

## GO – Grundkompetenzen direkt am Arbeitsplatz fördern

Nationales Projekt zur Förderung der  
Grundkompetenzen von Erwachsenen  
2009 – 2015



# Editorial

*Liebe Leserinnen, liebe Leser*

*Wie schaffen wir es, den Arbeitsplatz als Lernort für die Förderung der Grundkompetenzen zu nutzen? Mit dieser Frage im Kopf haben wir 2009 das Projekt GO initiiert; denn 64 Prozent der Erwachsenen mit ungenügenden Grundkompetenzen sind erwerbstätig.*

*Zusammen mit unseren Projektpartnern identifizierten wir drei wichtige Erfolgsfaktoren für die arbeitsplatzorientierte Förderung der Grundkompetenzen: Erstens muss der Betrieb die Bildungs-massnahme aktiv unterstützen. Das macht er nur, wenn die Kurse spezifisch auf die Bedürfnisse des Betriebs und der Mitarbeitenden ausgerichtet sind. Zweitens muss sich der Lerninhalt auf den Arbeitsalltag beziehen und auch nach der Schulung noch nützlich sein. Dies erhöht die Motivation der Mitarbeitenden. Und drittens muss der Weiterbildungsanbieter eine qualitativ hochstehende Beratungs- und Bildungsleistung während der Kursdauer erbringen – denn ohne Qualität kein Lerneffekt.*

*Diese drei Erfolgsfaktoren bilden die Grundlage für das GO Modell, welches wir in den vergangenen sechs Jahren in zehn Betrieben unterschiedlicher Grösse und Branchenzugehörigkeit erfolgreich getestet haben.*

*Heute können wir mit Stolz sagen: Das GO Modell funktioniert. Damit es in Zukunft auch genutzt wird, braucht es einerseits bei den Weiterbildungsanbietern die Bereitschaft, ihre traditionelle Angebotspalette um arbeitsplatzorientierte, betriebsspezifische Angebote zu erweitern. Andererseits ist von der öffentlichen Hand eine neue Förderstruktur im Bereich Grundkompetenzen nötig, welche die Finanzierung von GO Angeboten explizit mit einschliesst. Für Letzteres hat das Weiterbildungsgesetz eine hervorragende Grundlage geschaffen. Diese Chance gilt es zu nutzen.*

*Bernhard Grämiger, Stv. Direktor SVEB  
Cäcilia Märki, Leiterin Grundkompetenzen*

Die Interkantonale Konferenz für Weiterbildung IKW und der SVEB sind gemeinsam Träger des Projekts GO. Das Projekt besteht aus zwei Teilprojekten.

Im Teilprojekt **GO Kantone** steht der Wissensaustausch und die Vernetzung zwischen und innerhalb der Kantone im Vordergrund.

Im Teilprojekt **GO Betriebe** geht es um die Förderung der Grundkompetenzen direkt am Arbeitsplatz.

Die vorliegende Broschüre konzentriert sich ausschliesslich auf die Ergebnisse aus dem Teilprojekt **GO Betriebe**.



# Inhalt

## **GO Entwicklung**

Erwachsene lernen anders besser	4
Ein Blick zurück zum Projektstart	6

## **GO2 in der Praxis**

Gut begleiteter Praxistransfer stellt das Gelernte langfristig sicher	8
Massgeschneiderte Kurse nutzen Betrieben und Mitarbeitenden	10
GO funktioniert auch im multikulturellen Kleinbasel	12
Mit einer rollenden Kursplanung auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden eingehen	14
Genaue Bedarfsabklärung zahlt sich aus	16

## **GO Resultate**

«Werkzeuge», die wirken	18
-------------------------	----

## **GO Perspektiven**

Herausforderungen und Chancen für das GO Modell	19
--	----

<b>Schlusspunkt</b>	19
---------------------	----

<b>Träger und Partner, Impressum</b>	20
--------------------------------------	----

# Erwachsene lernen anders besser

Weiterbildung findet oft in einer Schulumgebung statt, und man überlässt es den Teilnehmenden, das Gelernte dann später im Alltag oder im Beruf anzuwenden. Dieser Transfer fällt jedoch vielen Erwachsenen nicht leicht. Deshalb setzen GO Kurse direkt im Arbeitsalltag der Teilnehmenden an.

(mh) Je näher das Gelernte am Alltagsleben ist, desto leichter fällt Erwachsenen das Lernen. Das gilt insbesondere für wenig qualifizierte Personen. Sie lernen am besten in Situationen, die sie persönlich betreffen, dann, wenn es darum geht, die eigene Lebens- und Arbeitssituation zu verbessern. Das GO Modell setzt darauf, mit kurzen, praxisnahen Schulungen in den Betrieben gezielte Impulse zu geben, die sowohl bei den Teilnehmenden als auch im betrieblichen Umfeld zu merklichen Veränderungen führen.

Die meisten Unternehmen sind vom Wert der Weiterbildung überzeugt und sehen das Know-how der Arbeitskräfte als eine wichtige Ressource. Trotzdem werden Mitarbeitende mit tiefen Grundkompetenzen selten weitergebildet. Ein Grund dafür kann sein, dass in diesem Bereich noch wenig gesichertes didaktisches Wissen vorhanden ist, insbesondere was das Vorgehen bei stark situationsbezogenen, fachübergreifenden Bildungsmassnahmen betrifft. Ein Ziel des GO Projekts ist es deshalb, laufend Erfahrungen zu sammeln und die Resultate Interessierten zur Verfügung zu stellen.

## Das GO Toolkit

Das GO Toolkit enthält «Werkzeuge» die eigens für das Planen und Durchführen von Massnahmen zur Förderung der Grundkompetenzen von Mitarbeitenden in den Betrieben entwickelt wurden:

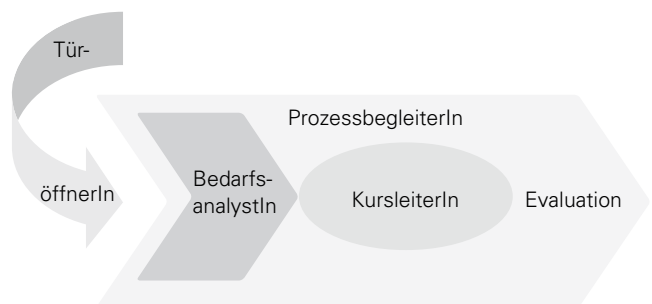
- **Leitfäden** zum Erfassen von Anforderungsprofilen, zum Erheben des Bildungsbedarfs, bei der Gestaltung der Lernsituationen, zum Lerntransfer im Betrieb, zur Evaluation sowie zur Begleitung der gesamten Bildungsmassnahme
- **Deskriptoren** von Situationen im Arbeitsprozess, ihren Merkmalen und den für ihre Bewältigung nützlichen Ressourcen bezüglich der Grundkompetenzen
- **Anwendungsbeispiele** für alle Deskriptoren aus verschiedenen Arbeitskontexten, die für Test- oder Lernsituationen adaptiert werden können

Das GO Toolkit richtet sich an Fachpersonen, welche in den Betrieben Anforderungsprofile und den Bildungsbedarf erfassen und Bildungsmassnahmen planen, durchführen und auswerten. Das Toolkit ist in Deutsch und Französisch als Printversion oder elektronisch auf USB-Stick erhältlich und kann auf [www.alice.ch/shop](http://www.alice.ch/shop) bestellt werden.

Die Pilotierung des GO Modells in den Betrieben wird durch eine GO Weiterbildung unterstützt, die eine gezielte Schulung für die Gestaltung des GO Prozesses und der Verwendung der Instrumente beinhaltet.

## Das GO Modell

Das GO Modell zur Förderung der Grundkompetenzen in Betrieben umfasst fünf Prozessschritte, die unterschiedliche Kompetenzen erfordern und teilweise von verschiedenen Akteuren wahrgenommen werden. Nachdem der **Türöffner** den Weg zum Betrieb geebnet hat, wird die Verantwortung für die Bildungsmassnahme von der **Prozessbegleiterin** übernommen. Die **Bedarfsanalytistin** führt die Anforderungsanalyse und die Bedarfserhebung durch. Die Kursleiterin plant die Bildungsmassnahme und führt sie durch. Ein **Transferverantwortlicher** aus dem Betrieb unterstützt die Teilnehmenden bei der Anwendung der neuen Fähigkeiten im Arbeitsumfeld. Die Prozessbegleiterin überwacht den gesamten Prozess und schliesst diesen mit einer Evaluation ab.



Funktionen im GO Modell



Das GO Modell zur Förderung der Grundkompetenzen ist in fünf Prozessschritte unterteilt.

### 1. Schritt: Die Anforderungsanalyse

Die Anforderungsanalyse dient als Grundlage für die Erhebung des Bildungsbedarfs und für die Definition einer Bildungsmassnahme für die verschiedenen Tätigkeiten im Betrieb. Dafür werden die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz beobachtet und mit ihnen und ihren Vorgesetzten Gespräche geführt. Wichtig ist, dass in der Analyse die für eine Tätigkeit erforderlichen Kompetenzen und Ressourcen genau beschrieben werden. Es ist beispielsweise zu unspezifisch, wenn «Deutschkenntnisse mindestens auf Niveau A2» gefordert werden. Die verlangten Sprachkenntnisse sollen mit konkreten Anwendungssituationen illustriert werden.

### 2. Schritt: Die Bedarfserhebung

Personen mit geringen Grundkompetenzen fallen im Betrieb meist nicht auf und leisten zuverlässige, gute Arbeit. Defizite treten erst dann zu Tage, wenn es Änderungen im Arbeitsablauf gibt oder wenn neue Anforderungen gestellt werden. Eine Bedarfserhebung sollte deshalb nicht zu eng gefasst sein. Auch auf den ersten Blick «private» Anliegen sind Anknüpfungspunkte für Bildungsmassnahmen, die sich ebenso für den Betrieb lohnen. Beim Kennenlernen des Internets kann beispielsweise ein erster Schritt in die IT-Welt gemacht werden, und so traut sich der Mitarbeitende auch eher, sich im Betrieb dem Computer zu nähern.

### 3. Schritt: Die Bildungsmassnahme

Erfolgsfaktoren für effektives und nachhaltiges Lernen sind ein enger Bezug zu beruflichen oder privaten Alltagssituationen, die Möglichkeit, das Gelernte direkt anzuwenden und die erzielten Verbesserungen zu sehen. Idealerweise treffen bei der Konzeption der Bildungsmassnahme der im Betrieb erhobene Bedarf und die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmenden zusammen. Die Teilnehmenden müssen spüren, dass die Schulungsinhalte für sie relevant und die Ziele erreichbar sind. Es liegt beispielsweise im Interesse des Betriebs, dass die Mitarbeitenden sich bei Krankheit per E-Mail oder SMS von der Arbeit abmelden. Die Attraktivität dieses Lerninhalts wird erhöht, wenn gleichzeitig auch geübt wird, wie man die eigenen Kinder bei Krankheit von der Schule abmeldet.

### 4. Schritt: Der Transfer in den Arbeitsalltag

Nachhaltiges Lernen braucht regelmässige Praxis. Nichtangewendete Fertigkeiten oder Kenntnisse geraten schnell in Vergessenheit. Bei GO wird der Transfer über ein eigenes «Transferprojekt» sichergestellt. Ein Bauarbeiter sollte beispielsweise Gelegenheit haben, zusammen mit dem Chef Mengenberechnungen anzustellen, bis er diese selbständig durchführen kann. Die Wichtigkeit des Transferschrittes – und der damit verbundenen Verzögerungen oder kurzfristigen «Störungen» im Betriebsablauf – muss von Anfang an bekannt sein und von der Betriebsleitung unterstützt werden. Nur so kann der Erfolg der Bildungsmassnahme gesichert werden.

### 5. Schritt: Die Evaluation

Eine laufende Evaluation der Bildungsmassnahme erlaubt es, für den Betrieb und für die Teilnehmenden immer wieder die Erfolge festzuhalten und je nach Verlauf die Zielsetzungen anzupassen. Die Evaluation einer Bildungsmassnahme kann zu weiteren Fördermassnahmen führen. Die gemachten Erfahrungen können auch andere Verbesserungen zur Folge haben: Wird z.B. festgestellt, dass die Anschläge und Rundbriefe der Betriebsleitung für einen Teil der Belegschaft schwierig zu verstehen sind, kann einerseits das Textverstehen der Betroffenen geschult werden – andererseits können aber auch schriftliche Mitteilungen einfacher und verständlicher verfasst werden.

# Ein Blick zurück zum Projektstart

Vier Schweizer Unternehmen haben das GO Modell in der ersten Projektphase von 2009 bis 2011 erfolgreich getestet. Geringqualifizierte Mitarbeitende verbesserten in arbeitsplatzorientierten, kurzen Kursen ihr Deutsch und lernten den Computer anzuwenden. Das vom SVEB initiierte und gemeinsam mit Fachleuten entwickelte Projekt funktioniert und wirkt auch langfristig, wie es das Beispiel der Zweifel Pomy-Chips AG zeigt.

(cm) Rund zwei Drittel der Personen mit geringen Grundkompetenzen sind, nach eigenen Berechnungen auf Basis der ALL-Studie 2005, berufstätig. Daher bietet der Betrieb einen idealen Zugang für die arbeitsplatz- und berufsorientierte Förderung der Grundkompetenzen. Um dieses Potential besser auszuschöpfen, initiierte der SVEB 2009 das «Projekt GO – Förderung der Grundkompetenzen von Erwachsenen» und entwickelte zusammen mit ExpertInnen das GO Toolkit. Es enthält Prozesse und Instrumente, um den arbeitsplatzorientierten Förderbedarf von Mitarbeitenden im Bereich der Grundkompetenzen zu identifizieren. Zu den Grundkompetenzen gehören Lesen und Schreiben, Zweitsprachenkompetenz in der lokalen Amtssprache, Alltagsmathematik und der Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT). Von 2009 bis 2011 wurde das GO Modell erstmals in vier Schweizer Grossunternehmen getestet.

## Das GO Modell eignet sich für jede Branche

Von ihren 31'000 Mitarbeitenden beschäftigen die **Schweizerischen Bundesbahnen (SBB)** einige hundert von ihnen als Rangierarbeiter. Das «An- und Abkuppeln» von Zügen beispielsweise erfordert eine aktive Kommunikation und Koordination zwischen Rangier-Mitarbeitenden, Teamleitenden und Lockführern. Neuerungen und Veränderungen in den Arbeitsabläufen werden den Angestellten bei der SBB über Plakate oder mit zusätzlichen Blättern in einem Ordner mitgeteilt. Viele sind mit dem Informationsfluss am Arbeitsplatz überfordert. Im Rahmen der GO Pilotierung wurde mit 25 Rangierarbeitern eine Standortbestimmung durchgeführt. Neun Mitarbeitende nahmen schliesslich am Kurs «Erweiterung der Interaktionskompetenz / Kommunikation» und «Umgang mit Neuerungen» teil. Schulungsthemen waren die Grundlagen der Kommunikation und Lernstrategien für den Umgang mit Neuerungen.

Der Umgang mit IKT im Postverteilzentrum in Daillens stand im Mittelpunkt der GO Bildungsmassnahmen bei **Postlogistic**. Das westschweizer Paketverteilzentrum beschäftigt rund hundert Mitarbeitende – sowohl SchweizerInnen als auch MigrantInnen. Die am Arbeitsplatz durchgeführte Anforderungsanalyse bestätigt, dass bei der täglichen Arbeit im Betrieb alle Grundkompetenzen nötig sind. Zehn Mitarbeitende meldeten sich freiwillig zum Kurs. Sie absolvierten eine Standortbestimmung und identifizierten auf Basis der Anforderungsanalyse den Bildungsbedarf für Kommunikation, Lesen und Schreiben, Alltagsmathematik und IKT. Gleichzeitig wurden bei den Mitarbeitenden auch ihre eigenen Interessen und Bildungswünsche erfasst. «Kommunikation und Umgang mit IKT» waren schliesslich die Schwerpunkte der 30-stündigen Bildungsmassnahme bei Postlogistic.

Die GO Schulung bei der Firma **PUA Reinigungs AG** widmete sich dem Sprachenlernen. Viele MitarbeiterInnen der PUA sind Migrantinnen. Sie verfügen teilweise über sehr tiefe Sprachkompetenzen, mit welchen sie im Alltag kaum über die Runden kommen. Bei der Anforderungsanalyse stellte sich heraus, dass die Mitarbeiterinnen bei Arbeitsunfällen über die nötigen Handlungskompetenzen verfügen müssen, um schnell agieren zu können. So stand die Förderung der mündlichen Deutschkenntnisse im Mittelpunkt der GO Schulung. Im Kurs lernten die Frauen beispielsweise, sich selbst vorzustellen und einfache Gespräche zu führen, zudem erweiterten sie ihr

## GO Förderung der Grundkompetenzen von Erwachsenen

<b>Laufzeit:</b>	2009 bis 2011
<b>Pilotbetriebe:</b>	SBB, Postlogistics, PUA Reinigungs AG, Zweifel Pomy-Chips AG
<b>Finanzierung:</b>	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT), Paul Schiller Stiftung, Ernst Göhner Stiftung
<b>Partner:</b>	Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB, EB Zürich, Idea Sagl, Eidgenössisches Hochschul- instituts für Berufsbildung (EHB)



berufliches Fachvokabular. Sie übten, die Reinigungsutensilien korrekt zu benennen und lernten die Namen der Körperteile, Rufnummern und Gefahrensymbole für den Umgang mit Notfällen kennen.



PUA-Mitarbeiterinnen lernen spielend neue Wörter.

Bei der **Zweifel Pomy-Chips AG** gibt es immer weniger «einfache» Tätigkeiten, die von geringqualifizierten Angestellten ausgeübt werden. Im Zuge der Modernisierung des Betriebs halten laufend neue Technologien Einzug. Das bereitet vielen Mitarbeitenden Schwierigkeiten, da sie die nötigen Kompetenzen und Fähigkeiten, insbesondere im Umgang mit IKT nicht mitbringen, um mit den neuen Anforderungen am Arbeitsplatz problemlos umzugehen. Während der Pilotierung zeigte die Anforderungsanalyse am Arbeitsplatz, dass praktisch alle Mitarbeitende im Produktionsprozess, direkt oder indirekt, auf die Bedienung von bildschirmgesteuerten Maschinen in ihrem beruflichen Alltag angewiesen sind. Zwölf Mitarbeitende nahmen an der GO Bildungsmassnahme teil, in welcher der Umgang mit IKT im Zentrum stand.

## «Die Mitarbeitenden müssen die Angst vor dem Computer verlieren»

Der SVEB im Gespräch mit Christian Knobel, Produktionsleiter bei der Zweifel Pomy-Chips AG



### **Herr Knobel, warum hat sich Zweifel 2010 an GO beteiligt?**

2010 planten wir die Automatisierung der Endverpackung. GO ermöglichte eine massgeschneiderte Bildungsmassnahme, mit welcher wir unsere Mitarbeitenden auf diese Veränderungen vorbereiten konnten. Es war uns wichtig, die Automatisierung mit den bestehenden Mitarbeitenden umzusetzen und keine Kündigungen aussprechen zu müssen.

### **Ist Ihnen dies gelungen?**

Ja absolut. Elf von den zwölf Mitarbeitenden, die den GO Kurs absolvierten, sind nach wie vor bei uns beschäftigt. Drei von ihnen in den neuen, automatisierten Arbeitsbereichen. Der nächste Automatisierungsschritt steht bevor, davon werden weitere fünf Personen betroffen sein, die bei der GO Bildungsmassnahme dabei waren.

### **Welches Ziel haben Sie mit der GO Pilotierung verfolgt?**

Wir wollten mit der Schulung bei den Mitarbeiterinnen die Hemmschwelle beim Bedienen der Computer abbauen. Sie

sollten sich zutrauen, mit Computern umzugehen, und keine Angst davor haben, dass sie etwas kaputt machen könnten.

### **Sind Ihre Mitarbeitenden nun versiert im Umgang mit Computern?**

In der GO Schulung haben die Teilnehmenden viele «private» Computeranwendungen gelernt. Sie haben die anfänglichen Berührungängste verloren. Es ist eine Win-win-Situation: Unsere Mitarbeitenden können nun E-Mails schreiben und im Internet surfen. Gleichzeitig hat es ihnen auch den Übergang zu computergesteuerten Bildschirmen am Arbeitsplatz erleichtert. Wir haben die Automatisierung in der Produktion noch nicht abgeschlossen. Es werden künftig also noch weitere Personen an automatisierten Arbeitsplätzen arbeiten können.

Bei der an das Interview anschliessenden Betriebsführung begegneten wir einer Mitarbeiterin, die an der Bildungsmassnahme teilgenommen hat. Sie erinnert sich und erzählt: «**Früher haben wir mit den Muskeln gearbeitet, jetzt arbeiten wir mit dem Kopf.**»

# Gut begleiteter Praxistransfer stellt das Gelernte langfristig sicher

Die Firma EMP in Tramelan im Berner Jura ist eine Feinmechanikwerkstatt für die Uhrenindustrie, Mikroelektronik und Anschlusstechnik. Acht Kontrollarbeiterinnen verschiedener Altersgruppen und Nationalitäten aus der Produktion können seit der GO Bildungsmassnahme besser rechnen und das Computerprogramm Excel anwenden.

(mj) Für die GO2 Pilotierung bei der EMP konnte Didier Juillerat, Direktor beim Centre interrégional de Perfectionnement (CIP) auf bereits bestehende Kontakte zum Unternehmen zurückgreifen. Der Betrieb beschäftigt in seiner Kontrollabteilung in der Produktion Mitarbeiterinnen ohne Berufsabschluss und mit tiefen Grundkompetenzen. Einige der Frauen verschiedener Altersgruppen und Herkunftsländer konnten also von den GO Bildungsmassnahmen profitieren.

Im Gespräch mit der zuständigen HR-Leiterin Françoise Sallin und den Werkstattchefs wurde der Bildungsbedarf aus Sicht des Unternehmens geklärt. Es folgten Beobachtungen am Arbeitsplatz und Interviews mit den Kontrollmitarbeiterinnen. Aufgrund dieser Resultate haben der Prozessbegleiter Christian Wyssen und die beiden Kursleiter Tamara Bangerter und Francis Kaempfeiter die Defizite im Bereich der Grundkompetenzen der Mitarbeiterinnen identifiziert. Acht Frauen hatten insbesondere Probleme im Bereich Alltagsmathematik. Dazu gehörten Kopfrechnen, einfache Dreisatzrechnungen, und Prozentrechnen. Zudem bereitete Ihnen die Anwendung des Computerprogramms Excel grosse Mühe.

müssen wir in eine Excel Tabelle eintippen», erklärt eine Mitarbeiterin. Je nachdem erhalten sie aber auch einfach einen mit Feinteilen gefüllten Beutel, von denen eine bestimmte Menge zu kontrollieren ist. Je nach Arbeitsplatz werden die Teile aber auch während des Produktionsprozesses geprüft. Treten Abweichungen auf, sind die Mitarbeiterinnen angewiesen, diese dem Feinmechaniker sofort zu melden, damit er an den Maschinen die notwendigen Anpassungen vornehmen kann. Die Kontrollen werden mittels spezieller Messinstrumente durchgeführt. Die Kontrollmitarbeiterinnen müssen dafür eine gedruckte oder auf dem Bildschirm angezeigte Konstruktionszeichnung lesen und an den vorgegebenen Stellen Messungen durchführen. Die Ergebnisse, gemessen in Grösse und Prozenten, erfassen sie dann am Computer. Diese Daten sind eine Grundlage für die Qualitätssicherung des Unternehmens.

## Den Nutzen der Arbeit erkennen ist sinnstiftend

Die Bildungsmassnahme fand während der Arbeitszeit statt und die Zeiten rich-

teten sich nach den Arbeitszeiten der Kontrollmitarbeiterinnen. Ihre Präsenz in der Kontrollabteilung wurde so geplant, dass sie unter optimalen Bedingungen an der GO Bildungsmassnahme teilnehmen konnten. Das Ziel der Weiterbildung beinhaltete folgende Vorgaben: Die Kontrollmitarbeiterinnen führen Konformitätsberechnungen zuverlässig durch, damit sie ihre Vorgesetzten rechtzeitig informieren können. Die Daten werden von den Kontrollmitarbeiterinnen in den Computer eingegeben und gespeichert und anhand der verfügbaren Zahlen lassen sich zuverlässige Statistiken erstellen.

Um das Gelernte zu festigen, erstellten die Teilnehmerinnen Tabellen, in denen sie ihre Beobachtungen festhielten. So lernten sie verstehen, weshalb sie gewisse Arbeiten ausführen mussten. Das Verständnis dafür, warum gewisse Arbeitsschritte nötig sind, erhöhte für die Frauen den Sinn ihrer Arbeit.

Überlegungen zum Praxistransfer wurden gemeinsam mit den Teilnehmerinnen und den Firmenverantwortlichen angestellt, geplant und umgesetzt. Nur

## Was nachts produziert wird, wird am Tag kontrolliert

Der typische Arbeitsablauf der Kontrollmitarbeiterinnen beginnt mit der Entgegennahme der Kontrollbestellungen für die in der Nacht produzierten Serien. «Die Produktion gibt uns einen Kontrollauftrag für die Stücke, die nachts produziert wurden. Die Messresultate



## Türöffner/in im GO Modell

TüröffnerInnen spielen im GO Modell eine entscheidende Rolle, da sie den Kontakt mit dem Betrieb aufgleisen und aufgrund ihrer Beziehung die erste Überzeugungsarbeit für den Nutzen von GO für den Betrieb leisten. Nachdem der Betrieb dem Türöffner Interesse signalisiert hat, übernimmt der Prozessbegleiter und konkretisiert die Zusammenarbeit mit dem Betrieb.



mit der Unterstützung eines Transfervantwortlichen aus dem Betrieb konnte gewährleistet werden, dass die während der Ausbildung erworbenen Kenntnisse bei der täglichen Arbeit angewendet werden können. So erhielten z.B. die Frauen für die Anwendung des Gelernten am Arbeitsplatz anfangs einfach mehr Zeit, um die Aufgabe korrekt und ohne Stress auszuführen. Die TeilnehmerInnen entwickelten gemeinsam Instrumente für ihre Arbeit weiter, die für ihre Tätigkeiten sinnvoll sind. Dazu in der Lage zu sein, steigerte nicht nur das Selbstbewusstsein der Frauen, sondern auch die Autonomie für die Umsetzung ihrer Arbeit. Davon profitierten besonders die Leiter der Werkstätten, da die Mitarbeiterinnen ihre Kontrolltätigkeiten nun selbständig und korrekt ausführen konnten.

## Die Kurse fördern den Teamgeist

Dank der Bildungsmassnahme entstand zwischen den Kontrollmitarbeiterinnen und den Werkstattchefs ein besserer Dialog, was wiederum den Zusammenhalt in den Teams und die Kommunikation untereinander unterstützte. «Es ist im Interesse der Firma, dass wir unsere Mitarbeitenden weiterbilden, denn das erhöht nicht nur ihre Kompetenzen, sondern auch ihre Zufriedenheit», erklärt die HR-Leiterin Françoise Sallin und ergänzt: «Zufriedene Mitarbeitende sind auch rentable Mitarbeitende.»



*Didier Juillerat, Direktor Centre interrégional de Perfectionnement (CIP) – Türöffner im Projekt GO*

## Gegenseitiges Vertrauen ist die Voraussetzung

Das Ziel des Türöffners im GO Modell ist es, ein Unternehmen davon zu überzeugen, in die Förderung der Grundkompetenzen ihrer geringqualifizierten Mitarbeitenden zu investieren, wie sie GO vorsieht. In der Praxis lässt sich diese Funktion nicht ohne Grund nur schwer aus dem Nichts aufbauen. Damit dieses Unterfangen gelingt, sind persönliche Kontakte und gegenseitiges Vertrauen zwischen der Bildungseinrichtung und dem Unternehmen unabdingbar. Da das CIP seit langem regelmässig mit der Firma EMP in Kontakt steht, durften wir das Projekt der Geschäftsleitung rasch vorstellen und im Detail erklären. Die EMP war schnell vom Nutzen von GO überzeugt. Die Tatsache, dass wir auf diesen langjährigen, guten Kontakt aufbauen konnten, erleichterte auch die Aufgabe des Prozessbegleiters ungemein. Als Türöffner ebnete ich ihm den Weg, damit er zusammen mit dem Kursleiter die Bildungsmassnahme umsetzen und in stetigem Kontakt mit dem Unternehmen bleiben konnte.



### **i** Projektinfos

<b>Firma:</b>	EMP
<b>Branche:</b>	Herstellung von Uhrenbestandteilen und Mikrotechnik
<b>Teilnehmerinnen:</b>	8 Kontrollmitarbeiterinnen
<b>Bildungsanbieter:</b>	CIP (Centre interrégional de Perfectionnement) / Tramelan
<b>Bildungsmassnahme:</b>	zwei Ausbildungsmodule über die Dauer von insgesamt 30 Stunden zu den Themen problemloses Rechnen und Computeranwendung am Arbeitsplatz
<b>Kursdauer:</b>	April bis Juni 2014

# Massgeschneiderte Kurse nutzen Betrieben und Mitarbeitenden

Drei Restaurants der SV Group haben sich zu einer Lernkooperation zusammengeschlossen, um das GO Modell in ihren Betrieben zu testen. Die zwölf Beteiligten haben mit den GO Bildungsmassnahmen gute Erfahrungen gemacht. Lernkooperationen erfolgreich durchzuführen, ist selbst für erfahrene Weiterbildungsfachleute anspruchsvoll, da es individuellen und betriebsübergreifenden Lernbedürfnissen Rechnung zu tragen gilt.

(ed) Bei der SV Group finden zwar wöchentlich zehn-minütige Schulungen statt, die für alle Mitarbeitenden obligatorisch sind. Oftmals hapert es jedoch bei den Teilnehmenden an ausreichenden Deutschkenntnissen, um den Schulungen zu folgen. Als dem Training & Development Manager des Gastro-Unternehmens SV Group Serge Grünwald das GO Modell vorgestellt wurde, erkannte er das Potential für seine Restaurants sofort. Er gab der WBK (Weiterbildungskurse Dübendorf) grünes Licht, eine Lernkooperation zu bilden und das GO Model bei der SV Group zu testen. Drei Betriebe beteiligten sich an der Bildungsmassnahme. Besucht wurden die Kurse von drei Restaurantmanager und neun Mitarbeitenden.

## Menüpläne lesen und Fragen beantworten

Bildungsbedarf zeigte sich bei der SV Group bereits nach ersten Gesprächen. Zu den Bildungsthemen gehörte beispielsweise, die Restaurantmanager bei ihrer Schulungsaufgabe zu unterstützen. «Unsere Mitarbeiterinnen müssen die täglichen Menüpläne verstehen und Fragen der Kunden beantworten können», erklärt ein Restaurantmanager. Es folgten weitere Beobachtungen an den Arbeitsplätzen und Gespräche mit Mitarbeitenden. Ursula Schwager, stellvertretende Schulleiterin der WBK begleitete den gesamten Prozess, von der Firmen-Akquise bis zur Evaluation der Bildungsmassnahmen. «Das gewählte Vorgehen nach dem GO Modell hat sich bewährt, die Lernkooperation umzusetzen und in allen Betrieben die Bedürf-

nisse der Mitarbeitenden abzuklären, ist aber aufwändig», erklärt sie. Für den Aufbau der Lernkooperation konnte die WBK auf einem bestehenden Kontakt zum Unternehmen aufbauen.

## Vorgesetzte und Mitarbeitende in Kurse einbeziehen

Die GO Bildungsmassnahmen der WBK enthielten betriebsübergreifende Schulungen, in welche auch Themen der internen Kurse aufgenommen wurden. Zudem erhielten die Restaurantmanager für die Umsetzung ihrer wöchentlichen Mitarbeiterschulungen Tipps und Tricks zur Methodik und zur «arbeitsintegrierten» Sprachförderung sowie das Know-how, die Schulungen zu planen. Da die einzelnen TeilnehmerInnen der Lernkooperation sehr unterschiedliche Bedürfnisse hatten, wurden die Lektionen teilweise im Einzelunterricht oder in Kleingruppen durchgeführt. Während den Kurssequenzen ging die Kursleiterin Barbara Vollenweider laufend auf neue Situationen ein und integrierte sie in den Unterricht. «Das situative Vorgehen ermöglichte es mir, flexibel auf die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und der Vorgesetzten einzugehen», berich-

tet Barbara Vollenweider und ergänzt: «So konnte ich den Inhalt der Schulung genau auf die Herausforderungen am Arbeitsplatz abstimmen.»

## Hausaufgaben stellen den Lerntransfer sicher

Da bei den Bildungsmassnahmen betriebliche Unterlagen und Lernmaterialien verwendet wurden, wie etwa Gefahrensymbole oder ein Lohnausweis, konnten die Teilnehmenden das Gelernte direkt mit dem Arbeitsalltag verknüpfen. Vorgesetzte oder KollegInnen förderten im Arbeitsalltag den Transfer, indem sie gemeinsam die Sicherheitssymbole im Betrieb suchten und benannten, Aussprache- und Wortschatzübungen in den Alltag einbauten oder Lesemöglichkeiten identifizierten, wie beispielsweise die Beschriftungen an den Putzmitteln. Dieses sehr niederschwellige Vorgehen nützt sofort und ist effektiv. Die Herausforderung besteht nun darin, die kleinen Lern- und Transferprojekte auch nach Abschluss der Bildungsmassnahme selbstständig weiterzuführen.

Rückblickend beurteilen die drei beteiligten Restaurantmanager das Projekt



## Prozessbegleiter/innen im GO Modell

Prozessbegleiterinnen übernehmen nach erfolgter Türöffnung den Kontakt zu den Betrieben, sind für die reibungslose Zusammenarbeit mit den Betrieben verantwortlich und tragen die Verantwortung für das Gelingen des GO Prozesses im Betrieb.

positiv, insbesondere auch wegen des hohen Praxisbezugs. «Wir sehen die Fortschritte unserer Mitarbeitenden, jetzt fragen sie nach, wenn sie etwas nicht verstehen und zeigen stärkeres Interesse Neues zu lernen.» Trotz Mehrfachbelastungen sind auch die Teilnehmenden zufrieden mit dem Gelernten. «Wegen zu viel Stress wollte ich nicht an den Kursen teilnehmen, meine Kollegin hat mich aber überredet mitzumachen», berichtet eine Teilnehmerin. Auch

eine weitere Teilnehmerin äussert sich positiv: «Der Deutschkurs hat mir viel gebracht. Jetzt kann ich einem Gast helfen, wenn er mich etwas fragt und ich verstehe auch meine Arbeitskollegen viel besser.» Beide möchten gerne einen weiteren Kurs besuchen.



*Ursula Schwager, Stv. Schulleiterin WBK Dübendorf – Prozessbegleiterin in der GO2 Pilotierung*

## Herausforderung Kosten – Nutzen

Wir haben in den drei Restaurants der SV Group die Anforderungen der verschiedenen Arbeitsplätze sorgfältig erfasst. Das war zwar ein hoher Aufwand, der sich aber gelohnt hat. Dadurch erhielten wir einen grossen Fundus an Themen für die Bildungsmassnahme. Zudem konnten wir viele Anregungen für den Transfer generieren. Das GO Modell liess sich für die Arbeit in Kleinbetrieben leicht anpassen. Die TeilnehmerInnen und der Betrieb profitierten gleichermassen von diesen arbeitsplatzorientierten Lerninhalten. Wesentlich zum Erfolg der Bildungsmassnahme beigetragen hat zudem die gute Zusammenarbeit zwischen dem Transferverantwortlichen im Betrieb und uns. Die Umsetzung der Lernkooperation war jedoch für uns sehr kostenintensiv und ohne Förderung hätten wir diese Arbeit nicht machen können.

Auch KMU haben oftmals wenig finanziellen und organisatorischen Spielraum für zusätzliche Aktivitäten. Wir waren bereit, mit dem zu arbeiten was wir vorfanden, das unterstützte das Gelingen des Projekts ungemein. Insbesondere war hier die Flexibilität und Kundenorientierung der Kursleiterin gefordert – verbunden mit einer hohen Professionalität, welche es ihr ermöglichte, mit diesen Herausforderungen im Interesse der Teilnehmenden umzugehen. Der gleiche Flexibilitätsanspruch bildete auch die Basis für das Schulungskonzept, welches unterschiedliche Gefässe enthält, die individuell angepasst werden können.



### **i** Projektinfos

<b>Betrieb:</b>	SV Group mit den Betrieben AMAG, Hangar und EMPA
<b>Branche:</b>	Gastronomie
<b>Teilnehmer:</b>	3 Restaurantmanager und 9 Mitarbeitende
<b>Anbieter:</b>	WBK Dübendorf
<b>Bildungsmassnahme:</b>	27 Kursstunden in Form von betriebsübergreifenden Lektionen für alle Mitarbeitenden, betriebsspezifische Lektionen, Unterstützung der Restaurantmanager für die Umsetzung der internen Schulungen
<b>Kursdauer:</b>	Mai 2014 bis September 2014

# GO funktioniert auch im multikulturellen Kleinbasel

Trotz finanzieller und organisatorischer Probleme haben sich sieben von Migranten geführte Kleinstbetriebe aus Basel dafür entschieden, sich an den Bildungsmassnahmen des GO Projekts zu beteiligen. Entstanden ist eine bunt zusammengewürfelte Lernkooperation, die den Kursleitenden sehr viel Flexibilität abverlangte.

(ed) Für die Pilotierung des GO Modells in Klein- und Kleinstbetrieben in der Basler Altstadt schlossen sich eine Bar, zwei Lebensmittel- und zwei Imbissgeschäfte, ein Nähatelier sowie ein Telefonverkäufer zusammen. Das Team der ECAP Basel konnte die Lernkooperation rasch bilden. «Wir entschieden uns, mit interkulturellen Vermittlern zusammenzuarbeiten, die uns die Türen zu verschiedenen von Migranten geführten Quartierläden in Kleinbasel öffneten», erklärt die Projektleiterin Olivia Walter. Türöffner spielen im GO Modell eine entscheidende Rolle, wie diese Lernkooperation eindrücklich bestätigt.

Die ersten Betriebskontakte fanden gemeinsam mit einem interkulturellen Vermittler statt. Diese Unterstützung war vor allem für den Vertrauensaufbau wichtig. Neun Personen meldeten sich für die Bildungsmassnahme an, es erschienen jedoch nur sechs von ihnen regelmässig. Einerseits wurde das kostenlose Angebot nicht als verbindlich betrachtet, andererseits sind die organisatorischen und finanziellen Hürden selbst bei kostenlosen Bildungsmassnahmen hoch. Die Kleinstunternehmer müssen während ihrer Abwesenheit entweder den Laden schliessen oder eine Vertretung bezahlen.

mussten ihnen versichern, dass wir uns unauffällig verhalten und sich dies nicht negativ auf das Geschäft auswirken würde», berichtet Olivia Walter.

Bei allen beteiligten Klein(st)unternehmen ist die Kundschaft international. Den Unternehmern mangelte es vor allem an ausreichenden Deutschkenntnissen. Sie verstanden zwar einfache Bestellungen, ging eine Frage aber etwas weiter, fehlte das arbeitsrelevante Vokabular. So bemühte sich der dominikanische Barbesitzer zwar mit Umschreiben und Gesten seinem Gast zu erklären, was ein Gericht beinhaltet, aber das Verstehen forderte viel Geduld und Fantasie. Neben dem fehlenden Vokabular wurden ein paar Teilnehmer auch wegen der schlechten Aussprache nicht verstanden oder sie scheiterten am Schweizerdeutsch. Die Verbesserung der Kundenkommunikation stellte sich rasch als gemeinsames Bildungsthema der heterogenen Kursgruppe heraus.

## Standortbestimmung für den individuellen Bildungsbedarf

Aufgrund der Beobachtungen an den Arbeitsplätzen der Kleinstbetriebe entwickelten die Kursleitenden eine Standortbestimmung, um den konkreten Bildungsbedarf und die Lernbedürfnisse der einzelnen Teilnehmenden zu eruieren. Diese wurden dann in den Kurseinheiten berücksichtigt. Der Fokus lag auf sprachlichen Themen wie Vokabular, Aussprache, Zuhören, amtliche Mitteilungen verstehen oder Hoch- und Schweizerdeutsch. Während der Bildungsmassnahmen zeigten sich bei den Teilnehmenden noch weitere Bedürfnisse. Herr G. wollte beispielsweise das Wirtepatent erwerben. Im GO Kurs erhielt er ausreichende Informationen dazu und im Sprachlernprozess das nötige Selbstvertrauen, sich für den Kurs anzumelden. Frau Y. wurde in Computeranwendungen geschult. Sie kann nun das Fernstudium in der Türkei mittels eLearning abschliessen.

## Flexible Anforderungsanalyse

Die Anforderungsanalyse an den Arbeitsplätzen der Kleinstunternehmer führte das ECAP-Team sehr diskret durch. Sie beobachteten die Geschäftsabläufe und Kommunikationssituationen, während sie sich dort selbst als Kunde beim Essen oder Einkaufen aufhielten. «Wir



## Teilnehmer/innen im GO Modell

Geringqualifizierte Mitarbeitende sind die Zielgruppe des GO Modells. Ihnen werden die arbeitsplatzspezifischen Kompetenzen in kurzen Bildungsmassnahmen vermittelt. Von den Kursleitern werden sie begleitet das Gelernte in den Arbeitsalltag zu transferieren.



Da die Kursteilnehmer mehrheitlich selbständige Unternehmer waren, haben sich die beiden Kursleitenden Christian Kessler und Olivia Walther für einen kurintegrierten Lerntransfer entschieden. Zwischen den Schulungseinheiten erhielten die Teilnehmenden kleine Aufgaben, welche dann in der Folgelektion besprochen wurden. «Dieses Vorgehen hat sich bewährt», bestätigt Olivia Walther, «es ist niederschwellig und die Teilnehmenden spürten einen sofortigen Nutzen». Ein wichtiges Nebenprodukt der Kurse waren die sozialen Verknüpfungen, die über die unterschiedlichen Kulturen entstanden sind.

### Das GO Modell ist komplex und doch flexibel

Die Strukturen des GO Prozesses bilden eine gute Basis für die Planung, ist sich das ECAP-Projektteam einig. «Für unsere Zielgruppe mussten wir das Vorgehen jedoch stark herunterbrechen und vereinfachen.», erklärt Olivia Walther und ergänzt: «Aber es lohnt sich in die Betriebe zu gehen, um dadurch Einblicke in Arbeitsprozesse und die damit verbundenen Schwierigkeiten zu erhalten.»

### Die öffentliche Hand ist gefordert

Dank dem hohen Einsatz und viel Flexibilität konnte das ECAP-Team die Arbeit mit den Kleinstunternehmern erfolgreich umsetzen. Die Projektleiter beurteilen den Aufwand für die Vorbereitung und Durchführung der Lernkooperation als hoch. Die effektiven Kosten für die Teilnehmenden wären so hoch, dass eine Umsetzung nur durch Drittgelder finanzierbar ist. Es ist für sie jedoch unbestritten, dass die Teilnehmenden positive und für ihren Arbeitsalltag nützliche Lernerfahrungen machen konnten.

## Deutschkenntnisse sind die Basis zum Weiterkommen

Frau Y. wollte vor allem an ihren mündlichen Sprachkompetenzen arbeiten, um Kontakt zu knüpfen, und ihre sprachlichen Kenntnisse so weit verbessern, dass sie als Fernziel die Kunstgewerbeschule besuchen und ihre Nähkurse auch deutschsprachiger Kundschaft anbieten kann. Zurzeit macht sie ein Fernstudium in der Türkei. Im Verlaufe des Kurses zeigte sich, dass sie nicht den kompletten Bildungsgang absolvieren kann, da ein Teil des Studiums auf eLearning basiert und ihr die nötigen Computerkenntnisse fehlten. Nach einer individuellen Kurzschulung, die in die Bildungsmassnahme eingebunden wurde, kann Frau Y. nun den Computer selbstsicher nutzen und auch an den eLearning-Lektionen teilnehmen.

**«Ich möchte unbedingt weiterlernen.** Da meine Kinder nun schon grösser sind, möchte ich mich beruflich neu orientieren und meine Nähkurse auch deutschsprachigen Kunden anbieten», erzählt Frau Y. und ergänzt: «Die GO Kurse boten mir eine gute Möglichkeit, meine eher bescheidenen Deutschkenntnisse zu verbessern. In den Kursen eignete ich mir einen grösseren Fachwortschatz an. Nun kann ich die Arbeitsabläufe und die Vorgehensweise beim Nähen auch auf Deutsch erklären. Jetzt, wo ich besser Deutsch spreche, habe ich nicht mehr Angst vor Vorurteilen, die mir als Muslimin entgegengebracht werden könnten, denn ich bin nun in der Lage, diese zu entschärfen. Ganz allgemein bin ich viel entspannter und offener im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen.»

*Frau Y., Inhaberin Nähatelier, Kursteilnehmerin in der GO2 Pilotierung*

## i Projektinfos

<b>Betrieb:</b>	Klein- und Kleinstbetriebe aus Kleinbasel
<b>Branche:</b>	Lebensmittel und Imbissgeschäfte, Bar, Nähatelier
<b>Teilnehmer:</b>	9 angemeldete Personen / 3 davon sind nicht erschienen
<b>Anbieter:</b>	ECAP Basel
<b>Bildungsmassnahme:</b>	Sprache, Zuhören, IKT, Infos zum Wirtepatent, amtliche Mitteilungen verstehen
<b>Kursdauer:</b>	Februar 2014 bis Oktober 2014



# Mit einer rollenden Kursplanung auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden eingehen

Neun MitarbeiterInnen der Hallenbad Luzern AG haben sich an der GO Schulung beteiligt. Sie sind je nach Bedarf am Empfang, im Bistro oder im kleinen Shop im Einsatz, bedienen die Telefonzentrale, räumen Bistrotische ab oder verkaufen Fitnesskurse und Badehosen. Ein vielfältiges Aufgabengebiet, das Flexibilität und ein breites Wissen erfordert.

(ed) Das Schweizerische Arbeiterhilfswerk (SAH) Zentralschweiz sah in der Hallenbad Luzern AG Potential, um Mitarbeitende im Bereich Grundkompetenzen zu fördern. Bereits nach der ersten telefonischen Kontaktaufnahme konnte das GO Modell dem Geschäftsführer Stefan Schlatter vorgestellt werden. Drei Betriebe der Hallenbad Luzern AG beteiligten sich an der Lernkooperation. Eine auf das Unternehmen zugeschnittene Weiterbildung, wie sie das Modell GO vorsieht, konnte für Mitarbeitende aus dem Bereich Reinigung oder für das Kassenpersonal konzipiert und durchgeführt werden. Geschult wurden neun MitarbeiterInnen in nonverbaler und verbaler Kommunikation. Sie lernten an vier Kursnachmittagen unter anderem die verschiedenen Kommunikationsarten kennen, übten konstruktive Feedbacks und kundenfreundliche Antworten zu formulieren, und sie regelten die künftige Zusammenarbeit.

Monika Staubli, Prozessbegleiterin und Kursleiterin beim SAH Zentralschweiz, erlebte die Herausforderung insbesondere darin, die Erwartungen der Mitarbeitenden und der Führungspersonen unter einen Hut zu bringen. Dem Wunsch der Führung, die Bildungseinheiten am Arbeitsplatz praxisnah aufzubauen, damit sie in der täglichen Arbeit auch Wirkung zeigen, wurde Rechnung getragen. Auch war zum Vornherein klar, dass Weiterbildung zwar wichtig ist, das Tagesgeschäft aber immer Priorität hat.

## **Führungsleute tun sich schwer mit «Grundkompetenzen»**

Während der Suche nach geeigneten Betrieben stellte Monika Staubli fest, dass Führungsleute mit der Begrifflichkeit «Grundkompetenzen» Mühe haben. Sie änderte die Kommunikation und redete fortan von einer sinnvollen Investition der Unternehmen in die massgeschneiderte Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden. Mit dem GO Modell können die Kompetenzen der Mitarbeitenden gezielt gefördert werden. Weiter stellte sie fest, dass sich die Akquise ohne persönliche Kontakte recht schwierig gestaltete. «Für den raschen Zuschlag, GO in der Hallenbad Luzern AG zu pilotieren, kam uns der langjährige Kontakt zum Unternehmen entgegen», erklärt Monika Staubli.

## **Was brauchen die Betriebe?**

Im Falle der Hallenbad Luzern AG haben Monika Staubli und eine weitere Kursleiterin das Hallenbad als Kundinnen besucht. Sie beobachteten die

verschiedenen Arbeits- und Aufgabenbereiche, die Arbeitsatmosphäre sowie die Zusammenarbeit. Aus den gewonnenen Erkenntnissen erstellten sie ein erstes Anforderungsprofil. Die detaillierte Anforderungsanalyse und Bedarfserhebung wurde nicht wie im Modell vorgesehen vor dem Bildungsstart, sondern während der Kurshalbtage rollend geplant und weitergeführt. Zum einen, weil die Umsetzungsphase mit nur drei Wochen Vorbereitungszeit sehr kurz angesetzt war, und zum anderen weil sich viele Bildungsbedürfnisse erst während und zwischen den Kursen durch Rückmeldungen und Anregungen der Teilnehmerinnen ergaben. Dies erforderte von der Kursleitung aufmerksames Zuhören und eine hohe Flexibilität in der Kursplanung.

Monika Staubli hatte als Kursleiterin die Aufgabe, den Unterricht praxisnah zu gestalten, Übungen und Beispiele aus dem Berufsalltag einzubinden und diese zu zweit, in Gruppen oder als Hausaufgaben zu üben. Nach jedem Kursnachmittag



## **Kursleiter/innen im GO Modell**

KursleiterInnen konzipieren und führen die Kurse gemäss den Anforderungsprofilen und dem Bildungsbedarf durch. Sie passen wo nötig die sich ändernden Lernziele an, arbeiten mit andern Kursleitenden sowie der Prozessbegleitung zusammen und unterstützen den Praxistransfer.

gaben die Teilnehmerinnen Rückmeldungen und Anregungen für die Gestaltung der nächsten Kurssequenz. «Ich hatte anfänglich die Idee, den Fokus der Kurse auf die Verkaufsgespräche zu legen. Es zeigte sich jedoch, dass die Mitarbeiterinnen lieber an der internen Kommunikation und der Gruppendynamik arbeiten wollten», erklärt Verkaufsleiter Dominik Berchtold. Die beiden Arbeitskolleginnen Yvonne Merchione und Andrea Sorrentino sind sich einig: «Viel gebracht haben uns die Rollenspiele. Wir wissen nun, wie wir mit bewusster Kommunikation Situationen positiv beeinflussen können.» Zudem bestätigen beide, wie positiv es war, als Team von einer externen Person geschult zu werden.

Die Pilotierung von GO2 in der Hallenbad Luzern AG umfasste vier Kurshalbtage im Abstand von jeweils einem Monat. Um den Praxistransfer des Gelernten zu gewährleisten, standen die Prozessbegleiterin bzw. Kursleiterin und die Verkaufsleitung zwischen den Bildungssequenzen in regem Austausch. Viel E-Mail-Kontakt fand zudem zwischen der Kursleiterin und den Teilnehmerinnen statt. Sie nahm Feedback entgegen und verteilte den Teilnehmerinnen Hausaufgaben.

## Bildungsmassnahmen sind integriert

Die Kommunikation hat nun einen festen Platz in der monatlichen Teamsitzung im Hallenbad. Die Teams erarbeiten gemeinsam Einzel- und Gruppenziele und erhalten mehr Gestaltungsspielraum. Bei Bedarf kann die Unternehmensführung und die Verkaufsleitung erneut auf das SAH Zentralschweiz zugehen, um das Gelernte aufzufrischen oder zu ergänzen.



Monika Staubli, SAH Zentralschweiz – Prozessbegleiterin und Kursleiterin in der GO2 Pilotierung

## Auch kurze Kurse motivieren Mitarbeitende

Das GO Modell im Betrieb umzusetzen, war spannend und anspruchsvoll. Es galt die verschiedenen Interessen von Auftraggebenden, Führungsleuten und Mitarbeitenden unter einen Hut zu bringen. Viele Bedürfnisse der Teilnehmenden zeigten sich erst während des Kurses. So war es unabdingbar, die Bildungseinheiten rollend zu planen. Sehr hilfreich war die Kursleiterschulung für das GO Modell sowie die Einführung in das Projekt durch den SVEB. Ebenfalls als konstruktiv erlebte ich den Austausch mit den verschiedenen Projektteams. Für die Umsetzung im Betrieb steht viel GO Material zur Verfügung, dies machte es nicht immer ganz einfach, das adäquate Instrument zu finden und im vorgegebenen Zeitrahmen umzusetzen.

Die wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung im Betrieb waren die Unterstützung der Unternehmensführung für die Bildungsmassnahme, ihr Vertrauen in die Bildungsfachleute, personelle und finanzielle Ressourcen sowie der Praxistransfer und geeignete Kursräume. Mir scheint es ideal, wenn die Prozessbegleitung und Kursleitung von der gleichen Person wahrgenommen wird. Dies vereinfacht die Kommunikation erheblich. Die grössten Herausforderungen werden in Zukunft bei der Akquise der Betriebe und bei der Finanzierung der Bildungsmassnahmen liegen. Individualisierte und massgeschneiderte Kurse haben ihren Preis. Ohne öffentliche Fördermittel ist das GO Modell schwer umzusetzen.

### i Projektinfos

<b>Betrieb:</b>	Hallenbad Luzern AG
<b>Branche:</b>	Freizeit und Sport
<b>Teilnehmer:</b>	9 Mitarbeiterinnen aus Verkauf, Empfang und Bistro
<b>Anbieter:</b>	Schweizerisches Arbeiterhilfswerk (SAH) Zentralschweiz
<b>Bildungsmassnahme:</b>	4 Nachmittage à 2,5 Stunden zu den Themen verbale und nonverbale Kommunikation
<b>Kursdauer:</b>	1. Mai 2014 bis 30. September 2014

# Genauere Bedarfsabklärung zahlt sich aus

**Bessere Sprachkenntnisse stärken das Selbstvertrauen. Ganz deutlich zu sehen, ist dies bei zwölf Mitarbeitenden der Schwarz AG Warmpresswerk in Bütschwil, die an den arbeitsplatzorientierten GO Schulungen teilgenommen haben. Bereits nach zwölf Schulungssequenzen führen einige Mitarbeitende besserqualifizierte Arbeiten aus – eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.**

(ed) Nachdem sich die Schwarz AG bereit erklärt hat, das GO Modell zu testen, lief die Umsetzung wie am Schnürchen. Für die Bildungsmassnahmen wurden von der Personalverantwortlichen Myrtha Schuler zwölf Mitarbeitende von der Schwarz AG und ihrer Schwesterfirma Angehrn AG Umformtechnik vorgeschlagen. Die Teilnahme war für sie obligatorisch. «Damit wir den Bildungsbedarf genau ermitteln konnten, haben wir mit allen Teilnehmenden 15- bis 30-minütige Einzelinterviews geführt, zu welchen wir neben Frau Schuler auch den Betriebs- und/oder Teamleiter beizogen», erklärt Prozessbegleiter und Kursleiter Fredi Gmür vom Berufs- und Weiterbildungszentrum Toggenburg (BWZT). Zudem wurden die Teilnehmenden auch an ihrem Arbeitsplatz beobachtet. Daraus ergaben sich die konkreten Ziele der einzelnen Mitarbeiter.

Wie in den anderen Pilotierungen entschied sich die Kursleitung auch hier für eine rollende Planung, die fortlaufend den Bedürfnissen der Teilnehmenden angepasst werden konnte. Zum Starten legte die Kursleitung u.a. folgende Lerninhalte fest: sich auf Deutsch vorstellen, wichtige Telefonnummern kennen, das Notfallhandbuch richtig anwenden, die Mitarbeiterreglemente kennen lernen und wissen, wie und wo man sich bei Krankheit abmeldet. Die Gespräche zur Auftragsklärung und zum vermuteten Bildungsbedarf wurden von Fredi Gmür und Myrtha Schuler geführt und in einer Vereinbarung festgehalten.

## Das Gelernte in den Arbeitsalltag integrieren

Das Kursprogramm war dicht und es stellte sich bald heraus, dass der Kursleiter aufgrund der grossen und heterogenen Gruppe nicht alle TeilnehmerInnen individuell begleiten konnte. Die Schwarz AG und das BWZT entschieden sich, fortan im Team-Teaching zu unterrichten sowie die vorgesehenen neun Kurssequenzen auf zwölf Doppel- und Dreifachlektionen zu erweitern. «In der zweiten Kurshälfte haben wir die Teilnehmenden mit dem Schweizerdeutsch vertraut gemacht. Ihre Verständigungsprobleme zeigten sich an den Kurstagen, welche direkt am Arbeitsplatz stattfanden», berichtete Kursleiter Gmür und ergänzte: «Auch hier habe ich nach rollender Planung und in adäquatem Tempo unterrichtet.» Den Transfer habe er in die Kurssequenzen eingebunden, indem die Teilnehmenden zum Abschluss einer Kurssequenz Aufgaben erhielten. Die gemachten Erfahrungen wurden dann am nächsten Kurstag ausgetauscht und wenn nötig nochmals bearbeitet.

Die Präsenz an der GO Weiterbildung war konstant hoch. Myrtha Schuler freut sich trotz anfänglicher Bedenken

über die hohe Motivation der TeilnehmerInnen, vor allem, weil sie einen Teil ihrer Freizeit dafür investieren mussten. An der Schlussbefragung gaben die Mitarbeitenden durchwegs positive Feedbacks. So verbesserte sich beispielsweise ihr Wortschatz im betrieblichen Kontext. Dadurch funktioniert die Kommunikation mit dem Vorgesetzten deutlich besser. Eine Kursteilnehmerin berichtet: «Ich verstehe jetzt besser Schweizerdeutsch und getraue mich nun mehr zu reden oder nachzufragen.» Ein anderer Mitarbeiter erzählt, dass die Kursleitung stark auf ihre Bedürfnisse eingegangen ist, besonders während den Lektionen mit einem Team-Teaching. Die Kurse befriedigten ein hohes Bedürfnis der Teilnehmenden, sich im betrieblichen Alltag besser verständigen zu können. Zwei Teilnehmer möchten nach Abschluss der Bildungsmassnahme weitere Deutschkurse besuchen.

## Gute Planung und fachliche Begleitung

Das Berufs- und Weiterbildungszentrum Toggenburg ist mit der Schwarz AG als Pilotbetrieb später als die anderen Pilotierungspartner ins Projekt eingestie-



### Führungsperson im GO Modell

Führungspersonen sind das Bindeglied zwischen den Teilnehmenden und den Kursleitenden und/oder Prozessbegleitern. Sie ebnen den Weg für die Bildungsmassnahmen im Betrieb und schaffen die Voraussetzungen, damit die Teilnehmenden das Gelernte im Arbeitsalltag umsetzen können.

gen. Projektleiterin Cäcilia Märki führte ins GO Modell ein und unterstützte, wo immer nötig. Trotz knapper Vorbereitungszeit hat die Schulungszeit für den Prozessbegleiter ausgereicht, um das Projekt erfolgreich umzusetzen. «Besonders wertvoll war für uns ein Besuch von Frau Märki am fünften Kurstag. Die Gespräche zwischen ihr, der Betriebsleitung und uns Kursleitern schärfte unseren Blick auf den Kursinhalt und das weitere Vorgehen», berichtet Fredi Gmür.

Gute Rückmeldung gibt es vom Prozessbegleiter und Kursleiter Gmür auch für das GO Toolkit. Es sei umfassend und

verständlich aufgebaut. Wichtig sei gewesen, die vorhandenen Instrumente an die betrieblichen Gegebenheiten und die heterogene Gruppe von Teilnehmenden anzupassen. Die genaue, aber auch aufwändige Bedarfsanalyse erlaube eine massgeschneiderte Unterrichtsplanung, berichtete er. Die Erfahrungen aus dem GO2 Projekt ermöglichen es dem BWZT, in Zukunft weitere, arbeitsplatzspezifische Kurse umzusetzen. Die Kosten künftiger GO Kurse sind jedoch genau zu kalkulieren, denn der Planungsaufwand ist bedeutend grösser als bei herkömmlichen Sprachkursen und setzt eine Co-Finanzierung durch die öffentliche Hand voraus.



Myrtha Schuler, Personalverantwortliche Schwarz AG, begleitete die GO2 Pilotierung

## Motivierte und selbstbewusste Mitarbeitende dank Weiterbildung

Wir haben in den vergangenen Jahren in der Schwarz AG und bei unserer Schwesterfirma Angehrn AG bereits Sprachkurse für unsere Mitarbeitenden angeboten, diese waren jedoch nicht arbeitsplatzspezifisch ausgerichtet. Gemäss unserer Unternehmenspolitik ist es eine Voraussetzung, dass wir uns über jede Beschäftigungsstufe hinweg auf Deutsch austauschen können. Mit dem GO Modell konnten wir arbeitsplatzspezifische Sprachkurse testen. Es war toll zu sehen, wie motiviert die zwölf Teilnehmenden waren. Sie sind viel selbstbewusster geworden, getrauen sich, das Gegenüber anzuschauen und weichen Begegnungen nicht mehr aus. Jetzt ist es auch leichter für sie in unsere «Sprechstunde» zu kommen. Wir beraten und unterstützen auch in sozialen Fragen. Unser Ziel ist es, das Potential der Mitarbeitenden zu erkennen und gezielt zu fördern. Die Deutschkurse schaffen die Voraussetzungen, damit sie an den firmeninternen Weiterbildungen teilnehmen können. Gerade im Hinblick auf den Fachkräftemangel liegt es in unserem Interesse, auch Tiefqualifizierte zu fördern. Nach Abschluss der GO Bildungsmassnahmen konnten beispielsweise zwei Frauen bereits besser qualifizierte Arbeiten übernehmen. Auch ein junger Albaner wird weiter gefördert: Sobald seine Deutschkenntnisse ausreichend sind, könnte er eine Lehre beginnen. Zudem werden Mitarbeitende finanziell unterstützt, die privat Sprachkurse besuchen wollen.



### **i** Projektinfos

<b>Betrieb:</b>	Schwarz AG Warmpresswerk Bütschwil und Schwesterfirma Angehrn AG Umformtechnik, Degersheim
<b>Branche:</b>	Metallverarbeitung
<b>Teilnehmer:</b>	12 Mitarbeitende
<b>Anbieter:</b>	Berufs- und Weiterbildungszentrum (BWZT) Toggenburg
<b>Bildungsmassnahme:</b>	Sprache, fachspezifische Ausdrücke, Verstehen der Betriebsregeln 12 Doppellektionen à 1,5 Stunden
<b>Kursdauer:</b>	September 2014 bis Januar 2015



# «Werkzeuge», die wirken

In sechs Jahren Arbeit sind die Erfahrungen vieler Akteure in das Projekt GO – Förderung der Grundkompetenzen von Erwachsenen eingeflossen. Entstanden sind drei tragende Instrumente: das GO Modell, welches durch den Prozess leitet, ein Toolkit mit Werkzeugen zur Umsetzung und eine Weiterbildung im GO Modell für Kursleitende.

1. (cm) Das **GO Modell** ist ausgereift und wurde in zehn Piloten in allen Betriebsgrössen getestet. Mit GO werden mit kurzen Bildungsmaßnahmen positive Lerneffekte erzielt, die dem Betrieb und den Mitarbeitenden einen spürbaren Nutzen bringen. Der situative und daher sehr konkrete Zugang bei der Analyse der Anforderungen am Arbeitsplatz und der Erhebung des Lernbedarfs der TeilnehmerInnen wird durch die gezielte Förderung des Transfers des Gelernten am Arbeitsplatz effizient unterstützt und verstärkt.

2. Das **GO Toolkit** enthält Instrumente und Prozesse mit Anwendungsbeispielen zur flexiblen Umsetzung der arbeitsplatz- und berufsorientierten Förderung der Grundkompetenzen in den Betrieben. Die vorhandenen Werkzeuge lassen sich auf den jeweiligen betrieblichen Kontext flexibel anpassen. Jeder GO Prozess ist anders. Die Umsetzung in den Betrieben erfordert daher eine hohe Professionalität der BeraterInnen und der KursleiterInnen.

3. Eine **GO Weiterbildung** stellt die systematische Weitergabe des Wissens und der Erfahrungen an die Weiterbildungsanbieter sicher. Sie vermittelt ausschliesslich die nötigen Kenntnisse und Erfahrungen bei der Umsetzung des GO Modells und der Anwendung der Instrumente des Toolkits. Die Arbeit mit dem GO Modell ist anspruchsvoll und verlangt von den beteiligten AkteurInnen hohe Flexibilität und Erfahrungen im Umgang mit Betrieben. Daher wird der Abschluss als AusbilderIn auf der Stufe eidgenössischer Fachausweis für die Teilnahme vorausgesetzt.

## Neue SVEB-Publikation:

### **Förderung von Grundkompetenzen in der Praxis: Modelle und neue Perspektiven**

Die Publikation gibt Einblick in die wichtigsten Projekte zur Förderung der Grundkompetenzen in der Schweiz. Vorge stellt werden neben GO auch aktuelle Entwicklungen in Bereichen wie Alltagsmathematik oder IKT. Die Arbeit mit verschiedenen Zielgruppen kommt genauso zum Zug wie die Ausbildung von Kursleitenden.

Die Beiträge werden von rund 15 Autorinnen und Autoren verfasst, die alle in Projekte oder in die Entwicklung von Modellen involviert sind. Die Publikation ist die erste umfassende, praxisnahe Darstellung der Förderung von Grundkompetenzen in der Schweiz. Sie enthält auch Folgerungen und Empfehlungen für die Zukunft dieses noch jungen Bereichs der Weiterbildung.

Die deutsche Fassung der Publikation ist ab September beim SVEB online und als Printversion verfügbar. Die französische Fassung wird im Herbst erscheinen. Umfang ca. 120 Seiten.

Weitere Informationen:  
[www.alice.ch/grundkompetenzen](http://www.alice.ch/grundkompetenzen)



# Herausforderungen und Chancen für das GO Modell

Das GO Modell funktioniert, die Werkzeuge sind fertig entwickelt und stehen zur Umsetzung in den Betrieben bereit. Damit sie auch in Zukunft genutzt werden, ist entscheidend, ob GO der Übergang vom Projekt in die Förderstruktur im Bereich Grundkompetenzen von Bund und Kantonen auf Grundlage des neuen Weiterbildungsgesetzes gelingen wird. Dafür sind noch einige Herausforderungen zu bewältigen.

## Angebotsstruktur

Bisher haben erst wenige Anbieter mit dem GO Modell Erfahrungen gesammelt. Für eine flächendeckende, qualitativ hochstehende Angebotsstruktur braucht es in vielen Regionen der Schweiz noch Investitionen in die Weiterbildung von Beratenden und Kursleitenden.

## Finanzierungsmodelle

Das GO Modell bringt sowohl für die TeilnehmerInnen als auch für die Betriebe einen nachweisbaren Nutzen. Die Bildungsmaßnahmen nach dem GO Modell sind für Weiterbildungsanbieter aufwändig in der Umsetzung und deshalb kostenintensiv. Ohne die Unterstützung der öffentlichen Hand wird sich GO als arbeitsplatzorientiertes Weiterbildungsmodell im Bereich Grundkompetenzen nicht durchsetzen. Es

braucht daher auf Grundlage des Weiterbildungsgesetzes tragfähige Finanzierungsmodelle zwischen Bund, Kantonen, Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Nur so kann sich GO als Weiterbildungsangebot für Betriebe mit gering qualifizierten Mitarbeitenden etablieren.

## Information

GO ist noch zu wenig bekannt: Nun gilt es, Organisationen der Arbeitswelt, Betriebe und Weiterbildungsanbieter sowie Kursleitende breit über GO und die Möglichkeiten der betrieblichen Förderung der Grundkompetenzen zu informieren. Dafür ist ein Kompetenzzentrum notwendig, das als unabhängige Fachstelle und Informationsplattform fungiert und im Auftrag der öffentlichen Hand die Umsetzung des GO Modells in den Betrieben unterstützt.

## Schlusspunkt

*Liebe Leserinnen, liebe Leser*

*GO steht zur Umsetzung bereit. Bis es so weit war, floss viel Energie, Expertenwissen und Entwicklungsarbeit in das Projekt. Ohne die Unterstützung unserer zahlreichen Partner wäre es nicht möglich gewesen, GO zu realisieren.*

*Unser grosser Dank geht an unsere Finanzierungspartner, das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI), die Paul Schiller Stiftung sowie die Ernst Göhner Stiftung.*

*Ebenso bedanken wir uns ganz herzlich bei allen Pilotierungspartnern. Zu ihnen gehören alle Pilotbetriebe, die Weiterbildungsinstitutionen und ganz besonders die MitarbeiterInnen, die an den Bildungsmaßnahmen teilgenommen haben. Nicht weniger dankbar sind wir für das grosse Expertenwissen, auf welches wir zugreifen durften. Zu den massgeblichen WegbegleiterInnen gehören Margrith Hagenow, Andy Czech, Hansruedi Kaiser, Ruth Meier sowie Ruth Rohrer. Ganz wichtig war für uns schliesslich die kritische Begleitung des Projekts durch die Mitglieder der GO Begleitgruppe.*

*Bernhard Grämiger, Stv. Direktor SVEB*

## Träger

### IKW / CIFIC

Interkantonale Konferenz der Weiterbildung  
Conférence interkantonale de la formation continue



#### Informationen im Web

[www.alice.ch/go2](http://www.alice.ch/go2)  
[www.alice.ch/shop](http://www.alice.ch/shop)  
[www.weiterbildung-in-kmu.ch](http://www.weiterbildung-in-kmu.ch)

#### Kontakt

Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB  
Cäcilia Märki, Leiterin Grundkompetenzen  
Oerlikonerstrasse 38  
8057 Zürich  
T: +41 (0) 44 319 71 58  
[caecilia.maerki@alice.ch](mailto:caecilia.maerki@alice.ch)

## Partner

### ExpertInnen, Netzwerke, Verbände und Weiterbildungsanbieter

arbowis gmbh  
Berufs- und Weiterbildungszentrum Toggenburg  
Borst Gruppe SA  
CIP Tramelan  
Coord. romande pour la formation de base des  
adultes – CRFBA  
EB Zürich  
Eidgenössisches Hochschulinstitut für  
Berufsbildung – EHB  
Fédération romande des secteurs de la formation  
des formateurs d'adultes FRAFFA  
IDEA Sagl  
IG Grundkompetenzen  
Netzwerk Alltagsmathematik  
Schweizerisches Arbeitshilfswerk SAH  
Stiftung ECAP  
Verband der Schweizerischen Volkshochschulen VSV  
Volkshochschule Bern  
Weiterbildungskurse Dübendorf WBK

## Mit Unterstützung von



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für  
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF  
**Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation SBF1**



**Paul Schiller Stiftung**

**ERNST GÖHNER STIFTUNG**

## Impressum

**Auflage:** 2'500 Ex.

**Ausgabe:** Mai 2015

**Herausgeber:** Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB

**Konzept und Redaktion:** Esther Derendinger

**Autoren:** Esther Derendinger (ed), Margrith Hagenow-Caprez (mh),  
Marine Jordan (mj), Cäcilia Märki (cm)

**Fotos:** Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB,  
Schwarz AG Warmpresswerk (Seite 17)

**Layout:** Yoco Your Communication GmbH, Winterthur

**Druck:** Cavelti AG Druck und Media, Gossau

#### Adresse:

Schweizerischer Verband für Weiterbildung SVEB  
Oerlikonerstrasse 38  
8057 Zürich  
T: +41 (0) 44 319 71 71  
M: [sveb@alice.ch](mailto:sveb@alice.ch)  
**[www.alice.ch](http://www.alice.ch)**