

Landesverband der Lebenshilfe Rheinland-Pfalz für Menschen mit geistiger Behinderung e.V.
Weiterbildung zur Geprüften Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung 2019-2021

Einrichtung eines Computercafés mit der Methodik Kooperatives ProblemLösen (KPL)

Stefan Brandt

EVIM Behindertenhilfe
Reha-Werkstatt

Entsprechend §10 der Verordnung über die Prüfung zum anerkannten Fortbildungs-
abschluss Geprüfte Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung

Inhalt

1. Einleitung und Themenfindung	3
2. Projektplan	5
3. Planung der Qualifizierung	8
4. Projektdurchführung	14
5. Lernzielkontrolle.....	28
6. Teilnehmendenzufriedenheit.....	29
7. Reflexion.....	30
8. Quellennachweis	31
9. Anhänge	32

1. Einleitung und Themenfindung

Begriffsdefinition: Mit den Beschäftigten (BE) sind alle Mitarbeiter der Werkstatt gemeint, also die Zielgruppe des Projekts. Mit den Teilnehmern (TN) sind die Mitarbeiter gemeint, die sich für mein Projekt gemeldet haben, um das Café zu planen. Im Sinne einer besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Seit Juni 2018 arbeite ich als FAB in der Gruppe PixelWerkPlus der EVIM Reha-Werkstatt in Wiesbaden¹ im Bereich der Digitalisierung. Wir bekommen im Kundenauftrag Dokumente, die von uns professionell gescannt und bearbeitet werden. Die BE arbeiten überwiegend digital und werden von den Fachkräften nach unserem individuellen Bildungsplan weitergebildet, der auf dem Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation und Fachangestellter für Medien- und Informationsdienstleistungen basiert.

Vor März 2019 fanden unsere Kurse zur beruflichen Weiterbildung überwiegend als Präsenzveranstaltungen statt. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde dieser ab März 2020 quasi über Nacht zu einer digitalen Lernplattform umgestaltet. Diese war einerseits ein innovativer Schritt, da die BE im Falle einer coronabedingten Werkstatt-Schließung aus dem Homeoffice weitergebildet werden können, andererseits für viele BE mit dem Problem verbunden, dass der Umgang mit Internet und Computer ein Hindernis darstellt und damit Ängste verknüpft sind, Dinge falsch zu machen. Das verursacht bei vielen Stress woraus häufig eine Ablehnung der Bildungsplattform und des Umgangs mit dem Internet/Computer resultieren. Zur Lösung dieser Probleme möchte ich im Rahmen meiner Abschlussarbeit ein Computercafé ins Leben rufen welches von den TN, die bereits über Fertigkeiten und Kenntnisse in diesem Bereich verfügen, geplant und organisiert wird. Ziel des Cafés ist es, eine dauerhafte Gruppe zu installieren, an die sich die BE wenden können, wenn Probleme mit dem Computer auftreten und diese kurzfristig und zielorientiert gelöst werden müssen.

Die TN bekommen die Aufgabe, gemeinsam als Team die Planung dieses Cafés zu organisieren, eventuelle Probleme vorab zu recherchieren, zu lösen und einen Ablaufplan zu erstellen. Im Vordergrund steht die Kommunikation und somit die Weiterentwicklung im Bereich der Sozialkompetenz, welche den TN die Zusammenarbeit mit den Kollegen und Vorgesetzten erleichtern wird.

Meine Motivation im Arbeitsalltag ist es, auf die Wünsche und Bedürfnisse der BE einzugehen, ihre Interessen herauszufinden und vorhandene Ziele gemeinsam zu erreichen. Weiterhin ist es mir wichtig, die Kommunikation und Absprachen im Team zu fördern und bereits vorhandene Kenntnisse und Fertigkeiten zu erweitern. Dieses Projekt soll allen BE die Teilnahme an der digitalen Bildung barrierefrei ermöglichen, auch wenn es anfangs Ängste und Hindernisse zu bewältigen gibt. Ich habe vorab in Gesprächen mit unserer internen Kursfabrik und mit dem zuständigen Bereichsleiter erfahren, dass es beim Thema digitale Bildung immer wieder zu den gleichen Fragen bei den BE kommt, die nicht über ein Kursangebot abgedeckt werden können: Wie logge ich mich ins System ein? Wie erstelle ich eine E-Mail-Adresse? Wie recherchiere ich im Internet? Wie kommuniziere ich in den sozialen Medien? Diese Fragen müssen kurzfristig beantwortet werden, um ein vernünftiges Arbeiten zu ermöglichen und die Kollegen aus der Kursfabrik zu unterstützen. Eine Situation in meiner Gruppe hat mich in meiner Auswahl bestärkt: Eine BE fragte aufgelöst, ob wir helfen könnten eine Rücksendung an Amazon zu veranlassen, da sie nicht in der Lage sei, das selbstständig zu realisieren. Weiterhin ist es für die BE wichtig, dass sie sich an ihre bekannten Kollegen wenden können und nicht den Umweg über die FABs gehen müssen. Falls dieses Projekt von den BE angenommen wird, besteht die Möglichkeit, das Café dauerhaft zu installieren. Eine Bestätigung meiner Arbeit wäre es, wenn BE, die vorher wenig Berührungspunkte mit der digitalen Welt hatten, danach selbstständig Probleme lösen könnten.

Für die TN bedeutet die Weiterentwicklung ihrer Sozialkompetenzen eine Erleichterung bei der Zusammenarbeit mit Kollegen und Vorgesetzten. Ihr Selbstbewusstsein wird durch die Mitarbeit an einem einzigartigen Projekt in der Werkstatt gesteigert. Durch die Weiterentwicklung ihrer Persönlichkeit und die Stärkung des Teamgeistes wird gleichzeitig der Stellenwert der TN in der Werkstatt gegenüber den Kollegen erhöht. Die erlernten Fähigkeiten sowie die gestärkte Selbstbestimmung sind wichtige Bausteine zum Empowerment.

Es ist die Pflicht der Werkstatt, Menschen mit einer Behinderung „[...] zu ermöglichen, ihre Leistungs- oder Erwerbsfähigkeit zu erhalten, zu entwickeln, zu erhöhen oder wiederzugewinnen und dabei ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.“ (§219 Absatz 1 Satz 2 SGB IX) Durch die Qualifikation der Beschäftigten und die Neugestaltung eines Arbeitsbereiches kommt es zu einer Aufwertung der Werkstatt. Weiterhin ist es für die

Fachkräfte eine Entlastung, wenn die BE sich selbstständig weiterbilden und eigenständig Probleme lösen können.

2. Projektplan

An dem Projekt werden 4 TN aus der Werkstatt teilnehmen, die bereits über Erfahrungen im Umgang mit Computern/Internet bzw. mit der digitalen Bildungsplattform verfügen, aber Probleme haben, ihre Wünsche und Bedürfnisse mitzuteilen, weil ihre Kommunikations- und Ausdrucksfähigkeit eingeschränkt ist.

Herr A (32 Jahre)

Herr A ist seit Dezember 2020 in der EVIM Reha-Werkstatt in Wiesbaden und dort in der Gruppe Druckbar gut angekommen. Zurzeit befindet er sich aktuell im Berufsbildungsbereich. Zu einer diagnostizierten Schizophrenie kommt eine Depression, die sich dadurch zeigt, dass er sich regelmäßig zurückzieht. Durch die Nebenwirkungen seiner Medikamente ist sein Antrieb gedämpft. Um dem entgegenzuwirken, benötigt Herr A eine regelmäßige Koffeinzufuhr. Er ist introvertiert und schwankend, unsicher und von daher nur in einem gewissen Rahmen belastbar. Er wohnt in einer WG mit drei Mitbewohnern in Wiesbaden. Zu diesen hat er ein distanziertes Verhältnis, da die Interessen nicht zueinander passen. Einen Freundeskreis besitzt er nicht, da es ihm Probleme bereitet mit anderen Menschen Kontakt aufzunehmen, Freundschaften aufzubauen und zu pflegen. Aufgrund seiner Ausbildung zum Mediengestalter ist Herr A ein geeigneter TN für das Projekt.² (entnommen aus dem ITP von Herrn A)

Herr B (54 Jahre)

Herr B ist verheiratet und arbeitet seit dem 03.06.2019 in der EVIM Reha-Werkstatt in der Abteilung PixelWerkPlus. Hier befasst er sich überwiegend mit Scanarbeiten und der Weiterverarbeitung im PDF. Seine Diagnose ist F32.9 G Depression.³ Die Krankheit trat bei ihm erstmals 1992 auf und führte 2004 dazu, dass Herr B ab diesem Zeitpunkt nicht mehr berufstätig sein konnte. 2007 bis 2008 folgte ein teilstationärer Aufenthalt in einer Tagesklinik. Bis 2014 war er in der psychiatrischen Ambulanz in Behandlung. Mittlerweile ist Herr B stabil und benötigt keine Medikamente. Er strebt vor Beendigung des Berufsbildungsbereiches (BBB) ein Praktikum und/oder eine Festanstellung auf dem 1. Arbeitsmarkt an.⁴ (entnommen aus dem ITP von Herrn B)

Herr C (47 Jahre)

Herr C. lebt mit seiner Partnerin in einem eigenen Haus. Er ist seit dem 01.03.2019 in der EVIM Reha-Werkstatt in der Abteilung PixelWerkPlus und seit 25.10.2019 im Teil-BiB (Betriebsintegriertes Beschäftigungsverhältnis) bei einem Anbieter für medizinische Produkte. In dem BiB ist er zuständig für die Zuordnung von Rechnungen zu den jeweiligen Abteilungen. Herr C hat eine Ausbildung zum mathematisch-technischen Assistenten absolviert. In die Werkstatt kam er mit den Diagnosen zwanghafte Persönlichkeitsstörung, rezidivierende depressive Störung und Diabetes. Herr C ist in seiner Arbeitsweise sehr sorgfältig. Dennoch benötigt er einen klar umrissenen Rahmen und eine klare Aufgabenstellung, da er sich nur wenig an vorgegebene Regeln und Routinen halten kann, sondern seine eigenen Wege sucht. Dies entspringt dem Bedürfnis, die Arbeitsaufgabe möglichst perfekt auszuführen. Dabei kann es passieren, dass er Arbeitsaufgaben in Detailschritten sichert, wodurch recht bald eine große Menge an Dokumenten entsteht, die dann zu Verwirrung führen können.⁵ (entnommen aus dem ITP von Herrn C)

Frau D (32 Jahre)

Frau D war bereits von 2013-2018 in der EVIM Reha-Werkstatt und ist seit 2019 nach einem Klinikaufenthalt wieder in der Gruppe Backoffice. Ihre Diagnose lautet: paranoide Schizophrenie, Angststörung und depressive Phasen. Frau D bearbeitet die täglichen Kursanmeldungen für die Reha-Werkstatt. Sie benötigt eine klare Tagesstruktur und Beschäftigung sowie eine wiederkehrende Aufgabenstellung. Für Frau D ist es wichtig, an einem PC-Arbeitsplatz ihrer Tätigkeit nachzukommen und strukturiert zu arbeiten. Langfristig hat Frau D das Ziel, eine Anstellung im BiB zu erreichen. Fühlt sie sich dabei überfordert, zieht sie sich zurück oder benötigt einen Tag Urlaub.⁶ (entnommen aus dem ITP von Frau D)

Da es bei allen TE zu Beeinträchtigungen in der Sozialkompetenz kommt und die Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich Computer/Internet bereits vorhanden sind, habe ich das Methodik-Modul **Kooperatives ProblemLösen** (KPL) ausgewählt. Weiterhin besteht bei allen der Wunsch, entweder in ein BiB zu gehen oder ein Praktikum auf dem 1. Arbeitsmarkt zu absolvieren. Dort ist es besonders bei der Zusammenarbeit wichtig seine Bedürfnisse seinen Kollegen und Vorgesetzten seine Bedürfnisse mitzuteilen und eventuell auftretende Probleme zu lösen und Entscheidungen selbstständig zu treffen, ebenso wie bei auftretenden Missverständnissen entsprechend zu reagieren, sich auszutauschen

und sich dann an das durchgesprochenen 4-Ohren Modell zu erinnern. Diese Erfahrungen habe ich bei einer ähnlichen Übung mit anderen BE zu einem anderen Thema bereits gemacht und als sehr gut empfunden.

Um einen ruhigen und organisierten Ablauf der Maßnahme zu ermöglichen, mussten vorab einige Dinge von mir geplant und organisiert werden:

Allgemein

- FABs der Gruppen kontaktieren zwecks Freistellung der TN für den Termin
- Gespräche mit den TN führen und um Zustimmung zur Teilnahme bitten
- Raumbuchung für Planung und Auswertung
- Fotoerlaubnis erstellen und bei den TE einholen
- Erlaubnis einholen, um eventuell Flyer in der Werkstatt zu verteilen
- Budgetplanung

Digital

- Hard- und Software für die Erstellung geeigneter Werbung beschaffen
- PC-Raum buchen, um das Café zu eröffnen
- E-Mail-Adresse einrichten
- Prepaid-Karte und Handy besorgen
- Digitales White-Board buchen

Arbeitsmaterial

- Moderationskarten beschaffen
- Flipchart bereitstellen
- Stifte bereitlegen
- Pinnwände und Stecknadeln besorgen

Zeitplan

Datum	Was?
Bis 10.05.2021	Freistellung und Auswahl der TN, Raumbuchung, Fotoerlaubnis
10.05.2021	Kaffee, Erfrischungsgetränke, digitales White-Board, PC und Arbeitsmaterial bereitstellen
10.-13.05.2021	KPL Modul-Struktur (PMO 1 Zentrierung – PMO 2 Beziehung)

	1. Problematisierung 2. Ordnung 3. Information 4. Entwicklung 5. Entscheidung 6. Planung 7. Übung (PMO 3 Ablösung - PMO 4 Öffnung)
Bis 14.06.2021	Handy und E-Mail-Adresse müssen freigeschaltet sein, Briefkasten muss aufgestellt sein, Poster und Flyer müssen verteilt sein. PC-Raumbuchung, Hard- & Software, Ablaufplan muss erstellt sein, Feedbackbögen
14.-15.06.2021	(PMO 1 Zentrierung – PMO 2 Beziehung) 8. Umsetzung 9. Auswertung (PMO 3 Ablösung - PMO 4 Öffnung)

3. Planung der Qualifizierungsmaßnahme

Während der Maßnahme werden die folgenden Anforderungen an Kenntnisse, Fertigkeiten und Einstellungen an die TE vermittelt:

Kenntnisse	Lernziele	Indikator
Die TN wissen, was Kommunikation ist und haben ein Verständnis von Kooperation.	• Ich bin in der Lage, mich schriftlich, verbal oder mit anderen Hilfsmitteln mitzuteilen und meine Bedürfnisse zu formulieren. • Ich kenne das 4-Ohren-Modell. • Ich kann mit meinen Vorgesetzten und Kollegen angemessen interagieren.	• Ich beteilige mich an der Gruppenarbeit. • Bei der Kommunikation bin ich in der Lage, die Sach- von der Beziehungsebene zu unterscheiden. • Ich arbeite zusammen mit den anderen TN in der Gruppe und bin in der

		Lage, meine Umgangsformen zu reflektieren.
Fertigkeiten	Lernziele	Indikator
Die TN können in einer Gruppe zusammenarbeiten	• Ich kann zusammen mit anderen TN einen Plan erstellen und im Team Aufgaben einteilen.	• Ich habe zusammen mit den anderen TN das Café eröffnet und dafür einen Plan erstellt, in dem Aufgaben klar verteilt sind. • Ich weiß, was unter der Sach- und der Beziehungsebene verstanden wird.
Einstellungen	Lernziele	Indikator
Die TN wollen an dem Projekt teilnehmen, die TN wollen kommunizieren und zusammenarbeiten	• Ich bin bereit, zusammen mit anderen TN einen Plan für das Café zu erstellen. • Ich bin bereit, mich in die Zusammenarbeit einzubringen und Verantwortung zu übernehmen.	• Ich habe zusammen mit den anderen TN das Café eröffnet und dafür einen Plan erstellt, in dem Aufgaben klar verteilt sind. • Ich habe mich an der Gruppenarbeit beteiligt.

Da ich mit dem Methodik-Modul KPL die Sozialkompetenzen fördern möchte, habe ich mir erneut die letzten ITPs der TN und die ICF-Bewertungen in diesem Bereich angeschaut und Gespräche mit den jeweiligen FABs der Abteilung gehalten. Auch durch freies und strukturiertes Beobachten während der Projektdurchführung konnte ich die Bewertung bestätigen. Während des Projektes sollen sich die TE innerhalb der Gruppe austauschen und gemeinsam das Ziel erreichen, das Café zu eröffnen. Dazu ist es erforderlich, gemeinsam einen Plan zu entwerfen, Werbung für das Café zu machen und Bedürfnisse anzusprechen und eventuelle Probleme zu lösen. Innerhalb des Methodik-Moduls KPL nutze ich die ersten vier Teile des Didaktik-Moduls **Prozess- und Material-Organisation (PMO)**, um einen guten Start und einen Abschluss zu erreichen. **PMO 1: Zentrierung, PMO 2: Beziehung, PMO 3: Ablösung und PMO 4: Öffnung**

In Rheinland-Pfalz werden zur Zuordnung der Sozialkompetenzen die Items 27 (Umgang mit Kollegen), Item 28 (Umgang mit Vorgesetzten) und Item 32 (Kommunikations- und Ausdrucksfähigkeit) benutzt. Die entsprechenden Items in Hessen werden im ITP nach ICF unter Fähigkeiten und Beeinträchtigungen der Teilhabe bei der Aufnahme sozialer Beziehungen unterteilt. Hier habe ich mich für Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710)⁷, Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720)⁸, Beziehungen zu Bekannten/Freunden (d 7500)⁹ und Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400)¹⁰ entschieden. Zusätzlich besteht im ITP die Möglichkeit, ein Freifeld auszufüllen, welches die sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz/Beschäftigungsplatz beschreibt.

Erläuterung: Die Beeinträchtigungen werden im ITP durch Punkte gekennzeichnet. Diese werden von einem Punkt (leichte Beeinträchtigung) bis hin zu vier Punkten (voll ausgeprägte Beeinträchtigung) unterteilt. Zwei Punkte beinhaltet eine mäßig ausgeprägte Beeinträchtigung und drei Punkte eine erheblich ausgeprägte Beeinträchtigung. Weiterhin besteht die Möglichkeit keiner Beeinträchtigung (-) und eine Beeinträchtigung, die nicht spezifiziert ist bzw. nicht anwendbar ist zu wählen.

Herr A (der ITP liegt anonymisiert vor, daher steht dort Herr K.)

II. Fähigkeiten oder Beeinträchtigungen der Teilhabe bei der Aufnahme sozialer Beziehungen (ICF)	
☐ a) Familienbeziehungen (d 760)	-
☐ b) Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710)	.
☐ c) Partnerbeziehungen (d 7700)	0
☐ d) Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720)	..
☐ e) Beziehungen zu Bekannten / Freunden (d 7500)	...
☐ f) Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400)	-

Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz / Beschäftigungsplatz:
Herr K ist ind der Gruppe noch zurückhaltend und distanziert, hat aber zu 2-3 männlichen Kollegen bereits einen offeneren Kontakt. Er ist freundlich und hilfsbereit. Den FAB gegenüber tritt er freundlich und zuvorkommend auf.

Bei Herrn Wei. liegt das Augenmerk besonders auf den Lernzielen im Bereich der Gruppenarbeit, in der er sich einbringt, seine Bedürfnisse mitteilt und eigene Ideen mit der Gruppe abspricht und durchsetzt. Das 4-Ohren-Modell ist ein guter Ansatz für Herrn Wei., um zu verstehen, dass bestimmte Aussagen auf bestimmten Ebenen verstanden werden und nicht kritisch gegen seine Person gerichtet sind. Um die Sozialkompetenz zu seinen Bekannten/Freunden zu steigern, ist für Herrn Wei. im Planungszeitraum eine arbeitsbegleitende Maßnahme im Bereich Mannschaftssport geplant.

Herr B

II. Fähigkeiten oder Beeinträchtigungen der Teilhabe bei der Aufnahme sozialer Beziehungen (ICF)	
☐ a) Familienbeziehungen (d 760)	▼ .
☐ b) Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710)	▼ ..
☒ c) Partnerbeziehungen (d 7700)	▼ -
☐ d) Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720)	▼ .
☐ e) Beziehungen zu Bekannten / Freunden (d 7500)	▼ ..
☐ f) Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400)	▼ .

Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz / Beschäftigungsplatz:

Herr ■■■ hat sich sehr gut in die Abteilung integriert. Er pflegt mit seinen Kollegen einen freundlichen aber distanzierten Umgang. Auch die Pausenzeiten verbringt Herr ■■■ regelmäßig alleine. Er ist auf Nachfrage in der Lage seine Bedürfnisse mitzuteilen.

Da Herr B in einer Partnerschaft lebt, ist diese Fähigkeit hier ausgewählt, um auf diese Ressource hinzuweisen. Bei Herrn B liegt das Lernziel eher in der Beziehungskompetenz und seinem Verhältnis zu Bekannten und Freunden, da er sich in der Gruppe eher zurückzieht und viel Zeit benötigt, um seine Bedürfnisse mitzuteilen. Herr B befindet sich auf dem Weg in ein Praktikum auf dem 1. Arbeitsmarkt, hat jedoch aufgrund seiner fehlenden Kommunikationsfähigkeit und seines Problems, erst bei Nachfrage seine Bedürfnisse mitzuteilen – Ängste, sich zu überfordern, und seine Leistungsgrenze zu spät zu erkennen und dann wieder in die Depression zurückzufallen. Herr B arbeitet sehr genau und akkurat und sucht neue Lösungen, um Probleme zu bearbeiten.

Herr C

II. Fähigkeiten oder Beeinträchtigungen der Teilhabe bei der Aufnahme sozialer Beziehungen (ICF)	
☐ a) Familienbeziehungen (d 760)	▼ .
☐ b) Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710)	▼ ..
☒ c) Partnerbeziehungen (d 7700)	▼ -
☐ d) Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720)	▼ ..
☐ e) Beziehungen zu Bekannten / Freunden (d 7500)	▼ ..
☐ f) Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400)	▼ .

Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz / Beschäftigungsplatz:

Herr ■■■ kommt mit seinen Kolleg*innen am Arbeitsplatz gut zurecht. Wenn er Mehrfachaufgaben übernehmen soll kommt es vor, dass er sich schnell übernimmt und dann zu spät das Gespräch mit seinen Vorgesetzten sucht.

Ebenso wie Herr B lebt Herr C schon lange mit seiner Partnerin in einem Haushalt und hat dementsprechende Ressourcen in der Partnerbeziehung. Bei Herrn Wol. besteht grundsätzlich das Problem, sich zu überschätzen, und dann verpasst er den Zeitpunkt, mit seinen Vorgesetzten zu kommunizieren und Probleme direkt anzusprechen. Dabei verzettelt er sich so in seiner Arbeit, dass er in eine Stresssituation gerät, die depressive Phasen auslösen kann. Um dem entgegenzuwirken, benötigt er lange Krisengespräche, um ihm die fehlende Sozialkompetenz und die Notwendigkeit, früher das Gespräch zu suchen, zu erklären.

Frau D

II. Fähigkeiten oder Beeinträchtigungen der Teilhabe bei der Aufnahme sozialer Beziehungen (ICF)	
☒ a) Familienbeziehungen (d 760)	▼
☐ b) Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710)	▼ *
☐ c) Partnerbeziehungen (d 7700)	▼ **
☐ d) Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720)	▼ -
☐ e) Beziehungen zu Bekannten / Freunden (d 7500)	▼ **
☐ f) Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400)	▼ **

Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz / Beschäftigungsplatz:
 Frau ■■■ ist gut in der Gruppe integriert und freundlich zu ihren Kollegen und Vorgesetzten. Frau ■■■ kann ihre Bedürfnisse nicht selbstständig gegenüber ihren Vorgesetzten äußern und somit kommt es dann zu einer Überforderung ihrer Arbeit, welche sich dann in Stress äußert.

Frau D hat Ressourcen in den Familienbeziehungen. Bei ihr besteht die Beeinträchtigung in der Kommunikation innerhalb der Gruppe und zu den Vorgesetzten. Sie hat viele sehr gute Ideen, die sie spontan aber nicht weiter kommunizieren kann. Dies frustriert sie und daraufhin zieht sie sich zurück. Bei Frau D ist es wichtig, ihr einen Raum zu geben, in dem sie ihre Bedürfnisse kommunizieren, mit den anderen TE darüber diskutieren und Probleme lösen kann.

Für das gesamte Projekt habe ich 2 Blöcke à 2-3 Tage eingeplant. Morgens starte ich mit dem **PMO 1: Zentrierung**. Begrüßung der TN und Ankommen im Gruppenraum. Dann folgt **PMO 2: Beziehung**. Da es sich bei den TN um Menschen aus drei Gruppen handelt, die sich vorab noch nicht kennengelernt haben, stellen wir uns gegenseitig vor und reden über Hobbys, Wünsche ans Projekt und trinken zusammen einen Kaffee.

Zwischen **PMO 2** und dem **1. Schritt aus dem Modul KPL (Problematisierung)** erkläre ich den TN das 4-Ohren Modell in vereinfachter Form damit es für alle nachvollziehbar ist. Ich habe in einem vorangegangenen Projekt mit anderen TN und einer anderen Qualifizierungseinheit bereits das 4-Ohren-Modell ausgewählt und es ist bei den TE sehr gut angekommen, sodass ich mich entschieden habe, dieses auch in der Abschlussprüfung vorzustellen. Wichtig ist mir, dass wir regelmäßig Pausen einlegen. Ich bitte die TN, diese zusammen zu verbringen, jedoch soll nicht über das Projekt gesprochen werden. Der Hintergrund ist der, dass die TN sich besser kennenlernen sollen, um ein Vertrauensverhältnis zueinander aufzubauen, was die Kommunikation für das Projekt vereinfacht.

Es folgt nun der **Schritt 1: Problematisierung**. Ich stelle das Thema vor und beantworte grundlegende Fragen dazu. Dann bitte ich die Teilnehmer, in einem Brainstorming ihre

Gedanken, Ideen und Probleme auf Moderationskarten aufzuschreiben. Dabei verlasse ich den Gruppenraum und gebe den TN einen Zeitrahmen für diese Tätigkeit.

In **Schritt 2: Ordnung**, werden Oberbegriffe zu den Ideen aufgeschrieben und diesen zugeordnet.

Da die TN bereits Fertigkeiten und Kenntnisse in dem Bereich gesammelt haben, diskutieren wir nun in **Schritt 3: Information** die einzelnen Lösungsansätze oder erweitern noch um weitere Themen.

Da bei dem Thema Situationen/Probleme auftreten können, an die wir nicht gedacht haben, versuchen wir nun in **Schritt 4: Entwicklung**, uns skurrile Problemfälle auszudenken.

Bei dem **Schritt 5: Entscheidung** ist es wichtig zu filtern, bei welchen Problemen wir die BE unterstützen wollen und welche sie von vorneherein ablehnen.

Der größte Aufwand wird in **Schritt 6: Planung** erwartet. Wer macht was bis wann? Da wir zwischen dem 1. und dem 2. Block das Computercafé bewerben müssen, sollte neben der Planung eines Terminkalenders auch geplant werden, welche Werbemittel genutzt und welche selbst produziert werden können.

Den **Schritt 7: Übung** werden wir bei Bedarf nur in kurzen Sequenzen üben.

Zum Abschluss des 1. Blocks nutze ich wieder zwei Punkte aus dem Didaktik-Modul PMO und zwar **PMO 3: Ablösung** zur Verabschiedung der TN und **PMO 4: Öffnung** mit dem kurzen Gespräch über den Ablauf des restlichen Tages in deren Gruppen.

Zwischen Block 1 und 2 werden die erstellten Plakate in der Werkstatt verteilt, der Briefkasten aufgestellt und die Flyer ausgelegt.

Der 2. Block wird wieder mit **PMO 1: Zentrierung**, Begrüßung der TN und Ankommen im Gruppenraum und **PMO 2: Beziehung** gestartet. Im zweiten PMO rufen wir uns nochmal die 4 Beziehungsebenen aus dem 4-Ohren-Modell ins Gedächtnis und sehen uns die Datei mit den aktuellen gemeldeten Problemen an.

Jetzt folgt **Schritt 8: Umsetzung**. Das Café wird eröffnet.

Je nach Auslastung und Aufkommen der Probleme im Café findet **Schritt 9: Auswertung** statt. Bei der Überprüfung nehmen wir uns noch mal die erstellten Moderationskarten zur Hand, schauen uns den erstellten Plan an und vergleichen die erwarteten Ergebnisse mit den tatsächlichen. Wir nehmen uns auch die erstellten Feedbackbögen dazu. Wichtig ist auch, die Lernziele erneut zu betrachten und die Gefühle der TN während des Projektes zu erfragen.

Zum Abschluss des 2. Blocks nutze ich wieder zwei Punkte aus dem Didaktik-Modul PMO und zwar **PMO 3: Ablösung** zur Verabschiedung der TN und **PMO 4: Öffnung** mit dem kurzen Gespräch über den Ablauf des restlichen Tages in deren Gruppen und bedanke mich bei den TN für ihre Teilnahme an diesem Projekt.

Für mich und meine Arbeit ist es besonders wichtig, dass alle TN jederzeit einen Zugang zu didaktischen Hilfsmitteln bekommen. Jeder soll seine Ressourcen bestmöglich und barrierefrei nutzen können und diese seinen Kollegen im Team erläutern. Ich habe im Vorfeld bereits den Medien-Kompass des Landes RLP und eine Broschüre „Wegweiser durch die digitale Welt“ bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisation e.V. angefordert und den TN zur Verfügung gestellt. Weiterhin standen den TN jederzeit PCs mit Internetzugang und entsprechende Software zur Verfügung.

4. Projektdurchführung

Montag, 10.05.2021

Ich hatte vorab für unser Projekt den Schulungsraum in der Reha-Werkstatt gebucht und für Erfrischungsgetränke und Kaffee gesorgt. Für den Energieschub zwischendurch habe ich einige Snacks besorgt.



PMO 1 & PMO 2: Ich begrüßte die TN und bedankte mich bei ihnen, dass sie sich die Zeit genommen haben, mich zu unterstützen. Gleichzeitig erklärte ich ihnen, dass ich sie aufgrund ihrer bereits vorhandenen Kenntnisse und Fähigkeiten für das Projekt ausgewählt hatte. Nach einem kurzen Smalltalk habe ich mich offiziell bei den TN vorgestellt, habe von meinem Werdegang gesprochen, wie ich in die Werkstatt gekommen bin, was die gFAB bedeutet und wie mein momentaner Gefühlszustand ist. Die anderen TN schlossen sich mir an und erzählten von sich und ihrer aktuellen Arbeit in den jeweiligen Abteilungen.

Nach der Einleitung habe ich kurz die vier Beziehungsebenen (Appellebene, Selbstoffenbarung, Beziehungsebene und Sachebene) nach dem 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun angesprochen und als Beispiel eine Situation dargestellt, in der ein Pärchen über den vollen Mülleimer in der Wohnung spricht und wie die Kommunikation über diese vier Ebenen abläuft bzw. verstanden wird. Diese Situationsbeschreibung lockerte die Stimmung auf und teilweise berichteten die TN dann von ihren Erfahrungen in diversen Situationen.

KPL 1 – Problematisierung: Vorstellung der Idee des Computercafés und warum ich auf die Idee gekommen bin, so eine Anlaufstelle ins Leben zu rufen. Herr C und Frau D waren sofort bei der Sache und diskutierten die ersten Themen. Herr A hörte sich zunächst einmal alles an und ergriff irgendwann zögerlich das Wort, um Rückfragen zu stellen. Ich zog mich dann für den Moment aus dem Schulungsraum zurück und gab den TN die Möglichkeit, ihre Gedanken und Ideen auf Moderationskarten zu schreiben, mit dem Hinweis, deutlich und groß zu schreiben und pro Karte nur einen Punkt zu notieren, damit die Lesbarkeit gewährleistet ist und die spätere Zuordnung vereinfacht wird.

Nach ca. 10 Minuten bin ich wieder in den Schulungsraum zurückgekehrt und wir haben die einzelnen Moderationskarten besprochen. Während des Gesprächs kamen für mich erstaunliche Diskussionen zustande, da die TN sich untereinander Raum gaben, um ihre Ideen den anderen TE zu erläutern. Es entstand eine angenehme Unterhaltung, in die alle 4 TN sich einbringen konnten. Es wurden neue Gedanken aufgeschrieben und einige Karten auch wieder gestrichen.



KPL 2 - Ordnung: Die Moderationskarten wurden von den TN an eine große Pinnwand gepinnt und es wurden Überbegriffe für diese gesucht.



Die Überbegriffe **Bedienprobleme**, **Hardwareprobleme**, **Softwareprobleme** und **Werbung** wurden ausgewählt. Teilweise wurde intensiv über die einzelnen Begriffe

gesprächen und Karten umgehängt. Dann gab ich den TN noch weitere fünf Minuten, um weitere Dinge aufzuschreiben oder vorhandene Begriffe zu besprechen.

Interessant war hier, dass Herr A, der anfangs eher zurückhaltend war, neue Ideen aufgriff und damit auch die anderen TN überzeugen konnte, sich weiteren eventuell auftretenden Problemen zu öffnen. Die Sortierung der einzelnen Karten zu den Oberbegriffen überließ ich den Mitarbeitern. Jede Karte wurde laut vorgelesen, diskutiert und den Überbegriffen zugeordnet, sodass wir am Ende der Einheit eine übersichtliche Tabelle an der Pinnwand hatten, mit der wir weiterarbeiten konnten.

KPL 3 - Information: In diesem Schritt greifen die TN auf ihre Ressourcen aus ihrem täglichen Arbeitsleben oder auf ihre Erfahrungen aus ihren alten Berufen zurück. Somit ging es bei Herrn Wei. um kreative Probleme im Bereich der digitalen Medien, z.B. wo im Internet bekomme ich rechtlich einwandfrei Bilder her und mit Hilfe welcher Software baue ich diese in Word ein. Herr Wo. und Frau D haben sofort ihre Erfahrungen in der Bearbeitung von Excel-Dateien ins Gespräch gebracht. Bei der anschließenden Diskussion stellte sich heraus, dass es einige eventuell auftretende Probleme der BE geben könnte, die von den TN nicht bearbeitet werden können oder es zu viel Zeit und Recherchearbeiten benötigen würden, den BE dabei zu helfen. Hier wurde schon in Richtung des **5. Schrittes – Entscheidungen** gearbeitet. Es wurden auch Diskussionen geführt, welche didaktischen Hilfsmittel man noch benötigt und welche einschlägigen Seiten im Internet man nutzen könnte. Herr B hatte die Idee, bei einem zukünftigen Plan die Fähigkeiten der einzelnen TN zu hinterlegen, um diese direkt den Problemen zuzuordnen.

Durch die umfangreichen Erfahrungen der TN im digitalen Bereich konnten viele Themen bereits abgedeckt werden.

Leider war der Tag an dieser Stelle vorbei und ich entschied mich zur Verabschiedung (**PMO 3: Ablösung**) der TN und **PMO 4: Öffnung** mit einem kurzen Gespräch über die Freizeitgestaltung nach der Arbeit und bedankte mich bei den TN für ihre sehr gute und produktive Mitarbeit an diesem Tag.

Dienstag, 11.05.2021

Den heutigen Tag habe ich wieder mit den zwei Modulen aus dem PMO begonnen. **PMO 1 & PMO 2:** Nachdem jeder TN kurz erzählt hat, wie es ihm nach dem gestrigen Tag

gegangen ist und wie es ihm heute geht, habe ich kurz erläutert, wie ich mir den heutigen Tag vorstelle.

KPL 4 - Entwicklung: Als Beispiel habe ich mir eine Fehlermeldung ausgedacht, mit dem ein BE ins Café kommen könnte und wie die TN dann reagieren würden. Das ist die unbekannte Fehlermeldung:



Die TN waren natürlich belustigt und es wurden die skurrilsten Lösungsvorschläge zum Besten gegeben. Jeder erzählte, welche lustigen Erfahrungen sie erlebt hatten und wie sie dann endlich eine Lösung gefunden haben. Alle konnten hier ein Beispiel benennen und wir hatten eine belebte Unterhaltung mit vielen Ideen und Lösungsansätzen. Da diese Probleme aber so skurril waren, haben die TN drauf verzichtet, diese auf weiteren Moderationskarten festzuhalten, aber sie einigten sich darauf, im Anschluss des Projektes die TOP 10 der lustigsten Fehlermeldungen festzuhalten.

KPL 5 - Entscheidung: Ich habe den TN zu diesem Schritt erklärt, wie man nun für die gesammelten Lösungen Bewertungskriterien in einer Tabelle zusammenfasst, gewichtet, Punkte zuordnet und dann die Vorschläge mit der höchsten Punktzahl (0=nicht möglich, 3=umsetzbar) auswertet. Da es in diesem Projekt darum geht, Probleme der BE zu lösen, die wir vorab nicht kennen, war es schwierig für die TN, hier Punkte zu vergeben, und es entstanden konstruktive Vorschläge. Wir einigten uns somit als Entscheidungskriterien nur auf die drei Punkte Machbarkeit, Zeit und finanzieller Aufwand.

Machbarkeit: Ist das Problem für die TN lösbar, ohne vorab intensiv zu recherchieren?

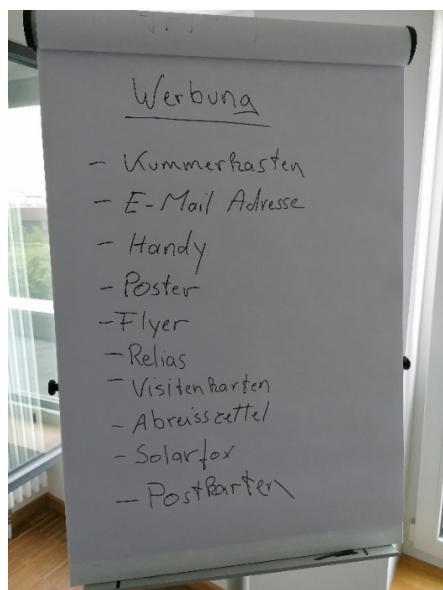
Zeit: Wir haben uns ein zeitliches Limit von 30 Min. pro Problem gesetzt, welches bei Bedarf und Aufwand ausgeweitet werden kann.

Finanzieller Aufwand: Lassen sich Probleme lösen, ohne Geld in weitere Software/Apps zu investieren?

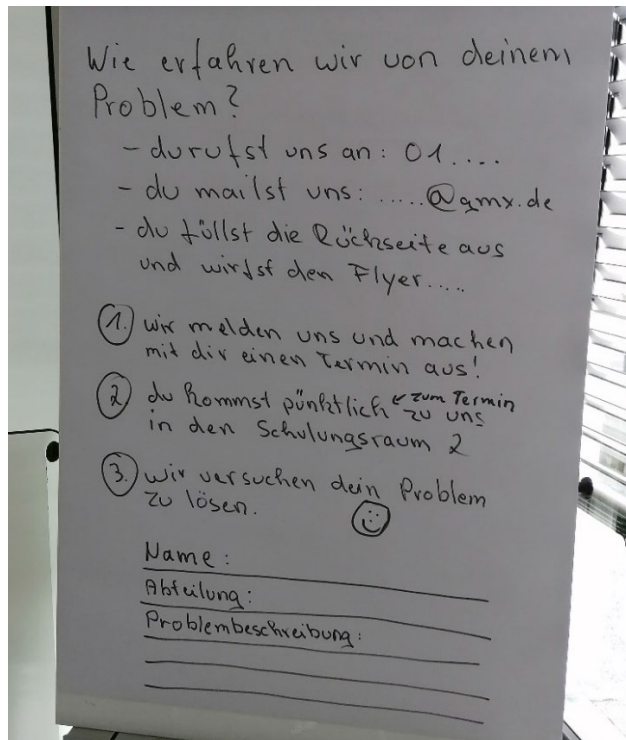
Der Punkt Werbung ist ein Sonderfall, da die TN diverse Möglichkeiten haben, um das Café bekannt zu machen. Da wir bei eventuellen Problemen der BE mit deren

Handys/Laptops bzw. deren Daten arbeiten müssen, haben die Mitarbeiter in der Diskussion das Problem des Datenschutzes bzw. der rechtlichen Absicherung bei einem auftretenden Schaden zur Diskussion gestellt mit dem Ergebnis, das ein Infoblatt erstellt werden muss, in dem auf die Risiken hingewiesen wird, welches die BE unterschreiben sollen.

	Machbarkeit	Zeit	Finanzieller Aufwand	gesamt
Bedienprobleme	3	3	3	9
Hardwareprobleme	1	1	0	2
Softwareprobleme	2	2	1	5
Werbung				
Kummerkasten	3	1	3	7
E-Mail-Adresse	3	3	3	9
Handy	2	1	2	5
Poster	3	3	1	7
Flyer	3	2	3	8
Relias	2	3	3	8
Visitenkarten	0	2	1	3
Abreißzettel	0	2	2	4
Solarfox	3	3	3	9
Postkarten	0	2	0	2



am Text des Flyers gefeilt und ein Auswertungsbogen für das Projekt sowie ein Feedbackbogen für die BE erstellt.



In der Diskussion kam dann noch die Idee auf, ob es eine Möglichkeit gäbe, einen alten Computer zu einem Briefkasten umzubauen, in den die BE die Flyer mit ihren Problembeschreibungen einwerfen können. Daraufhin wurde unsere IT im Haus kontaktiert und um einen kaputten Rechner gebeten. Den Tag beschloss ich wieder mit den zwei bekannten Modulen **PMO 3 & PMO 4**.

Mittwoch, 12.05.2021

Begonnen habe ich den Tag erneut mit Hilfe der **PMO-Module 1 & 2**, in denen wir uns über unseren aktuellen Gefühlszustand unterhalten. Wir ließen kurz den gestrigen Tag Revue passieren und begannen dann, uns auf den aktuellen Tag vorzubereiten.

KPL 6 - Planung: (Teil 2) Die beiden Teams arbeiten wieder eigenständig an ihren Projekten. Zwischenzeitlich habe ich den alten Computer von der IT bekommen und bereits Werkzeug und Handschuhe besorgt, um diesen auseinanderzubauen. Im Laufe des Vormittags wurden beide Teams mit ihren Aufgaben fertig, sodass wir uns wieder im Schulungsraum trafen und die TE den anderen aus dem Team ihre finalen Dateien vorstellten. Das Kreativ-Team hat vier verschiedene Plakate erstellt, die sie nach einer kurzen

Diskussion auch alle aufhängen wollen. Ganz besonders wurde die Headline „Digital frustriert“ hervorgehoben, da sie genau das widerspiegelt, weshalb die BE ins Computer-café kommen sollten. Gemeinsam sprachen wir nochmals alle Werbeformen durch und die TE einigten sich darauf, wer bei der Verteilung welche Aufgaben übernimmt und bis wann diese durchzuführen sind. Damit die Werbung auf den Fernsehern, die im Haus verteilt sind, gezeigt werden kann mussten noch einige Dinge mit der zuständigen Abteilung geklärt werden, was Herr B und Herr A umgehend taten und das Problem lösten. Herr C und Herr B wollten nach der Einheit noch den Computer zu einem Briefkasten umbauen.

Das Office-Team präsentierte danach den Auswertungsbogen, die Excel-Datei zur Terminerfassung und das Datenschutzblatt. Besonders wurde hier die Excel-Datei bewundert, da sie viele Funktionen beinhaltet, die das Bearbeiten vereinfachten und Frau D und Herr C konnten den anderen TE diese Funktionen erklären und zeigen, wie man diese in Excel umsetzt.

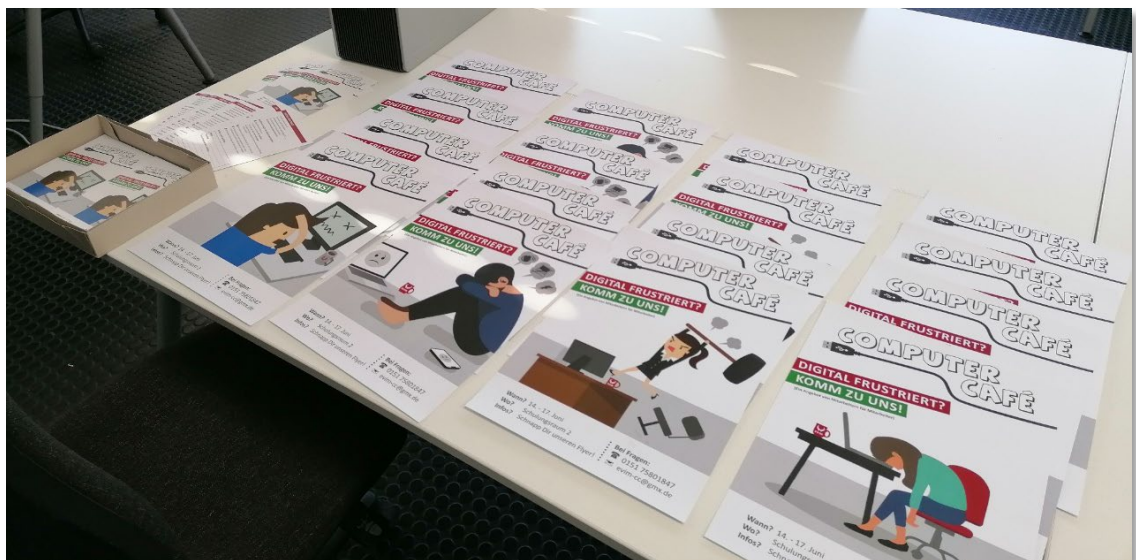
Den Tag beschloss ich wieder mit den zwei bekannten Modulen **PMO 3 & PMO 4**. Und Herr C und Herr B machten sich an die Arbeit noch den Computer umzubauen und aufzustellen da Frau D und Herr A noch Termine in ihren Gruppen hatten.

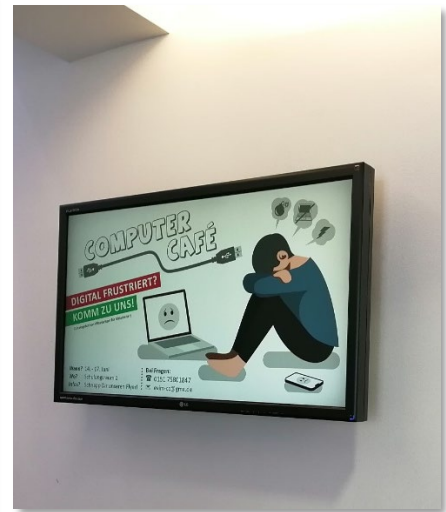


Während der ganzen Planungsphase war mir wichtig, dass die TN jederzeit Zugang zu didaktischen Hilfsmitteln haben. Ganz wichtig für Rechercharbeiten ist das Internet. Damit sie die Google-Suche richtig nutzen habe ich den Mitarbeitern ein Handout „Richtiges Suchen mit Google“ zur Verfügung gestellt, welches sich als sehr hilfreich erwies. Auch für die spätere Problemlösung bei Eröffnung des Cafés stehen den TN 4 Schulungs-Laptops inklusive Internetzugang zur Verfügung.

Abweichend zum Projektplan wurden am 17.05.2021 die Flyer und die Plakate von der Druckerei geliefert und diese dann umgehend im Haus aufgehängt bzw. die Flyer an relevanten Orten wie im Eingangsbereich, in der Kantine und in den einzelnen Gruppen verteilt. Gleichzeitig wurde die Werbung auf den Fernsehern und auf der Bildungsplattform freigeschaltet. Bei der Erstellung des Projektplans bin ich nicht davon ausgegangen, dass die Werbung ein solches Ausmaß annimmt. Gerne wollte ich die TN auch bei ihrer Idee unterstützen.

Da die TN die Plakate überall im Haus anbringen wollten, mussten sie sich vorher die Genehmigung unserer Werkstatt-Leitung einholen. Dies war ein großer Schritt für Herrn Doh., da er gegenüber Vorgesetzten eher zurückhaltend ist und Probleme hat, seine Bedürfnisse mitzuteilen. Hier wurde er aber sehr gut unterstützt von den anderen TN und sie bekamen direkt die Freigabe.

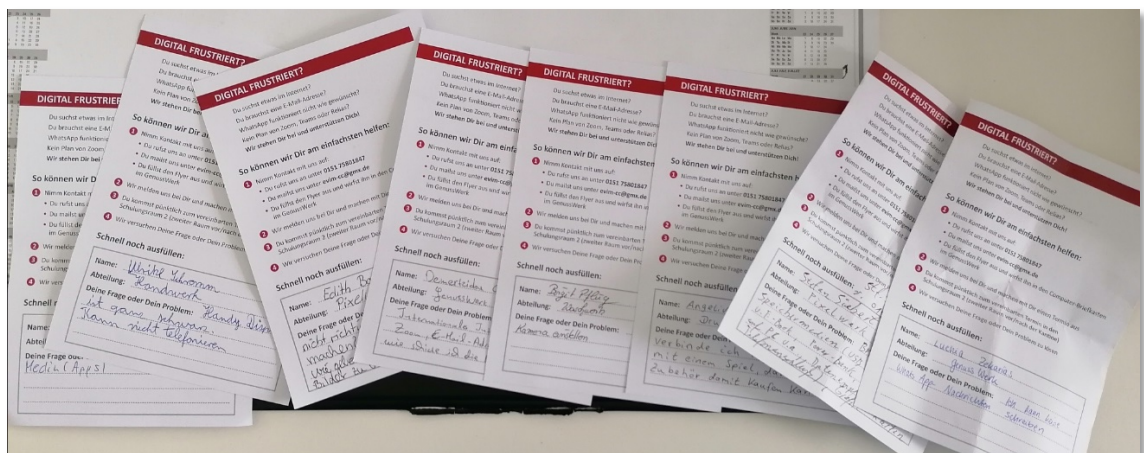




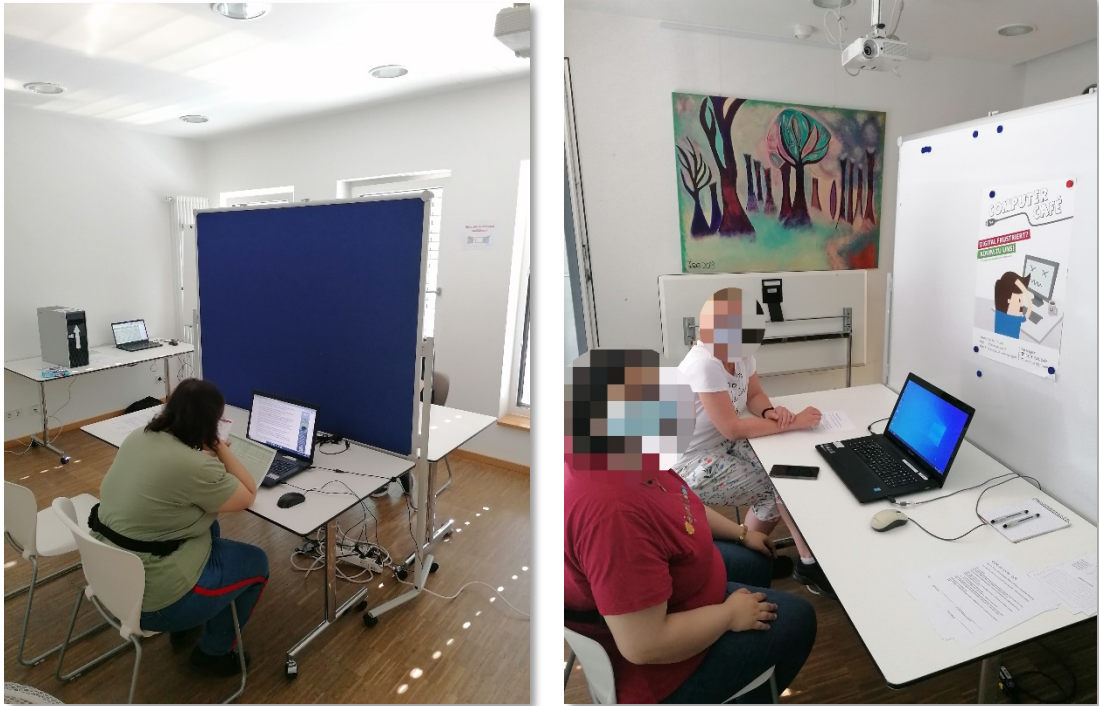
KPL 7 - Übung: Da drei der vier TN als Lernbegleiter im Haus eingesetzt werden, wurde keine Übungsphase benötigt. Lernbegleiter sind geschulte BE, die andere BE bei der Einarbeitung in das interne digitale Bildungssystem unterstützen und ihnen hilfreich zur Seite stehen.

Montag, 14.06.2021

KPL 8 - Umsetzung: Für die Umsetzung haben wir uns morgens wieder im Schulungsraum 2 getroffen und den Tag mit den **PMO-Modulen 1 & 2** gestartet. Wir waren alle sehr gespannt, was uns erwarten würde, und dementsprechend war die Gefühlslage bei allen sehr aufgeregt. Herr C und Frau D leerten den Briefkasten in der Kantine, sortierten die Flyer vor und trugen diese in die vorbereitete Exceltabelle ein.



Gleichzeitig informierten sie die BE wann ihr Termin stattfinden würde. Herr B und Herr A holten die 4 Schulungs-Laptops ab und bauten diese auf. Um ein wenig Privatsphäre (Datenschutz) bei den Gesprächen zu geben, stellten wir eine Trennwand zwischen den einzelnen Arbeitsplätzen auf.



Ein BE stellte uns mit seinem Wunsch vor ein Problem, und zwar hatte er den Wunsch, dass wir ein Handyspiel mit seinem PayPal-Konto verknüpfen sollen. Die TN waren sich einig, dass vorher diskutiert werden sollte, wie sie damit umgehen. Einerseits wissen wir nicht, ob es bereits Probleme mit seinen Finanzen gab, er vielleicht einen Betreuer hat, der sich um Vermögensangelegenheiten kümmert. Andererseits handelt er selbstbestimmt und somit auf eigene Verantwortung. Nach kurzer, aber intensiver Diskussion und der Abklärung von Vor- und Nachteilen haben sich die TN dazu entschieden, dem BE bei seinem Problem zu helfen. Auch kam hinzu, dass Herrn Wei. den BE kannte und davon ausging, dass es nicht zu Problemen kommen wird.

Bei den ersten Terminen waren noch alle ein bisschen eingeschüchtert, was sich jedoch im Laufe des Vormittags legte. Das Computercafé war sehr gut besucht und die TN konnten alle Probleme lösen. Teilweise musste ein bisschen umgeplant werden, da manche Termine sich länger hinzogen oder BE unangemeldet auftauchten. Das war aber kein

Problem für die TN, da die Excel-Datei den ganzen Tag auf einem Laptop geöffnet war und die TN dort dann die Umplanung selbstständig durchführten. Was mich auch positiv überrascht hat, war, dass die TN sich sehr gut untereinander ausgetauscht haben und über die Probleme diskutierten. Bei Frau D kam es zu einer Situation, die wir vorab nicht besprochen hatte, aber in der Frau D sehr gut reagiert hat: Eine BE mit Hörbeeinträchtigung kam zu uns, die versuchte, ihr Problem zu schildern. Hier kam es zu einem Konflikt zwischen dem BE und Frau D, in dessen Folge Frau D mir mitteilte, dass sie die Gruppe verlassen möchte, da sie von der BE nicht verstanden wird. Ich habe Frau D erklärt, dass es sich hierbei nicht um ein Problem in der Beziehung mit dem BE handelt sondern um ein Verständnisproblem, da die BE Hörgeschädigt ist. Dies verstand Frau D und war etwas beruhigter. Herr B hat das Mitbekommen und ist sofort anstelle von Frau D eingespungen. Die Lösung des Problems, war, dass Herr B umgehend Kontakt mit der Kursfabrik aufnahm und der BE einen Platz in einem PC-Kurs besorgt hat. Bei der späteren Auswertung haben wir uns diese Situation noch einmal angeschaut.

Den Tag beschloss ich wieder mit den zwei bekannten Modulen **PMO 3 & PMO 4**.

Dienstag, 15.06.2021

Den Tag starteten wir wie gewohnt mit dem bekannten **PMO 1 & 2**. Die TN berichteten, dass ihnen nach dem gestrigen Tag viele Eindrücke im Kopf geblieben sind. Herr A wollte im Laufe des Tages noch einen BE kontaktieren der am Vortag Hilfe erbeten hatte, da ihm noch eine andere Lösung zu dessen Problem eingefallen ist. Wir haben uns kurz zusammengesetzt und uns die Liste der BE und deren Probleme angeschaut und sind zu dem Entschluss gekommen, dass wir die BE, die Mittwoch und Donnerstag einen Termin haben, vorziehen wollen, damit der Leerlauf zwischen den Terminen nicht so groß ist. Kurzfristig hatte sich für heute ein FAB aus der ReHa-Werkstatt angekündigt, da ihr das Handy heruntergefallen ist und das Display nicht reagierte. Nach kurzer Rücksprache mit ihr verständigte man sich darauf, eine Empfehlung für ein neues Handy zu recherchieren. Herr B und Herr C machten sich gleich an die Arbeit und Herr A und Frau D empfingen ihren ersten Kunden. Von der gestrigen Schüchternheit war den TN nichts mehr anzumerken.

Leider wurden zwei Termine nicht wahrgenommen. Daher konnten die TN sich mehr Zeit nehmen für die anderen Termine und vergaßen dabei sogar, ihre Mittagspause

einzuhalten. Bei meiner Beobachtung habe ich festgestellt, dass die TN ihre Aufgabe sehr ernst nahmen und viel Zeit und Wissen investierten, um den BE zu helfen. Auch bei Problemen, die für mich schon gelöst waren, wurde noch einmal auf die BE eingegangen und zur Not alles ein zweites Mal erklärt. Gegen 14 Uhr entließen wir den letzten Kunden und haben in zwei Tagen alle 16 Probleme lösen können. Man konnte an den Gesichtern der TN Erleichterung ablesen und ganz viel Stolz sehen, dass sie diese Aufgabe mit Bravour gemeistert haben. Da die Mittagspause nicht eingehalten werden konnte, habe ich nach einer kurzen Rücksprache mit den zuständigen FABs beschlossen die TN um 15 Uhr nach Hause zu schicken.

Mo, 14. Juni 2021	15:00	Frau		Relat. Zoom, Teams				gelöst	Software	Sonstiges
Di, 15. Juni 2021	10:30	Herr		Browser, Apps, Speichermedien, E-Books, ...				gelöst	Software	Sonstiges
Di, 15. Juni 2021	11:30	Frau		Smartphone Apps, Speicherplatz				gelöst	Software	Sonstiges
Di, 15. Juni 2021	12:30	Frau		Handybedienung				gelöst	Beratung	Android
Di, 15. Juni 2021	12:30	Frau		Einstellung Kamera				gelöst	Beratung	Sonstiges
Di, 15. Juni 2021	13:00	Frau		Handybedienung, Zoom, Fotos				gelöst	Beratung	Sonstiges
Di, 15. Juni 2021	13:00	Herr		allgemeine Beratung				gelöst	Beratung	Sonstiges
Mi, 16. Juni 2021	10:30	Frau		PayPal mit SoSei verknüpfen				gelöst	Software	Paypal
Mi, 16. Juni 2021	10:30	Frau		iPhone: Fragen zur Bedienung				Folgetermin	Beratung	iPhone/iOS
Do, 17. Juni 2021	14:30	Herr		Termin wurde abgesagt: iPhone: Erklärung				nicht gelöst/geschlossen	Software	iPhone/iOS
		Frau		ab 13:00 Uhr: Fotos nach PDF konvertieren und als eMail versenden				offen/geplant	Beratung	Sonstiges

KPL 9 - Auswertung: Bevor es in den wohlverdienten Feierabend ging fand noch die Auswertung statt. Dafür trafen wir uns wieder im Schulungsraum und ich zeigte den TN Fotos der einzelnen Schritte und wir ließen das Projekt Revue passieren. Ich teilte den Feedbackbogen aus und bat sie, diesen in Ruhe jeder für sich auszufüllen und verließ den Raum für ca. 10 Minuten.

Als ich wieder in den Schulungsraum kam, waren die Gespräche über das Projekt schon in vollem in Gange. Es wurden schon Ideen besprochen, was man beim nächsten Mal anders machen könnte und was besonders gut gelaufen ist. Einstimmig wurde gesagt, dass man am Anfang des Projektes sehr nervös war und sich nicht vorstellen konnte, was ich erwarten würde. Sie fanden es sehr gut, dass ich mich soweit wie möglich zurückgehalten habe und nur bei wichtigen Dingen meine Meinung äußerte. Positiv wurde auch die Unterstützung der Reha-Werkstatt gelobt, dass diese Rechner zur Verfügung gestellt hat und die Plakate überall geklebt werden durften.

Das sehr hilfreich wurde empfunden, dass jeder TN besondere Fähigkeiten mit ins Projekt gebracht hat und diese den anderen auch beibringen konnte, wie z.B. die Plakatgestaltung oder das Anlegen einer Excel-Datei mit diversen Funktionen.

Abschließend teilten mir die TN mit, dass die Planung sehr gut war und man bei den Problemen der BE mit der Zeit Routine erlangt da sich manche Probleme wiederholen und man dann schneller und besser vorbereitet reagieren kann. Aus den vorangesprochenen TOP 10 wurde leider nur eine TOP 1, und zwar hatten wir eine BE die mit dem Problem ins Café kam, dass ihr Handy kaputt sei, da ihr Bildschirm so dunkel sei, dass sie kaum etwas erkennen könne. Das Problem wurde einfach gelöst, indem die Helligkeit hochgestellt wurde. Die BE lachte ausgiebig über das Problem und freute sich, dass so schnell geholfen wurde. Bei der Auswertung sprachen wir auch noch mal über den Konflikt mit Frau D und der BE, und ich bestärkte Frau D in ihrer Entscheidung, sich aus dem Konflikt zurückzuziehen und einem Kollegen das Problem zu überlassen. Frau D erklärte mir, dass sie sich dran erinnerte, was wir anfangs über die Kommunikationsebenen besprochen hatten.

PMO 3 – Ablösung: Wir verabschiedeten uns voneinander und ich bedankte mich bei den TN für ein sehr gelungenes Projekt, welches ohne den Einsatz aller Anwesenden niemals so gut gelaufen wäre. Die TN bedankten sich auch bei mir, dass ich sie ausgewählt habe, teilzunehmen, dass sie eine Menge gelernt hätten und sie bereit sind für weitere Projekte.

PMO 4 – Öffnung: Da die Mittagspause durchgearbeitet wurde, konnten die TN den Heimweg antreten.

5. Lernzielkontrolle

Für die Lernzielkontrolle wendete ich das freie und strukturierte Beobachten an. Während des Projektes habe ich regelmäßige, kurze Gespräche mit den TN geführt, um die aktuelle Gefühlslage und den aktuellen Stand abzufragen.

Für **Herrn Wei.** lagen die Lernziele im Bereich der Kommunikation bei der Gruppenarbeit, die er erreicht hat. Wichtig war mir, dass Herrn Wei. versteht, dass bei Konfliktgesprächen er diese fachlich einordnen soll und es keine Kritik gegen seine Arbeit oder sein Handeln sei. In der Gruppe glänzte Herr A mit Ideen, die über den Tellerrand hinausgehen und somit zu vielen Diskussionen führten. Auch bei dem Lernziel zur Erstellung eines Plans hat er sehr viele Ideen mit eingebracht. Ich habe den Eindruck bekommen, dass es Herrn Wei. in kleineren Gruppen leichter fällt, seine Bedürfnisse mitzuteilen. In einem kurzen Feedbackgespräch teilte ich Herr A meine Beobachtungen mit und er stimmte mir

dabei zu. Gerne wollte er darüber auch mit seinem zuständigen FAB drüber reden ob man seinen Arbeitsbereich daraufhin ausrichten kann. Auch möchte er nochmals über die anstehende arbeitsbegleitende Maßnahmen nachdenken.

Herr B hat sich zu Anfang des Projektes eher aus der Gruppe zurückgezogen und konnte seine Bedürfnisse nicht mitteilen, jedoch ist er im Laufe der Zeit immer mehr mit den anderen TN ins Gespräch gekommen und konnte sich rege an Diskussionen beteiligen. Bei der Planung war er zusammen mit Herrn Wei. im Kreativ-Team und ich konnte beobachten, wie er im Austausch mit ihm immer freier wurde und auch eigene Ideen mit einbringen konnte. Auch bei der anschließenden Befragung wusste er noch die Unterschiede der einzelnen Kommunikationsebenen. Dass er sehr akkurat arbeitet, kam ihm bei der Arbeit an den Plakaten sehr gelegen.

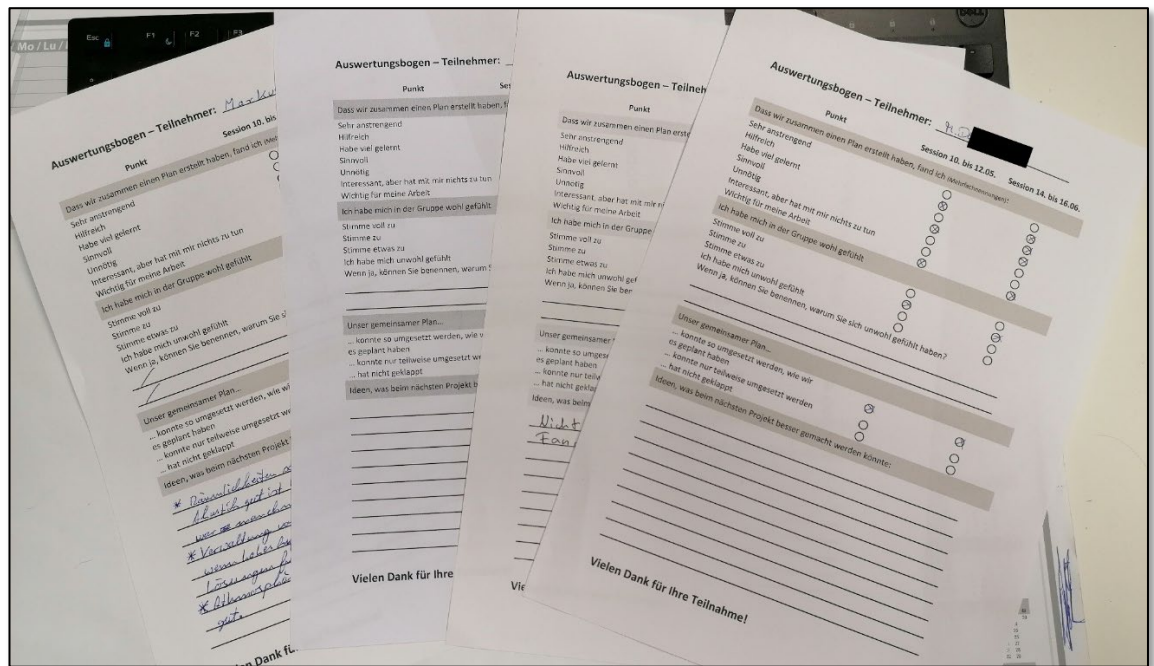
Ein Lernziel von **Herrn C** ist es, sich bei Stresssituationen frühzeitig bei seinen Vorgesetzten zu melden, da übermäßiger Stress bei ihm depressive Phasen auslösen kann. Ich habe das Klein-Team bei der Arbeit sehr genau beobachtet und konnte feststellen, dass Herr C kurz davor war, sich zu überschätzen. Ich wollte daraufhin eingreifen, jedoch kam mir Frau D zuvor. Sie bremste Herrn Wol. in seiner Arbeit und übernahm einige seiner Aufgaben. In einem kurzen Gespräch teilte er mir mit, dass ihm die Situation bewusst war und es ihm sehr gut tat, von Frau D ausgebremst zu werden. Sein Lernziel wurde zum Teil erreicht. Er muss weiterhin daran arbeiten, frühzeitig die Handbremse zu ziehen, was ich ihm auch mitteilte.

Die Lernziele von **Frau D** bezogen sich in erster Linie auf die Kommunikation mit mir als Vorgesetztem und die Durchsetzung ihrer Bedürfnisse innerhalb der Gruppe. Bei der persönlichen Vorstellung hatte ich das Gefühl, Frau D würde sich nicht wohlfühlen, da sie sich anfangs eher zurückgehalten hat und Probleme hatte, ihre Meinung den anderen mitzuteilen. Je sicherer sie sich aber in der Gruppe fühlte und je mehr sie merkte, dass man ihre Ideen ernst nahm, desto freier wurde sie in der Kommunikation und gegen Ende des Projektes merkte man nichts mehr von ihrer Zurückhaltung. Auch die Konfliktlösung mit dem BE hat mich sehr positiv überrascht, was ich ihr auch mitteilte.

6. Teilnehmendenzufriedenheit

Bei den Auswertungsbögen habe ich auf eine Smiley-Bewertung verzichtet, da ich nicht nur wissen wollte, ob die TN es gut, mittel oder schlecht fanden, sondern mir eine

differenzierte Bewertung wichtig ist. Im ersten Block war es für zwei von vier TN wichtig für ihre weitere Arbeit und grundsätzlich hilfreich, dass vorab ein Plan erstellt wurde und jeder TN seine Aufgaben zugewiesen bekam. Eine negative Bewertung gab es nicht. Einigkeit bestand auch in der Frage, ob man sich in der Gruppe wohlgefühlt hat. Auch gaben alle an, dass der gemeinsame Plan umgesetzt wurde.



Da die TN aus drei verschiedenen Gruppen kamen, hatte ich anfangs Bedenken, ob und wie sie sich untereinander verstehen würden, da alle Einschränkungen im Bereich der Kommunikation haben. Doch ich wurde positiv überrascht, wie gut die Stimmung im Team sich im Laufe des Projektes verbessert hat und wie die Kommunikation stattfand. Herr A hat mir nach Abschluss erzählt, dass er aufgrund des guten Verhältnisses mit Herrn Doh. und Herrn Wol. ein Praktikum in der Gruppe machen wolle. O-Ton von Frau D: Ziel glücklich und stolz erreicht.

7. Reflexion

Da ich die Methode „Kooperatives ProblemLösen“ (KPL) gewählt hatte, wusste ich, dass von Anfang an den Schwerpunkt in der Kommunikation und Kooperation bestand und habe versucht, mich als FAB soweit wie möglich aus den Diskussionen herauszuhalten. Ich stand den TN aber jederzeit zur Verfügung. Anfangs versuchten die TN, mich mit ins Gespräch zu integrieren, um meine Bestätigung bei bestimmten Lösungswegen

einzuholen, was aber im Laufe des Projektes immer weniger wurde, da ich den TN mitteilte, dass ich nicht eingreifen werde und die TN eigenverantwortlich handeln sollen, damit das Projekt die Selbstbestimmung und Persönlichkeitsentwicklung fördert.

Mir war auch wichtig, dass die Teilnehmer am Ende ein Computercafé eröffnen, welches sie komplett selbst geplant und entwickelt haben. Auch die Verantwortung für dieses Projekt sollte in ihren Händen liegen. Interessant zu sehen war auch, dass im Anschluss des Cafés die TN von ihren Kollegen in der Werkstatt angesprochen wurden, dass es eine tolle Idee war und sie hoffen, dass es regelmäßige Termine gibt. Die Aussage eines FAB „Ich habe Herrn T. noch nie so glücklich gesehen, da er jetzt alle Probleme am Handy gelöst hat“ freute die TN sehr. Auch die Kollegin aus dem GenussWerk, für die man ein neues Handy recherchiert hatte, hat sich dieses gekauft und den TN gezeigt, wie zufrieden sie damit ist. Insgesamt ein absolut gelungenes Projekt, dass toll umgesetzt wurde.

Ich bedanke mich bei den TN für die gute Zusammenarbeit und die kreativen Ideen, die dabei entstanden sind.

Für mich ist es während meiner Arbeit schön zu sehen, was man im Team erreichen kann, wenn man sich Zeit lässt und dem Ziel Schritt für Schritt näherkommt. Wichtig ist es, die Ressourcen und Bedürfnisse der einzelnen TN kennenzulernen, um diese dann individuell zu fördern, was ich nicht nur für dieses Projekt gelernt habe, sondern täglich in der beruflichen Bildung anwenden kann. Mit dem Modul wurde mir auch noch mal klar, dass eine gute Planung, um ein Problem zu lösen entscheidend für ein positives Ergebnis ist.

8. Quellennachweis

¹ Auszug aus dem aktuellen Flyer: Arbeit und Bildung für Menschen mit psychischer Erkrankung. Der komplette Flyer ist zu finden unter: <https://www.evim.de/betreuungsangebote/evim-behindertenhilfe/reha-werkstatt-rad-18-wiesbaden/> (14.06.2021)

Das ist die EVIM Behindertenhilfe

Die EVIM Gemeinnützige Behindertenhilfe GmbH ist eine Tochtergesellschaft von EVIM - Evangelischer Verein für Innere Mission in Nassau. Auf der Grundlage einer über 160-jährigen Tradition hilft, entlastet und unterstützt EVIM mit seinen Angeboten und Leistungen Menschen in der Altenhilfe, Behindertenhilfe, Jugendhilfe, Bildung sowie in Service-Einheiten.

² ITP von Herrn A für den Zeitraum 01.03.2021 bis 28.02.2022

³ F30-F39 Affektive Störungen

F32.-Depressive Episode, Rückbildungsmelancholie Somatisierte Depression F32.9 Depressive. Aus www.icd-code.de

⁴ ITP von Herrn B für den Zeitraum 03.09.2020 bis 02.09.2021

⁵ ITP von Herrn C für den Zeitraum 01.06.2020 bis 31.05.2021

⁶ ITP von Frau D für den Zeitraum 01.09.2019 bis 31.08.2021

⁷ Allgemeine Beziehungskompetenz (d 710) Elementare interpersonelle Aktivitäten. Mit anderen in einer kontextuell und sozial angemessenen Weise zu interagieren, wie die erforderliche Rücksichtnahme und Wertschätzung zeigen oder auf Gefühle anderer reagieren. (www.rehadat-icf.de)

⁸ Beziehungskompetenz in Gruppen (d 720) Komplexe Interpersonelle Interaktionen. Die Interaktionen mit anderen in einer kontextuell und sozial angemessenen Weise aufrechtzuerhalten und zu handhaben, wie Gefühle und Impulse steuern, verbale und physische Aggressionen kontrollieren, bei sozialen Interaktionen unabhängig handeln und in Übereinstimmungen mit sozialen Regeln und Konventionen handeln. (www.rehadat-icf.de)

⁹ Beziehungen zu Bekannten/Freunden (d 7500) Informelle Beziehungen zu Freunden. Freundschaftliche Beziehungen, die durch gegenseitige Wertschätzung und gemeinsame Interessen geprägt sind, aufzunehmen und aufrecht zu erhalten. (www.rehadat-icf.de)

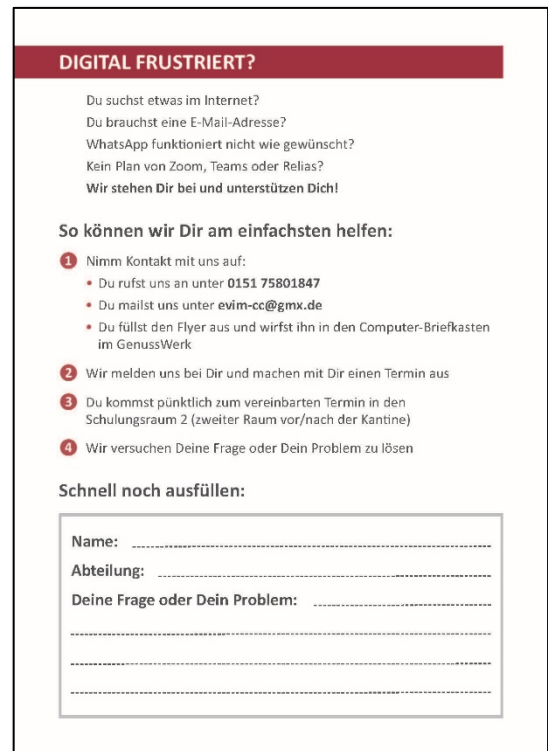
¹⁰ Formelle Beziehungen Arbeit (d 7400) Mit Autoritätspersonen umgehen. Formelle Beziehungen mit Menschen in Machtpositionen, höheren Ranges oder Prestiges als der eigenen sozialen Position aufzunehmen und aufrecht zu erhalten, wie mit einem Arbeitgeber. (www.rehadat-icf.de)

9. Anhänge

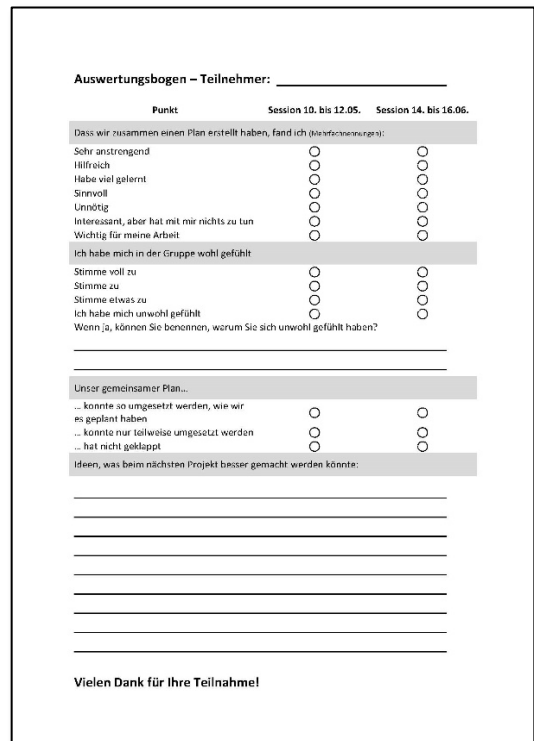
Posterwerbung:



Vorder- und Rückseite des Flyers:



Feedbackbogen für TN:



FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung	X				
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit	X				

ANMERKUNGEN

Bitte diese Veranstaltung
regelmäßig anbieten.

FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung					
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit		X			

ANMERKUNGEN

Endlich ist der CAFE
DA.
DANKE
Kompetent
Fachlich
Freundlich

FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung	X				
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit	X				

ANMERKUNGEN

Sehr gut -

FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung	X				
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit	X				

ANMERKUNGEN

Bitte diese Veranstaltung
regelmäßig anbieten.

FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung	X				
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit	X				

ANMERKUNGEN

Endlich ist der CAFE
DA.
DANKE
Kompetent
Fachlich
Freundlich

FEEDBACK

	++	+	0	-	--
Problemlösung	X				
Schnelligkeit	X				
Freundlichkeit	X				
Terminvergabe	X				
Räumlichkeit	X				

ANMERKUNGEN

Feedbackbogen

	😊😊	😊	😊	😊	😊😊
Freundlichkeit					
Problemlösung					
Räumlichkeit					
Terminvergabe					
Schnelligkeit					

Notizen:

Einwilligungserklärung:

Hiermit erkläre ich, Stefan Brandt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen oder Hilfsmittel verwendet habe.

Ort, Datum

Unterschrift