

„Auf Augenhöhe“ –

Selbstbestimmte Werkstattmitarbeiterqualifizierung für den Einzelhandel

Catalina Wähling

Manfred Herrmann

Über uns

- 1997 gegründet
- Gesellschafter:
 - Blinden- und Sehbehindertenverband Niedersachsen
 - Lebenshilfe für geistig- und mehrfach Behinderte e.V. Langenhagen und Umgebung
 - Verein für Körper- und Mehrfachbehinderte Hannover e.V.
- Beschäftigte: etwa 1000 Menschen mit Behinderung aus der Region Hannover.
- angestellte Mitarbeiter: rund 220
- Arbeitsbereiche: Holz, Metall, Hausreinigung/service, Gastronomie, Gartenbau, Montage, Druck und Papier, Postversand, Textil und Verwaltungsgruppe, PVG, Radwerkstatt, Autopflege, Wäscherei u.a.

Erster Schritt: Der Kiosk

- Hintergrund: Der Gastronomiebereich zieht in eine neue Betriebsstätte
- Der hauseigene Kiosk der Hauptwerkstatt braucht damit einen neuen Betreiber
- Die Aufgabe hat gastronomische wie auch kundenorientierte Aspekte

-> Idee: Verwaltungsgruppen sollen den Kiosk übernehmen

Startphase: Gruppengespräch

- Vorstellung der Idee bei den Beschäftigten
- Beschäftigte formulieren Sorgen und Bedenken
- Entwicklung eines Anforderungsprofils für Werkstattmitarbeiter
- Definition der eigenen Defizite durch die Beschäftigten, Festlegung des Schulungsbedarfs

-> Ergebnis: 12 Teilnehmer interessieren sich für die Qualifizierung

Startphase: Einbindung

- Die Beschäftigten werden in die Neugestaltung des Kiosks einbezogen (Raumgestaltung, Angebot)
- Umbau für Rollifahrer
- Anschaffung eines einfachen Kassensystems
- Entwicklung Dienstplan
- Hygieneschulungen



-> Alle Ideen und Veränderungen wurden stets mit den Beschäftigten gemeinsam entwickelt oder besprochen

Training

- Kundenservice: Abwechselnde Rollenspiele mit Reflexion
- Geräte: Einweisung durch Mitarbeiter der Gastronomie (Kaffeemaschinen, Kühlung)
- Dokumentation: Kassenabrechnung, Kühl- und Reinigungsprotokolle



Erste Erfahrungen: Erfolge und Rückschläge

- Regelmäßige Teambesprechungen für Ideen, Verbesserungsvorschläge und zur Verarbeitung negativer Erfahrungen
- Lob und Anerkennung
- Übertragung neuer Aufgaben (Warenbestand, Bestellungen)
- Aus dem „Kiosk“ wird eine „Cafeteria“ (Identifikation durch neuen Namen)

Zweiter Schritt: Der Werkstattladen

- Hintergrund: Werkstattladen „Allerlei“ besteht bislang als Trainingsort des Berufsbildungsbereichs
- Problem: Kurze und unregelmäßige Öffnungszeiten, fehlende betriebswirtschaftliche Ausrichtung, wenig Kundschaft

-> Idee: Erneut sollen Beschäftigte aus Verwaltungsgruppe und Cafeteria diese kundenorientierte Arbeit übernehmen

Startphase: Gruppengespräch

- Schaffung einer neuen internen Struktur (Trennung der beiden Verwaltungsgruppen)
- Entwicklung eines neuen Namens: ZAC TEAM
Zentrale - Allerlei - Cafeteria

Startphase: Einbindung

- Erneut werden gemeinsam mit den Beschäftigten Ideen und Vorstellungen gesammelt
- Renovierung, Umbau, Aufbau wird gemeinsam geplant und durchgeführt
- Öffnungszeiten, Dienstpläne, Recherche eigener Verkaufsprodukte
- Entwicklung neuer Eigenprodukte durch die Gruppe
- Zukauf von Produkten bei der Werkstättenmesse
- Teambesprechungen unter Einbindung des Sozialdienstes

Training

- Einbindung externer Trainer z.B. zum Thema Kundenservice
- Jeder Werkstattmitarbeiter hat einen Stellvertreter
- Wechsel zwischen den Tätigkeiten, damit das Erlernte nicht vergessen wird



Fazit

- Auf Augenhöhe bedeutet für uns:
 - Werkstattmitarbeiter von Anfang an einbeziehen
 - Mitspracherecht und intensive Auseinandersetzung
 - Geduld und Gelassenheit
 - Wertschätzung
- Wichtig ist außerdem:
 - Einbindung des Sozialdienstes
 - Termintreue

Fazit

- Ein Qualifizierungskonzept, das die Beschäftigten einbezieht, schafft ein hohes Maß an Engagement und Identifikation
- Die Lernerfolge sind deutlich schneller
- Die Fachkräfte müssen vom Konzept überzeugt sein
- Die Übertragung des Konzepts auf andere Arbeitsbereiche wird noch viel interne Überzeugungsarbeit kosten

Der exzellent: Bildungspreis bedeutet für alle Beteiligten eine große Anerkennung

