

**markt
lücke**

www.markt-luecke.ch

Konzept **Arbeitsagogik**

Arbeitsmarktnähe und Kompetenzen on the Job

Deutschförderung am Arbeitsplatz

Frauen, ob deutsch- oder fremdsprachig, die längere Zeit nicht berufstätig waren, müssen oftmals wieder lernen, wie man in einem Betrieb kommuniziert. Der interne Umgang mit dem eigenen Team, aber auch die Art und Weise, wie man mit der Kundschaft in Kontakt tritt, sind wichtige Bestandteile einer erfolgreichen beruflichen Qualifizierung.

Die Marktlücke bietet den Teilnehmerinnen verschiedene Möglichkeiten, diese wichtigen Schlüsselkompetenzen zu trainieren.

Es wird die Kommunikationsfähigkeit während der Verrichtung der Arbeit geübt. Dabei werden Bereichsspezifische Begriffe und Ausdrucksweisen sowie Arbeitsabläufe und der Umgang mit Team und Kundschaft durch den täglichen Gebrauch verinnerlicht. Im Allgemeinen wird darauf geachtet, dass einfaches, aber korrektes Deutsch gesprochen wird. Für eine allfällige Qualifikation im Bereich Verkauf oder Gastronomie ist das Verstehen von Schweizerdeutsch und ein ausreichend grosser Wortschatz unabdingbar. Im Rahmen des Angebots «Deutsch am Arbeitsplatz» werden, zusammen mit der Fachanleitung des jeweiligen Bereichs, die spezifischen Fachausdrücke und Umgangsformen erlernt und mit Übungen im Arbeitsalltag trainiert.

Arbeitsinhalte in den verschiedenen Bereichen

Verkauf, Laden an der Schipfe

Im Verkaufsladen mitten in Zürich werden innovative Produkte aus kleineren Schweizer Designwerkstätten, sozialen Werkstattsbetrieben und aus der betriebsinternen Frauen-Werkstatt angeboten. Parallel dazu wird ein kleines Take-away mit Getränken und kalten und warmen Köstlichkeiten geführt. Die Vielfalt der Produkte erfordert branchenübergreifende Fachkenntnisse.

Auch deshalb stellt dieser Bereich hohe Anforderungen an die Teilnehmerinnen und qualifiziert in hohem Masse für den ersten Arbeitsmarkt. Die Kundschaft besteht aus Laufkundschaft und Stammkundschaft. Ausserdem befindet sich der Verkaufsladen an einem touristischen Hotspot, weshalb der Kundenkontakt oft auch in anderen Sprachen geführt werden muss. Die Teilnehmerinnen können Erfahrung sammeln in der Pflege des Ladenlokals und der Produkte, in der Kassenführung, im Verkauf und als Barista. Im Laden lernen sie die Anforderungen des Schweizer Arbeitsmarktes kennen und können üben, auch in stressigen Stosszeiten die Ruhe und Konzentration zu bewahren. Zudem können sie berufliche Perspektiven in einem für sie realen Arbeitsbereich entwickeln.

Gastronomie, Restaurant Kantine Hermetschloo

Das Restaurant befindet sich im Dachgeschoss eines Geschäftshauses der Genossenschaft Gleis 70 in Altstetten, welches ungefähr 150 Mieter*innen beherbergt. Im Restaurant stehen 85 Plätze zur Verfügung, sowie eine grosse, schöne Terrasse, auf der im Sommer weitere 90 Gäste bewirtet werden können. Das Restaurant wird zu einem Drittel von den zahlreichen Kleinbetrieben im Haus und zu zwei Dritteln von Gästen aus der näheren Umgebung besucht. Zum Restaurant gehört noch ein geräumiges Sitzungszimmer mit Infrastruktur für circa zwölf Personen, das ebenfalls vermietet wird und durch die Teilnehmerinnen vorbereitet und betreut wird.

Das Restaurant Kantine Hermetschloo bietet täglich ein Fleisch- und ein vegetarisches Menu, sowie Suppe und ein reichhaltiges frisches Salatbuffet an. Die Produkte sind mehrheitlich aus integrierter Produktion und es wird Wert auf eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung gelegt. In den täglichen Menu-Besprechungen lernen die Teilnehmerinnen das Angebot, dessen Herkunft und verschiedene Zubereitungsweisen kennen. Die Programm-Teilnehmerinnen werden als Küchenhilfe in der Produktion der Menus, am Buffet und im Service eingesetzt. Hier können sie praktische Kenntnisse erwerben, während dem hektischen Mittagsbetrieb ihre Belastbarkeit prüfen und sich für eine Anstellung in einem Gastronomie-Betrieb qualifizieren.

Weiter werden die Räumlichkeiten abends und an den Wochenenden für private Anlässe vermietet. Das Team des Restaurants sorgt dabei, wenn erwünscht, für das kulinarische Angebot und den Service. Bei diesen Anlässen können zeitlich flexiblere Teilnehmer*innen mitarbeiten und so ihre fachspezifischen Kenntnisse in den Bereichen Bankett und Barista ausweiten.

Administration, Hermetschloostrasse

Im Büro der Marktlücke laufen alle administrativen Belange der Marktlücke zusammen. Hier kommen die Produkte-Lieferungen des Ladens an und der Onlineshop und das Lager werden bewirtschaftet. Bei den Produktlieferungen kann die sorgfältige Kontrolle und Dokumentation der Artikel geübt werden. Bei Fehllieferungen wird die klare Formulierung gegenüber der Lieferanten per Mail angestrebt. Die Administration ist für die Kontrolle der Umsätze des Betriebs zuständig. Sämtliche Rechnungen und Lieferscheine der Marktlücke werden hier verifiziert und bezahlt. Hier können die Teilnehmerinnen lernen, wie eine lückenlose Dokumentation hilft, dass keine Doppelzahlungen ausgelöst werden. Beim Schreiben des Menüplans der Kantine kann das Herausfinden der richtigen Schreibweise von deutschen und fremdsprachigen Gerichten geübt werden. So können die Teilnehmer/-innen die klare und direkte Kommunikation mit Kund/-innen und anderen internen Bereichen üben.

In der Administration der Marktlücke wird die Anwendung der Office Programme sowie von Filemaker geübt. Je nach Eignung leiten sie die Teilnehmerinnen der anderen Bereiche bei Versandaufträgen an.

Sie lernen Arbeiten sinnvoll zu planen, vernetzt zu denken, genau und nachvollziehbar zu arbeiten. Sie optimieren ihr Deutsch in Bezug auf Geschäftskorrespondenz. Sie bearbeiten gewisse Bereiche eigenständig und übernehmen Verantwortung.

Werkstatt, Hermetschloostrasse

Die Werkstatt stellt eine wichtige Ergänzung zu den übrigen Arbeitsbereichen der Marktlücke, dar, da sie als Eingangstor in die berufliche Integration genutzt werden kann. In diesem Bereich werden notwendige Ressourcen abgeklärt und Schlüsselqualifikationen erarbeitet, bevor die Programmteilnehmerinnen in anderen, exponierteren Bereichen, wie Service und Verkauf eingesetzt werden können. Ein Einsatz im Bereich Werkstatt ist vor allem auch sehr sinnvoll für Frauen, die noch nicht gut Deutsch sprechen, zurzeit wenig belastbar sind oder erst ein kleines Pensum erfüllen können.

Die Werkstatt bietet unter professioneller Anleitung die Teilfertigung, Montage und/oder Verpackung von Kleinserien von Schweizer Designprodukten an. Sie stellt, wenn es die Auftragslage erlaubt, auch eigene Produkte her.

Da in der Werkstatt weniger belastbare, eher am Anfang des Integrationsprozess stehende Frauen arbeiten, wird hier im Speziellen die Gesundheit und das Deutsch thematisiert. Es findet drei Mal wöchentlich ein Turnen bei einer Mitarbeiterin mit zusätzlicher Ausbildung in Bewegungspädagogik und Yoga statt, um Körperbewusstsein zu stärken und Körperhaltung zu trainieren, Kraft aufzubauen und Entspannung zu lernen. In der Werkstatt werden zusätzlich zum wöchentlich stattfindenden Deutschunterricht zwei Deutschkationen für Frauen mit sehr geringen Deutschkenntnissen angeboten.

Methodische Grundsätze

Vermittlung von Fachwissen, sozialen Kompetenzen und einer realitätsnahen Arbeitshaltung

Während des gesamten Prozesses des Förderarbeitsplatzes werden die Teilnehmerinnen in jedem Geschäftsbereich der Marktlücke von agogisch- und fachlich ausgebildeten Mitarbeiter*innen, die eine reiche Erfahrung aus dem primären Arbeitsmarkt mitbringen, begleitet. Diese unterstützen sie im Tagesgeschäft beim Erhalt und der Verbesserung der Schlüsselkompetenzen und bei beruflichen Qualifikationen. Nebst der Vermittlung von Basiswissen können die TN im Verkauf, in der Küche und im Service modulare Kurse besuchen und mit einem Zertifikat abschliessen (dieses wird den Bewerbungsdossiers beigelegt).

In allen Bereichen (Verkauf, Gastronomie, Administration und Fertigung) wird spezifisches Fachwissen unter Berücksichtigung der verschiedenen Lerntypen und Lernmethoden vermittelt und eine Balance zwischen Fördern und Fordern angestrebt. In allen Geschäftsbereichen der Marktlücke geht es auch darum, erfolgreich zu wirtschaften. Dies hat den Vorteil, dass die Programmteilnehmerinnen in einem Praxisfeld stehen, in dem sie lernen können, kundenorientiert und effizient zu arbeiten und Verantwortung zu übernehmen. Die Agog*innen sind sich dieses Spagats zwischen Wirtschaftlichkeit und individueller agogischer Begleitung bewusst und nutzen die Vorteile beider Voraussetzungen.

Empowerment / Stärkung von Selbstwirksamkeit und Autonomie

Es wird Raum für die Entwicklung von persönlichen Fähigkeiten und Stärken ermöglicht und zur Selbstreflexion angeregt. Die Förderung der Eigeninitiative wird nach Möglichkeit erzeugt, indem ganze Aufträge übergeben und die Teilnehmerinnen dazu aufgefordert werden, eigene Lösungsvorschläge einzubringen.

Soziale Kompetenzen

Das Verhalten gegenüber Kund*innen, Vorgesetzten und im Team wird trainiert und die Kompetenz, wie in welchen Situationen kommuniziert wird, vermittelt. Weiter wird die Loyalität gegenüber Arbeitskolleg*innen und Arbeitgebenden thematisiert.

Arbeitshaltung

Viele der TN haben noch nie ausser Haus und/oder in der Schweiz gearbeitet. Deshalb geht es darum, zu üben, wie gearbeitet werden muss, wenn Dienstleistungen für eine externe Endverbraucherin/Endverbraucher erbracht und Produkte hergestellt werden. (Sorgfalt, Sauberkeit, Genauigkeit, Arbeitstempo, Pünktlichkeit).

Ermöglichen von Erfolgserlebnissen

Die TN werden in die Arbeitsprozesse integriert und Arbeitsaufträge werden in einer Form erteilt, die Erfolgserlebnisse ermöglichen.

In der aktuellen Arbeitswelt muss immer wieder Neues erlernt werden, dies in ausgeprägtem Masse bei Frauen, die keine Ausbildung haben oder deren Vorbildung/Studium in der Schweiz nicht anerkannt wird. Deshalb ist es uns wichtig, dass die TN die Erfahrung macht, dass unmöglich Erscheinendes erlernt werden - und gelingen kann.

Fehler als Chancen nutzen

Die TN werden dazu ermutigt, „Fehler“ als Chancen wahrzunehmen, indem Fehler zusammen mit den TN analysiert werden. Dabei geht es darum, Ideen zu entwickeln, was beim Weiterarbeiten verbessert werden könnte.

Möglichst differenzierte und individuelle positive Rückmeldungen

Aus einer wohlwollenden und sorgfältigen Beobachtung heraus werden möglichst differenzierte Rückmeldungen formuliert.

Ergonomie

Nach einer fachgerechten Arbeitseinführung unter Berücksichtigung von Sicherheitsstandards, leiten wir wichtiger als vorgegebene Situationen. Ziel ist es, dass die TN sich ihren Arbeitsplatz entsprechend ihrer körperlichen Gegebenheiten selbstverantwortlich bequem und zweckmässig einrichten kann. Die Arbeitsagog*innen geben Rückmeldungen, um die Eigenwahrnehmung der TN zu schärfen und zu helfen, Ideen zu entwickeln, um mit möglichst einfachen Interventionen die Ergonomie (und somit auch die Leistungsfähigkeit) zu verbessern.

Instrumente zur Überprüfung von Inhalten und Methoden

Siehe Evaluationsraster