

#ABCforJobs

Inhaltsverzeichnis

1. Kurzbeschreibung Projekt
2. Zielgruppenbeschreibung
3. Leitfaden Zielgruppenidentifikation
4. Curriculum

Die voranschreitende Digitalisierung hat die Arbeitswelt verändert. Arbeitsorientierte schriftsprachliche und digitale Kompetenzen werden auch bei gering qualifizierten Berufen immer wichtiger. Dem gegenüber stehen 6,2 Mio. erwerbsfähige Menschen, die nicht oder nur unzureichend lesen und schreiben können und über unzureichende digitale Kompetenzen verfügen.

Das Projekt

Die GFFB hat federführend mit dem DEHOGA Hessen zusammen mit den Partnern Frankfurt Hotel Alliance und Initiative Gastronomie Frankfurt sowie zwölf weiteren Kooperationspartner*innen das Modellprojekt #ABCforJobs auf den Weg gebracht. Dieses konzentriert sich regional auf das Rhein-Main-Gebiet und Südhessen mit Fokus u. a. auf Hotels und Gaststätten, in denen gering qualifizierte Beschäftigte mit der Digitalisierung von Arbeitsabläufen konfrontiert werden. Ziel ist die bedarfsorientierte Vermittlung schriftsprachlicher und digitaler Kompetenzen im beruflichen Kontext. Dabei verbinden wir Lesen, Schreiben, Verstehen und Umsetzen typischer Arbeitssituationen mit innovativen Inhalten wie Gamification und Virtual Reality. Die Teilnehmenden können dies kostenfrei in Lernlabs erproben.

Mehrwert für Ihr Unternehmen

Mit #ABCforJobs unterstützen wir Unternehmen dabei, Fachkräfte gezielt aufzubauen, zu binden und weiterzuentwickeln. Die Erhöhung der Arbeits- und Servicequalität ist dabei ebenso im Fokus wie die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Durch ein einheitliches Wissensniveau werden Arbeitsabläufe besser verstanden, Führungskräfte entlastet und Sicherheitsrisiken minimiert.

Potenzielle Teilnehmende erkennen

Um Sie bei der Identifikation möglicher Teilnehmer*innen zu unterstützen, haben wir Ihnen einige Tipps und Erkennungsmerkmale in einem Handout zusammengestellt.

Organisatorisches

Die Teilnahme an unserem Projekt ist für Betroffene kostenfrei und an keine Bedingungen geknüpft. In unseren Lernlabs in Frankfurt am Main und Darmstadt stehen den Teilnehmenden sämtliche technischen Tools, die während des Projekts benötigt werden, kostenfrei zur Verfügung. Eine Teilnahme ist ab November 2022 möglich.

Mehr auf der Projektwebsite unter www.abcforjobs.de

Ihr persönlicher Kontakt:

Olessia Götzinger
Telefon: 069-951097 555
E-Mail: abc@gffb.de

Potenziell Betroffene leichter identifizieren

Vorweg: Die folgende Aufstellung gibt Ihnen Anhaltspunkte, auf welche Anzeichen Sie beim Verhalten achten können, um zu erkennen, ob jemand Verbesserungsbedarfe beim Lesen und Schreiben haben könnte. Dies ist keine Checkliste „zum Abhaken“. Bitte gehen Sie bei der Ansprache sensibel und einfühlsam vor. Der einzelne Mensch muss immer in seiner Gesamtheit und seinem Kontext gesehen werden.

Tipps zur sensiblen Ansprache von Lese- und Schreibschwierigkeiten

Jeder und Jede sollte ansprechen, wenn ihm oder ihr etwas auffällt.

Eine vertrauliche Situation herstellen. Ungestörte Atmosphäre. In Ruhe. Mit Wertschätzung.

Am besten zu zweit / unter vier Augen.

- **Sich gut vorbereiten.** Klarheit, was wie gesagt werden kann.
- **Einfühlsame Ansprache:** ohne Wertung, einen persönlichen Eindruck schildern, eine Tätigkeit benennen, keine Eigenschaft
 - „Könnte es sein, dass es für Sie schwierig ist ...“
 - „Ich habe das Gefühl, dass es für Sie nicht so einfach ist ...“
 - „Stimmt mein Eindruck, dass es Ihnen schwerfällt, das Formular zu lesen?“
- **Offene Ansprache:** Lese- und Schreibschwierigkeiten sind kein Tabuthema mehr, da kann man etwas tun, das kann man auch als Erwachsener noch lernen
- **Kontext herstellen:** die Person ist mit ihren Schwierigkeiten nicht allein, es sind auch andere Menschen betroffen
- **Genaueres, aktives Zuhören und Fragen:** Aufmerksamkeit und Wertschätzung vermitteln
- Positive Aspekte und Kompetenzen hervorheben
- Ermutigen
- Konkrete Hilfsangebote machen (anbieten, den ersten Schritt abzunehmen, Kontakt herzustellen)

Strategien

Strategie I: Vermeidung

Betroffene vermeiden Lese- und Schreibanlässe:

- Bitte: „Können Sie das nicht schnell machen?“
- nicht an Aktivitäten teilnehmen, bei denen man lesen und schreiben muss (z. B. Vorstellungstermine, Fortbildungen, ...)
- sich krankmelden bei Einsatz an neuem Arbeitsort oder bei Erstkontakten (potenzielle Arbeitgeber*innen, Praktikumsstelle, ...)
- ohne plausible Erklärung Maßnahmen abbrechen oder Qualifizierungsangebote ablehnen
- schriftliche Kommunikation vermeiden und alles telefonisch oder persönlich klären

Strategie II: Delegieren an Dritte

- Dritte um Hilfe bitten (Fachkräfte, Kind, Partner*in, Fremde, ...)
- „Bevor ich das jetzt alles lese, sagen Sie mir doch lieber eben, worum es geht.“
- Formulare mit nach Hause nehmen und sie dort von einer Hilfsperson ausfüllen lassen
- Begleitperson mitbringen, die das Schreiben übernimmt

Strategie III: Herausreden

Betroffene versuchen über die Lese- und Schreibschwierigkeiten hinwegzutäuschen:

- „Ich habe meine Brille vergessen.“
- „Ich habe mich an der Hand verletzt.“
- „Eine Augenuntersuchung steht noch aus.“
- „Entschuldigen Sie, das muss ich erst mit meiner Frau/meinem Mann/meinen Kindern besprechen.“
- „Das fülle ich lieber zuhause in Ruhe aus.“

Mögliche Anzeichen beim Verhalten, beim Schreiben und Sprechen

Verhalten

- nicht auf schriftliche Mitteilungen reagieren
- keine kurzen Nachrichten und Notizen hinterlassen
- oft falsch oder gar nicht informiert sein
- Termine verpassen

Mögliche Anzeichen beim Schreiben

- sichtbare Anspannung oder Unsicherheit beim Schreiben
- Arbeit an Texten wird nur sehr ungern ausgeführt
- Hilfe nötig, um Formulare auszufüllen
- verkrampte Arm- oder Stifthaltung
- auffällig langsames oder hastiges Schreibtempo
- ungeübtes Schriftbild, „krakelige“ oder gemalte Buchstaben
- sogar Unterschrift wirkt gekritzelt oder gemalt
- Unterschrift auf mitgebrachten Formularen stimmt nicht mit Schriftbild der restlichen Angaben überein
- häufiges Durchstreichen oder Neuschreiben wegen vieler Fehler
- Vertauschen von Buchstaben und Satzzeichen, viele Rechtschreibfehler
- schreiben, wie man spricht“ => hamwer => haben wir
- mangelndes Gefühl für Wortgrenzen, d. h. Zusammenschreiben häufig zusammen gesprochener Wörter, z. B. „gestenabend“ => gestern Abend, „rolefowäz“ => Rolle vorwärts
- zahlreiche Fehler bei Großschreibung (eventuell Kleinschreibung aller Wörter)
- Dokumente unterschreiben, ohne sie zuvor zu lesen
- wenig Orientierung auf dem Papier / Formular

Mögliche Anzeichen beim Sprechen

- grammatikalisch falsche Sätze, auch wenn Deutsch Muttersprache/Erstsprache ist
- Fehler im Satzbau und Grammatik (z. B. „mit meine beste Freunde“)
- Schwierigkeiten mit zeitlicher Abfolge beim Erzählen, selten Wörter wie: davor, danach, vorher
- eingeschränkter Wortschatz
- kurze Sätze
- eher undeutliche Aussprache, z.B. Verschlucken von Endungen – en: „ich habe auch einen Hund“/„hamwer“ > hab~~en~~ wir und Gleichklang ähnlicher Laute wie i, e, ö, ü oder f und pf

Wichtige Hinweise

- > Umgangssprache und Dialekte können ebenfalls mögliche Gründe für genannte Anzeichen sein.
- > Unsere Zielgruppe spricht deutlich besser als sie schreibt und liest.

Curriculum Hotellerie & Gaststätten:

Lesen – Verstehen – Handeln (für die Bereiche „Housekeeping“ und „Küche/Service“)

Modul I: „Standardzimmer“ (Housekeeping) und „Gruß aus der Küche“ (Küche/Service)

Modul II: „De-luxe-Zimmer“ (Housekeeping) und „Vorspeise“ (Küche/Service)

Modul III: „Suite“ (Housekeeping) und „Hauptgang“ (Küche/Service)

Bonus: „Präsident*innen-Suite (VR)“ (Housekeeping) und „Dessert (VR)“ (Küche/Service)

Pro Modul 4 Monate, 4 UE pro Woche, 64 UE gesamt, inklusive Modulabschlussquiz

Lerninhalte:

- digitales Training
- Wortschatz
- Lesetraining/Lese流利igkeit
- Schriftspracherfahrungsansatz
- Lernstrategien – Arbeitsprozesse und Kommunikation am Arbeitsplatz (z. B. Übergabebuch, Menükarte, Aufträge, Bestellungen, Rechnungen, E-Mails), Kundenbetreuung (z. B. Wünsche des Gastes per E-Mail lesen/verstehen, Gäste beraten) – Rechtliches (z. B. Arbeitsvertrag, Betriebsanleitungen, Sicherheitsunterweisung, Datenschutzerklärung)