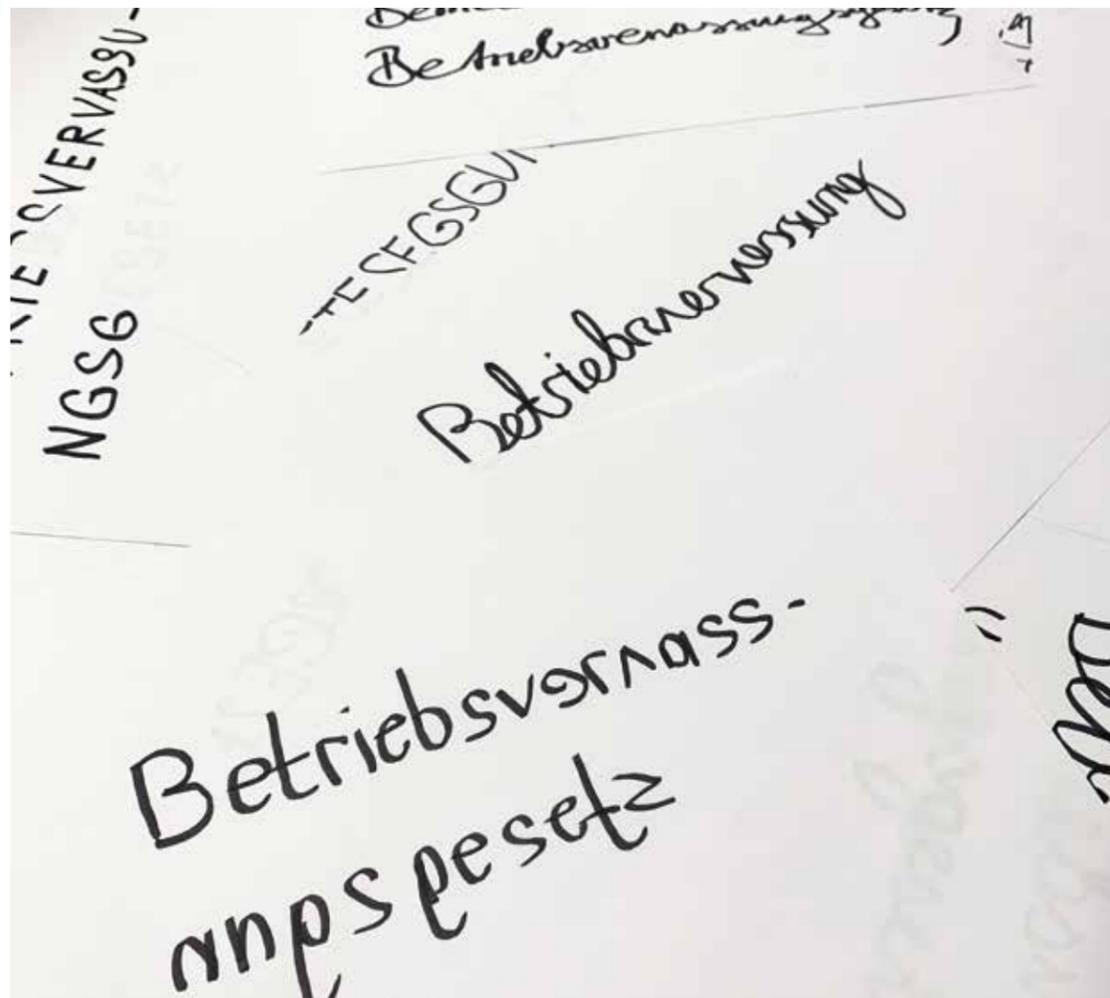
Aufgrund der vielfältigen und höchst individuellen Problemlagen der Teilnehmenden, ist eine Verzahnung inner- wie außerbetrieblicher Schulungsangebote sinnvoll und notwendig. Gerade im Bereich der Pflege stehen die Beschäftigten tagtäglich vor der Herausforderung, Lese-, Schreib- und Kommunikationskompetenzen spontan miteinander zu verbinden und anzuwenden. Damit dies noch selbstverständlicher gelingt, bedarf es einer lernortübergreifenden Unterstützung.



**Tony Strunz**  
Arbeit und Leben Sachsen

# „Bitte schreiben Sie Betriebsverfassungsgesetz – und zwar **auf dem Kopf von rechts nach links.**“

Ein Sensibilisierungsworkshop zu Einfacher Sprache



Arbeitsprozesse werden zunehmend verschriftlicht. So entstehen Situationen, die Beschäftigte vor neue Herausforderungen stellen. Einfache Sprache ist ein Mittel, um komplexe Texte einfacher und klarer zu gestalten und mehr Personen im Betrieb zugänglich zu machen. Darüber hinaus ist das soziale Klima entscheidend dafür, wie mit schriftsprachlichen Problemen im Betrieb umgegangen wird.

## Das berufliche Umfeld: Auf das soziale Klima kommt es an!

Das individuelle berufliche Umfeld der Beschäftigten wird von Kundinnen / Kunden, Vorgesetzten und in erster Linie von Kolleginnen und Kollegen definiert. Mit diesen arbeiten sie jeden Tag zusammen und bilden Teams.

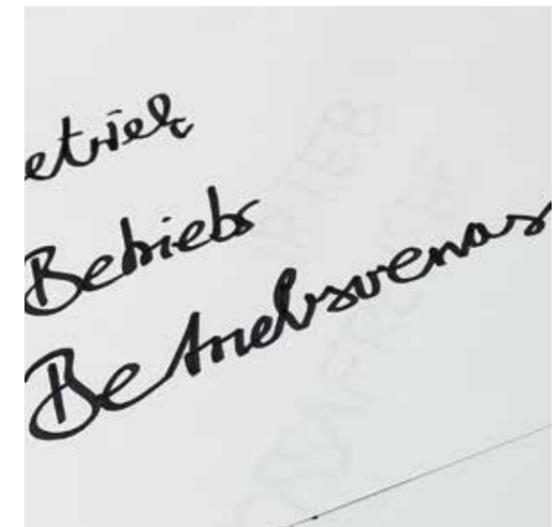
Wie reagiert man im Team, wie reagiert der/die Vorgesetzte, wenn Probleme beim Schreiben und Lesen auftauchen? Werden Kolleginnen und Kollegen unterstützt und gefördert oder wird gelästert, ausgegrenzt, gar gemobbt?

Das soziale Klima am Arbeitsplatz ist ein entscheidender Faktor bei der Entscheidung, ob sich ein Beschäftigter motiviert fühlt, an Alphabetisierungsangeboten innerhalb oder außerhalb des Betriebes teilzunehmen.

In jedem Fall kann es sinnvoll sein, zusätzlich zu geplanten Alphabetisierungsangeboten auch Sensibilisierungsangebote für Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte, Personalverantwortliche sowie Arbeitnehmervertretungen zu etablieren.

**Sinnvoll:**  
Sensibilisierung  
und  
Qualifizierung  
verbinden

*„Unsere wichtigste Erkenntnis: Alphabetisierung und Grundbildung sind keine Einbahnstraße. Man braucht die Beschäftigten und das Umfeld!“*



## Ziele der Sensibilisierungsworkshops

- Vorwissen aktivieren, Interesse und Verständnis für die Situation der lese- und schreibunkundigen Beschäftigten wecken
- Vertiefendes Wissen vermitteln (Alpha-Level, Ursachen des funktionalen Analphabetismus)
- Empathie wecken anhand ausgesuchter Übungen
- Bewusst machen, dass funktionaler Analphabetismus nicht nur ein Thema für Beschäftigte ist, die eine andere Erstsprache als Deutsch sprechen
- Reflexion der Rolle als Schlüsselpersonen und Entwicklung von Handlungskompetenz (Ansprechen und Informieren)
- Konkrete Handlungsoptionen im Betrieb entwickeln

Die Workshops sind an den Arbeitsinhalten der Teilnehmenden orientiert. Es werden die Bedarfe und Probleme aus dem betrieblichen Alltag in den Blick genommen.

Um selbst zu erfahren, wie es ist, Schwierigkeiten beim Schreiben zu haben, bitten wir die Teilnehmenden zu Anfang „Betriebsverfassungsgesetz“ zu schreiben – und zwar von rechts nach links und auf dem Kopf. Schnell wird deutlich, wie es wohl ist, wenn das Schreiben eben nicht so einfach bewältigt werden kann.

Beispiele, die wir mit den Teilnehmenden in den Workshops dann gemeinsam umformulieren sind

- Aushänge im Betrieb
- schriftliche Arbeitsanweisungen
- Hinweise zur Ladungssicherung

Es handelt sich immer um Schriftstücke, die wichtige Informationen enthalten und unbedingt so formuliert werden sollten, dass alle relevanten Inhalte aufgeführt sind. Gleichzeitig muss sichergestellt sein, dass die Adressatengruppe sie auch verstehen kann.

Der Maßstab ist nicht, was der Autor oder die Autorin versteht, sondern was die Zielgruppe versteht.

## Einfache Sprache vs. Leichte Sprache

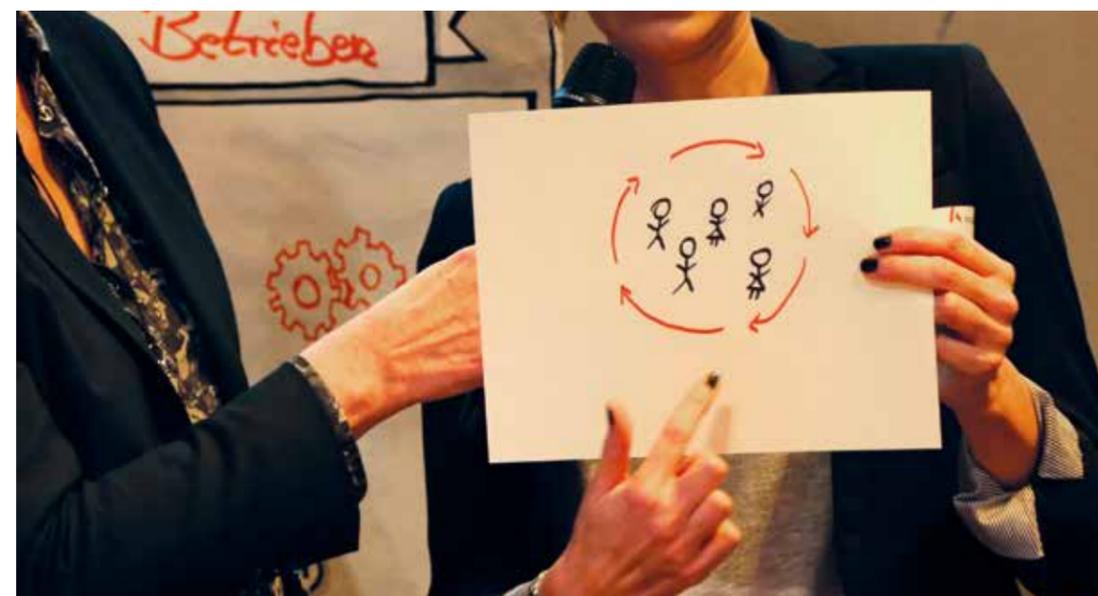
Im Betrieb ist es wichtig, zwischen Einfacher Sprache und Leichter Sprache zu unterscheiden. Beide Konzepte sprechen unterschiedliche Dinge an, werden allerdings häufig verwechselt. Leichte Sprache folgt einem Regelwerk, das vom „Netzwerk Leichte Sprache“ (<https://www.leichte-sprache.org>) herausgegeben wurde. Ziel ist, Menschen mit Leseschwierigkeiten mehr Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Dabei wird besonders die Gruppe von Menschen mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung in den Blick genommen.

In unseren Workshops vermitteln wir Wissen zu Einfacher Sprache und erarbeiten gemeinsam mit dem Betrieb Möglichkeiten, sie einzusetzen.

Im Gegensatz zur Leichten Sprache gibt es für die Einfache Sprache keine Regeln, sondern nur Empfehlungen. Die Sätze sind länger und es können auch Fremdwörter und Fachbegriffe verwendet werden, wenn sichergestellt ist, dass diese den Adressatinnen und Adressaten bekannt sind.

Texte in Einfacher Sprache richten sich an Menschen, die Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben haben, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, ältere Menschen u.v.m. Durch die genannten Adressatengruppen werden bereits viele Menschen im Betrieb angesprochen, generell profitieren jedoch alle Menschen von der Verwendung Einfacher Sprache.

Da eine „Übersetzung“ in einfache Sprache i.d.R. eine Verkürzung von Texten beinhaltet, bedarf es einer genauen Abwägung, welche Inhalte Kernaussagen sind und ob das vorausgesetzte Wissen und die verwendeten Fachbegriffe von der angesprochenen Personengruppe auch verstanden werden. Die Workshops zum Thema Einfache Sprache werden betriebsspezifisch oder branchenspezifisch umgesetzt. Wichtig ist, dass es sich um eine Gruppe handelt, die entweder für eine ähnliche Zielgruppe Texte schreibt oder die geschriebenen Texte im Arbeitsalltag ähnliche Themen in den Blick nehmen.



## Erkenntnisse aus den Workshops

**Herausforderung: auch im Text auf Augenhöhe bleiben**

Die Herausforderung liegt darin die richtige Balance zu finden: einerseits geht es um eine deutliche Vereinfachung, um die Lesbarkeit zu erleichtern, andererseits soll sich die Zielgruppe nicht von oben herab behandelt fühlen. Aus unseren Erfahrungen ist diese Balance für die Teilnehmenden die größte Schwierigkeit, wenn sie im Workshop die ersten Dokumente aus dem Arbeitsalltag in Einfacher Sprache übersetzen.

Bei einer erfolgreichen Verwendung von Einfacher Sprache gelingt es, die Kernaussagen in kurzen Sätzen auszudrücken und dabei weiterhin auf Augenhöhe zu kommunizieren.

Sowohl Studien<sup>1</sup> als auch unsere persönlichen Erfahrungen haben gezeigt, dass der Erfolg von Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Alphabetisierung maßgeblich davon abhängt, wie informiert und offen das Arbeitsumfeld der betroffenen Beschäftigten ist.

Eine unserer wichtigsten Erkenntnisse ist: Alphabetisierung ist keine Einbahnstraße. Für ein erfolgreiches Schulungsangebot ist es essentiell im Betrieb dafür eine Öffentlichkeit zu schaffen und die Belegschaft und Vorgesetzte für die Thematik zu sensibilisieren. Ohne ein Grundverständnis für die Lebens- und Arbeitssituation der betroffenen Beschäftigten zu haben, werden die Angebote entweder nicht angenommen, da sie an den Bedarfen und Möglichkeiten der Einzelnen vorbeigehen, oder die Teilnahme erfolgt nur zögerlich und nicht kontinuierlich. Dadurch werden nachhaltige Lernerfolge erschwert.

Veränderungen im Betrieb einzuführen bedeutet häufig das Verlassen der persönlichen Komfortzone und womöglich auch das Rüsten mit Argumenten gegen diejenigen, die Veränderungen mit Skepsis begegnen. Aber es lohnt sich!



<sup>1</sup> Döbert/ Hubertus 2000

## Ein Beispiel zu Einfacher Sprache „Erste Hilfe im Betrieb“

In unserem Betrieb gibt es Ersthelferinnen und Ersthelfer. Sie leisten erste Hilfe und kümmern sich um plötzlich erkrankte Kolleginnen und Kollegen. Ersthelfer ist kein Beruf. Die Ersthelfer besuchen ein spezielles Erste Hilfe-Training.

In dem Training lernen sie:

- Das richtige Verhalten mit erkrankten und verletzten Personen
- Wichtige Sicherheitsmaßnahmen
- Welche Informationen bei einem Notruf wichtig sind
- Wie man eine Unfallstelle absichert



**Emily Hall**  
Arbeit und Leben NRW

**Alice Galon**  
Arbeit und Leben NRW



## DHL Fashion Retail Operation GmbH

# Betriebsräte wissen wo der Schuh drückt

*Andreas Gronemeyer, Bildungsreferent bei Arbeit und Leben NRW im Gespräch mit Burkhard Wrede, Betriebsratsvorsitzender bei der DHL „FRO GmbH“ in Mönchengladbach.*



Andreas Gronemeyer, AL NRW und Burkhard Wrede, DHL

Weit über 100.000 Pakete werden täglich in der DHL Fashion Retail Operation GmbH Mönchengladbach bewegt. Das erledigen mehr als 500 Kolleginnen und Kollegen im Lager. Auch in der Lagerlogistik hat sich die Arbeit rasant gewandelt und damit auch die Anforderungen.

Seit 2016 nehmen Beschäftigte im Lager am Standort Mönchengladbach an den Qualifizierungen in BasisKomPlus teil, der Fokus liegt auf Lesen und Schreiben in der Lagerarbeit. Der Betriebsrat unterstützt das Projekt nachhaltig. Betriebliche Interessenvertretungen sind Schlüsselpersonen, um für Grundbildung zu sensibilisieren. Sie kennen die Arbeitssituation sehr gut und wissen, wo es Probleme gibt.

**A.G.:** Herr Wrede, wie sind Sie auf das Thema arbeitsorientierte Grundbildung aufmerksam geworden?

**B.W.:** Im Rahmen eines Betriebsratsseminars lernte ich Ariane Münchmeyer, Referentin bei AuL und zum damaligen Zeitpunkt verantwortlich für die Alphabetisierungsangebote kennen. Hier gab es die erste Verbindung zum Thema Grundbildung. In einem zweiten Schritt stellte sie das Angebot im Rahmen einer Betriebsversammlung vor. Das hat reges Interesse erzeugt.



**A.G.:** Inwieweit ist arbeitsorientierte Grundbildung überhaupt ein Thema für Betriebsrätinnen und Betriebsräte?

**B.W.:** Ich würde sagen, es ist erstmal nicht per se ein Thema. Das hat meiner Erfahrung nach mit mehreren Aspekten zu tun. Erstmal mit der Frage, inwieweit ein Verständnis dafür da ist, dass Grundbildung ein Teil von Weiterbildung ist. Also welche Themen, welche Formate hat der Betriebsrat / die Betriebsrätin im Kopf, wenn er oder sie sich mit Weiterbildung befasst? Was läuft im Unternehmen unter Weiterbildung?

Dann kommt es – wie bei vielen anderen Themen auch – auf das einzelne Engagement an, man braucht einen „Motor“, einen, der das Thema aktiv angeht und weiterverfolgt.

Darüber hinaus nutze ich das Thema Arbeitsorientierte Grundbildung auch, um Verständnis für die wesentlichen Aufgaben und Möglichkeiten des Betriebsrates für den Mitarbeiter/ die Mitarbeiterin in zu verdeutlichen. Zu zeigen, dass wir etwas für die Mitarbeitenden tun.

**Grundbildung ist nicht per se ein Thema für Betriebsräte und -rätinnen**

**A.G.:** Was beinhaltet Grundbildung in der Logistikbranche?

**Wie wird der Stapler im Lager sicher bewegt? Nach welchen Regeln stemeln wir? Das muss verstanden werden.**

**B.W.:** Logistikspezifische Grundbildung gibt es meines Erachtens nur insofern, als dass auch besondere Arbeitsanweisungen, Arbeitsschutzbestimmungen und ähnliches, Inhalt eines Angebotes sein sollten. Dann zählt wieder der einzelne Betrieb. Auch wenn bestimmte Themen wiederkehren oder Prozesse standardisiert werden, muss man in jedem Betrieb individuell die Themen angehen.

Hier in Mönchengladbach haben wir damals zusammen mit AL vor allem zwei Themen identifiziert:

- Arbeitsanweisungen wurden nicht gelesen oder z.T. nicht verstanden. Dabei kann es mitunter lebenswichtig sein, wesentliche Vorschriften z. B. zur Arbeitssicherheit zu verstehen. Zum Beispiel, einen tonnenschweren Stapler in einem riesigen Lager zu bewegen, ohne die Regeln verinnerlicht zu haben – das kann heikel werden.
- Veränderungen in Arbeitsprozessen, die schriftlich mitgeteilt wurden, wurden nicht gelesen oder z.T. nicht verstanden. Man nehme unsere neue Betriebsvereinbarung zur Arbeitszeit. Eingebunden in komplexe EDV-Systeme fehlt mir vielleicht so mancher Euro, wenn ich nicht verstehe, nach welchen Regeln in meinem Betrieb gestempelt wird.

**A.G.:** Inwiefern haben die Maßnahmen Veränderungen bei den Mitarbeitenden herbeigeführt?

**B.W.:** Grundbildung geht einher mit einem besseren Verständnis für die betrieblichen Abläufe und den betrieblichen Alltag. Das kann durchaus zu erweiterten Fähigkeiten, Anforderungen und Rollenprofilen führen. Wir hatten einen Kollegen, der im Rahmen dieses ganzen Prozesses vom Lager-Arbeiter zur Teamleitung im Lager geworden ist. Also im besten Fall kann sich daraus ein beruflicher Aufstieg ergeben.

Insgesamt habe ich beobachtet, dass Selbstvertrauen und Zufriedenheit steigen, dass es eine höhere Bereitschaft zur aktiven Teilnahme am Geschehen innerhalb der Belegschaft gibt. Inklusiv der Fähigkeit und Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung.



**A.G.:** Was sind Ihrer Erfahrung nach Hindernisse und Herausforderungen für die betriebliche Interessenvertretung, um Grundbildung im Unternehmen zu unterstützen?

**B.W.:** Ein großes Hindernis ist natürlich, wenn die Arbeitgeberseite nicht mit im Boot ist. Wenn wir hier nicht zusammenwirken, ist es unwahrscheinlich, dass das Ganze gelingt. Das ist ja auch die Voraussetzung dafür, dass Arbeitgeber bereit sind zu "Investieren", d.h., Räume und Equipment bereitzustellen, Beschäftigte im Idealfall freizustellen und den „Gewinn“ für sein Unternehmen darzustellen.

Was die konkreten Angebote angeht ist es eine Herausforderung, bedarfsgerechte bzw. unternehmensspezifische Angebote zu entwickeln und geeignete Kursleiterinnen und Kursleiter für das Angebot gewinnen zu können. Die Rahmenbedingungen sind ja auch nicht die, die man aus anderen Kursen z.B. kennt. Hier muss jemand bereit sein, morgens um 5:00 Uhr im Lager zu sein und dann geht es los.

Eine Herausforderung ist es auch, differenzierte Angebote zu machen. Für diejenigen mit Muttersprache Deutsch und diejenigen, die eine andere Muttersprache haben.

**A.G.:** Welche Tipps hätten Sie aus Ihrer bisherigen Erfahrung für Beschäftigte mit Grundbildungsbedarf?

**B.W.:** Jede Möglichkeit zur Verbesserung der Grundbildung wahrzunehmen. Sich auch dem Thema Alphabetisierung offen zu stellen, Unterstützung zu suchen und auch anzunehmen.

**A.G.:** Was ist ihr Tipp für betriebliche Interessenvertretungen?

**B.W.:** Offensiv darauf hinzuarbeiten, Beschäftigten die Möglichkeiten zu bieten, durch Grundbildung ihre persönliche und berufliche Entwicklung zu fördern. Dazu gehört, bei dem Thema Präsenz zu zeigen, die Öffentlichkeitsarbeit für Grundbildung im Betrieb zu unterstützen. Das geht am besten, wenn man konkrete Beispiele aus anderen Betrieben zeigen kann, dann entsteht „der Film im Kopf“.

**A.G.:** Was empfehlen Sie Weiterbildungseinrichtungen?

**B.W.:** Das, was auch bei uns passiert ist. Offensive Kontaktaufnahme mit den Sozialpartnern im Betrieb. Dann gemeinsam bedarfsgerechte Konzepte in Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern zu entwickeln.

**A.G.:** Ihr Tipp an die Geschäftsführung?

**B.W.:** Die Entwicklung kompetenter, zufriedener und im beruflichen Alltag sicherer Mitarbeiter ist zentrales Anliegen der Unternehmensführung. Entwickelte Grundbildung stellt somit auch einen betriebswirtschaftlichen Nutzen dar.

**A.G.:** Vielen Dank für das Gespräch!



Andreas Gronemeyer  
Arbeit und Leben NRW

**Werbung für Grundbildung braucht gute Beispiele und offensive Kontaktaufnahme**

# Ohne die Vorgesetzten geht es nicht

*Abbau von Barrieren oder Steigerung von Kompetenzen? So titelte das Alfa Forum Nr. 92. In BasisKomPlus ist die Antwort: beides.*



**Denn arbeitsorientierte Grundbildung hat eine individuelle und strukturelle Dimension. Zum einen werden Beschäftigte gezielt qualifiziert, zum anderen braucht es die Gestaltung der Organisation. Für beide Facetten tragen die Vorgesetzten die Verantwortung. Denn Führungskräfte sind diejenigen, die maßgeblich Lern-, Entwicklungs- und Mitgestaltungsräume für Beschäftigte etablieren und gestalten können.**

Nur durch ihre Unterstützung und Förderung im alltäglichen Handeln kann gewährleistet werden, dass

- die in Weiterbildungen neu erworbenen Kompetenzen auch in der alltäglichen Arbeit eingesetzt/abgefordert und damit verfestigt werden, z.B. durch eine Aufgabenerweiterung und
- fehlende Kompetenzen durch arbeitsgestalterische Maßnahmen kompensiert werden, z.B. durch die gezielte Verwendung einfacher Sprache oder eine didaktisch verbesserte Aufbereitung von Unterweisungen. Solche Unterstützungsleistungen kann in der Regel nur der direkte Vorgesetzte gewährleisten.

Wie können also Vorgesetzte eingebunden und geschult werden? Dies zeigen wir an zwei konkreten Beispielen.

## **DAS BEISPIEL FIEGE EDC: Sensibilisierung und Weiterbildung von Gruppenleiterinnen und Gruppenleitern**

FIEGE IDC ist ein international tätiges Logistikunternehmen. In der Produktionsabteilung sind insgesamt 10 Gruppenleiterinnen/Gruppenleiter und ihre Stellvertretungen sowie 80 Kommissioniererinnen/Kommissionierer und Packerinnen/Packer tätig.

## **Warum Grundbildung?**

Im BetriebsCheck und den BasisKompetenz-Checks wurde deutlich: auch bei den An- und Ungelernten Kommissioniererinnen/ Kommissionierern und Packerinnen/Packern nehmen die betrieblichen Erwartungen und Anforderungen an schriftliche und mündliche Kommunikation immer mehr zu und können nicht immer erfüllt werden. Dies führte zu Unzufriedenheit bei den Vorgesetzten und zu Ängsten bei den Beschäftigten.

Folgende Anforderungen wurden deutlich:

- Arbeitsschutzanweisungen lesen
- Unterweisungsinhalte verstehen
- mündliche Arbeitsabsprachen mit Kollegen und Vorgesetzten treffen
- Fachgespräche mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten oder Kollegen und Kolleginnen führen

## **Schritt 1: Gruppenleiter/-innen informieren**

Um die Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter für das Grundbildungsprojekt „Schulung der Beschäftigten im Bereich schriftlicher und mündlicher Kommunikation“ zu interessieren und zu gewinnen, war der erste wichtige Schritt, ausführliche Vorabgespräche mit ihnen zu führen.

So bekamen Sie genaue Informationen über die Inhalte der Qualifizierung, konnten ihre Bedenken äußern und eigene Vorschläge einbringen.

## Schritt 2: Gruppenleiter/-innen weiterbilden

In einem zweiten Schritt musste es gelingen, auch die Gruppenleiterinnen und Gruppenleiter für ihre eigene Weiterbildung zu gewinnen. Mit dem Ziel, dass sie als direkte Vorgesetzte notwendige Gestaltungs- und Unterstützungsbedarfe der Kommissionierenden und Kommissionierer erkennen und Maßnahmen der Arbeitsgestaltung und Qualifizierung umsetzen können.

Sie waren produktionstechnische Fachleute, hatten mitunter jedoch nur wenig arbeitspädagogische und arbeitsgestalterische Kenntnisse. Vor diesem Hintergrund haben wir mit 8 Teilnehmenden ein zweitägiges Seminar durchgeführt: „Wie unterstütze ich meine Mitarbeitenden nach der Weiterbildung?“

Folgende Inhalte wurden bearbeitet:

- Schriftliche und mündliche Kommunikation – Was ist das und wo kommt sie bei den Beschäftigten vor?
- Lernmöglichkeiten in der Arbeit anbieten, aber wie?
- Wie nehme ich kommunikative Überforderungen bei den Beschäftigten wahr?
- Die zielgruppengerechte didaktische inhaltliche Aufbereitung einer Kurzschulung (Unterweisung) - schriftliche Anweisungen in einfache Sprache übersetzen
- Einfache Sprache als Form der Arbeitsgestaltung.



Katja Rickert, AL Rheinland-Pfalz im Workshop

## DAS BEISPIEL WERNER & MERTZ: Kompetenzentwicklungsgespräche in der Produktion

Der Frosch ist sogar in Japan bekannt – er findet sich auf Spülmittel, Reinigungsmittel und Schuhcreme. Werner & Mertz ist ein mittelständischer Reinigungshersteller mit Sitz in Mainz. In der Produktionsanlage werden die hauseigenen Reinigungs- und Pflegemittel für Haushalt und Industrie hergestellt, abgefüllt und verschickt. Tätig sind im Werk überwiegend an- und ungelernete Produk-

tionsmitarbeitende. Um auch hier auftretende Qualifizierungsbedarfe und Entwicklungswünsche systematisch zu ermitteln und in der Personalentwicklung berücksichtigen zu können wurden im Rahmen von BasisKomPlus jährliche Kompetenzentwicklungsgespräche (KEG) für Vorarbeiterinnen und Vorarbeiter in der Produktion eingeführt.

Die Gespräche sind ein wichtiges Instrument, um auftretende Qualifizierungsbedarfe und Entwicklungswünsche systematisch zu ermitteln und in der Personalentwicklung berücksichtigen zu können.



Firma Werner & Mertz Standort Mainz

Die frühzeitige Einbindung und Qualifizierung der direkten Führungskräfte war ein hilfreicher Schritt. So konnten Vorbehalte ausgeräumt und wichtige Rahmenbedingungen (Zeitaufwand, Datenschutz, Räume etc.) Zugleich konnten konkrete Vorschläge der Vorarbeiterinnen und Vorarbeiter eingearbeitet werden.

Hieraus entstand die Schulung „Durchführung von Kompetenzentwicklungsgesprächen“

Im Fokus standen die Themen:

- Die Rolle des Vorarbeiters / der Vorarbeiterin
- Rahmenbedingungen des KEG-Gesprächs
- Gesprächssituation gestalten
- Grundlagen der Kommunikation
- KEG Gespräche praktisch durchführen

## Fazit: direkte Vorgesetzte einbinden und qualifizieren

An beiden Praxisbeispielen lässt sich zeigen, dass die frühzeitige Einbindung und Qualifizierung der Vorgesetzten nicht hoch genug bewertet werden kann. Nur wenn diese Gruppe die Idee der Weiterbildung und Beteiligung „ihrer“ Mitarbeitenden mitträgt und unterstützt, lassen sich Kompetenzerweiterungen bei den Mitarbeitenden gestalten, festigen und als lebendigen Teil der Personalentwicklung halten. Nur dann wird der Produktionsleiter, wie wir es erlebt haben, voller Stolz sagen:

**„Meine Mitarbeiter gehen mittlerweile ganz anders durch die Werkhalle. Voller Selbstvertrauen und mit dem Wissen, jetzt mit-sprechen zu können.“**

Produktionsleiter Werner & Mertz



Dr. Jörg Dombrowski  
Arbeit und Leben Rheinland-Pfalz

# Grundbildung im Betrieb umsetzen

## BasisKomPlus



## Erfolgsfaktoren

### Unternehmensakquise / -ansprache

- Unternehmensnahe Netzwerke, Verbände und Organisationen als Knotenpunkte nutzen
- Branchenspezifische Netzwerke / Veranstaltungen nutzen
- Veranstaltungen betrieblicher Interessenvertretungen nutzen
- Öffentlichkeitswirksame Aktionen im sozialen Raum
- Ansprache über vorhandene Kontakte / Projekte

### Beratung / Information / Sensibilisierung

- Über Grundbildung / Alphabetisierung informieren
- Im Unternehmen sensibilisieren
- Unternehmensnutzen / positive Effekte von Grundbildung herausstellen
- Gute Praxis zeigen

### BetriebsCheck / Auftragsklärung

- Ausreichend tiefe Auftragsklärung
- Betriebliche Schlüsselpersonen mit im Boot (Geschäftsführungen, Betriebliche Interessenvertretungen, Vorgesetzte, Personalentwicklung)
- Arbeitsplatzbegehungen und Anforderungsanalysen
- Kooperationsvereinbarung

### BasisKompetenzCheck / Gespräche Beschäftigte

- Frühzeitige Einbindung Beschäftigte
- Vertrauensvoller Kontakt
- Motivation der Beschäftigten
- Freiwilligkeit der Teilnahme

### Planung / Durchführung Qualifizierung

- Qualifizierte Trainerinnen und Trainer
- Arbeitsnahe Didaktik-Methodik
- Didaktisiertes, betriebsspezifisches Material
- Passung mit Rahmen- und Arbeitsbedingungen der Beschäftigten
- Flexibilität
- Kleine Gruppen (max. 12 TN) oder Einzelcoaching
- Kleine didaktische Einheiten
- Lernberatung und -begleitung
- Lernen im Betrieb und Selbstlernen / Lern-AG verzahnen

### Evaluation / Verankerung

- Gemeinsame Evaluation mit dem Betrieb
- Effekte transparent machen
- Maßnahmen zur betrieblichen Verankerung / Verbreitung festlegen

---

# Literatur

---



## Zitierte Literatur / Literatur und Quellen zum Weiterlesen

Abraham, Ellen (2010): Betriebliche Weiterbildung für Geringqualifizierte. Ein Akquise-Leitfaden für Personalentwickler. Bielefeld: wbv

Baumert, Jürgen/Kunter, Mareike (2006): Stichwort: Professionelle Kompetenz von Lehrkräften, Zeitschrift für Erziehungswissenschaft, 9. Jahrg. Heft 4/2006, S. 469-520

Bertelsmann Stiftung (Hg.) (2018): Deutscher Weiterbildungsatlas. Teilnahme und Angebot in Kreisen und kreisfreien Städten. [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user\\_upload/Deutscher\\_Weiterbildungsatlas\\_Staedte\\_Laender\\_2018.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/Deutscher_Weiterbildungsatlas_Staedte_Laender_2018.pdf) (Letzter Aufruf: 08.04.2019)

Deutscher Gewerkschaftsbund (Hg.) (2015): Zur Situation Geringqualifizierter auf dem Arbeitsmarkt. arbeitsmarktaktuell Nr. 6/Juni 2015. <https://www.dgb.de/themen/++co++e8c12f32-1be2-11e5-90c2-52540023ef1a> (Letzter Aufruf: 08.04.2019)

Döbert, Marion/Hubertus, Peter (2000): Ihr Kreuz ist die Schrift, Hrsg. Bundesverband Alphabetisierung e. V., Münster

Ehmig, Simone/Heymann, Lukas/Seelmann, Carolin (2015): Alphabetisierung und Grundbildung am Arbeitsplatz – Sichtweisen im beruflichen Umfeld und ihre Potenziale. Stiftung Lesen, Mainz

Grotlüschen, Anke / Riekmann, Wiebke (2012): Funktionaler Analphabetismus in Deutschland. Ergebnisse der ersten leo.-Level-One Studie. Münster: Waxmann

Institut der deutschen Wirtschaft e.V. (2019) (Hg.): Grundbildung für Geringqualifizierte. IW Trends 1/2019. [https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/IW-Trends/PDF/2019/IW-Trends\\_2019-01-03\\_Grundbildung\\_Geringqualifizierte\\_.pdf](https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/IW-Trends/PDF/2019/IW-Trends_2019-01-03_Grundbildung_Geringqualifizierte_.pdf) (Letzter Aufruf: 08.04.2019)

Kellermann, Gudrun für bpb.de: Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition, 19.02.2014 [www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition](http://www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition) (Letzter Aufruf: 13.09.2018)

Klein, Rosemarie/Reutter, Gerhard (2014): Arbeitsorientierte Grundbildung – Worüber reden wir? [http://bbb-dortmund.de/jobbb2/AoG\\_Verstaendnis\\_3\\_14.pdf](http://bbb-dortmund.de/jobbb2/AoG_Verstaendnis_3_14.pdf) (Letzter Aufruf: 08.04.2019)

Ludwig, Joachim (Hg.) (2012): Lernberatung und Diagnostik – Modelle und Handlungsempfehlungen für Grundbildung und Alphabetisierung, wbv/DIE

Netzwerk Leichte Sprache (2013): Die Regeln für Leichte Sprache. [http://www.leichte-sprache.de/dokumente/upload/21dba\\_regeln\\_fuer\\_leichte\\_sprache.pdf](http://www.leichte-sprache.de/dokumente/upload/21dba_regeln_fuer_leichte_sprache.pdf) (Letzter Aufruf: 21.11.2018)

Projekträger im DLR e.V. (Hg.) (2011): Zielgruppen in Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener – Bestimmung, Verortung, Ansprache, wbv

Projekträger im DLR e.V. (Hg.) (2011): Lernprozesse in Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener – Diagnostik, Vermittlung, Professionalisierung, wbv

Schröder, Joachim (2016): Arbeitsplatzorientierte Grundbildung. In: Löffler / Korfkamp (Hg.): Handbuch zur Alphabetisierung und Grundbildung Erwachsener. Münster: Waxmann. S. 237-249

Tröster, Monika (2002): Berufsorientierte Grundbildung: Konzepte und Praxishilfen. Bielefeld: wbv <https://www.die-bonn.de/doks/troester0202.pdf> (Letzter Aufruf: 08.04.2019)

# Partner im Verbund



## Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN e.V. (Projektträger)

Robertstr. 5a  
42107 Wuppertal  
Telefon: +49 (0) 202 97 404 - 0  
E-Mail: bildung@arbeitundleben.de



## Arbeit und Leben DGB/VHS NRW e.V.

Mintropstr. 20 | 40215 Düsseldorf  
Telefon: +49 (0) 211 9 38 00-0  
E-Mail: info@aulnrw.de



## ARBEIT & LEBEN gGmbH

Gesellschaft für Beratung und Bildung  
Hintere Bleiche 34 | 55116 Mainz  
Telefon: +49 (0) 6131 140 86-0  
E-Mail: info@arbeit-und-leben.de



## ARBEIT UND LEBEN Sachsen e.V.

Löhrstraße 17 | 04105 Leipzig  
Telefon: +49 (0) 341 710 05-0  
E-Mail: info@arbeitundleben.eu



## Arbeit und Leben Hamburg e.V.

Besenbinderhof 60 | 20097 Hamburg  
Telefon: +49 (0) 40 28 40 16-0  
E-Mail: office@hamburg.arbeitundleben.de



## ARBEIT UND LEBEN - DGB/VHS Berlin-Brandenburg

Kapweg 4 | 13405 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30 513 01 92-11  
E-Mail: bildung@berlin.arbeitundleben.de



## ARBEIT UND LEBEN in Bayern

Karl-Heilmann-Block 13 | 92637 Weiden  
Telefon: +49 (0) 961-634577-05  
E-Mail: bildung@bayern.arbeitundleben.de



## Arbeit und Leben DGB/VHS Landesarbeitsgemeinschaft Hessen

Weilstr. 4-6 | 61440 Oberursel  
Telefon: +49 (0) 6171-57622  
E-Mail: info@aul-hessen.de

# Impressum

## Herausgeber

Bundesarbeitskreis ARBEIT UND LEBEN  
Robertstr. 5a  
42107 Wuppertal  
Fon 0202 / 97404-0  
Fax 0202 / 97404-20  
bildung@arbeitundleben.de  
www.arbeitundleben.de

## Projektwebsite

www.basiskom.de

## Verantwortlich für den Inhalt

Barbara Menke

## Redaktion

Anke Frey

## Bildquellen

Fotolia / Adobe Stock: Titel, S. 2, S. 4  
Unsplash: S. 12, S. 15, S. 18, S. 19, S. 27  
Fotos Projekt BasisKomPlus: S. 8, S. 10,  
S. 11, S. 38, S. 39, S. 43, S. 44, S. 45, S. 46,  
S. 47, S. 50, S. 52  
S. 16: Berliner Stadtreinigung  
S. 20: Firma Schiller, Oberhausen  
S. 22, 23: Barbara Kröger, AL NRW  
S. 24: Sonja Puchelski, AL Hessen  
S. 28: Swetlana Pomjalowa, AL Hamburg  
S. 29, 30: Kunsthalle Hamburg  
S. 32, 34, 35: Raul Vitzthum, AL in Bayern  
S. 36: Tony Strunz, AL Sachsen  
S. 40, 41: Media Nova GmbH  
S. 53: Firma Werner & Mertz

## Gestaltung

Media Nova GmbH, Wuppertal

## Wuppertal, April 2019

# BasisKomPlus

Basiskompetenz am Arbeitsplatz stärken!

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Die Publikation wurde mit Mitteln des Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Projektes „BasisKomPlus – Basiskompetenz am Arbeitsplatz stärken“ gefördert.

(Förderkennzeichen W 141600)