

## Umgang mit betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bereits seit Jahren im Beruf stehen, viele Aufgaben am Arbeitsplatz bewältigt haben und ihre Schwächen im Lesen und Schreiben dabei verbergen konnten, haben **zum Teil große Hemmschwellen zu überwinden**, wenn sie auf die Teilnahme an arbeitsplatzbezogenen Grundbildungsmaßnahmen aufmerksam gemacht werden.

Eine **persönliche Ansprache** ist gerade bei funktionalen Analphabeten entscheidend, da schriftliche Informationen für sie schwer zugänglich sind. Hinzu kommt, dass die oft **schlechten zurückliegenden Lernerfahrungen** einen extrem belastenden „Problem-Rucksack“ darstellen können, der schwer abzulegen ist. Wie groß diese Hemmschwellen sein können, illustriert folgendes Beispiel:

Nachdem durch Umstrukturierungsmaßnahmen bzw. neue Maschinen in einem Unternehmen des Produzierenden Gewerbes vor Jahren aufgefallen war, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht ausreichend lesen und schreiben konnten – so berichtete ein Personalverantwortlicher in einem IW-Experteninterview –, schämten sich Betroffene teilweise so sehr, dass sie alle Weiterbildungsangebote des Unternehmens nicht nutzen wollten, sondern „dann doch lieber aus dem Unternehmen ausgeschieden sind“.

Es ist also **wichtig, mit den Betroffenen vertraulich und wertschätzend umzugehen** und einige Verhaltensweisen bei der Ansprache der Betroffenen zu berücksichtigen (in Anlehnung an f-bb, 2011, S. 22 und Abraham, 2010, S. 62):

- Einen **angenehmen Gesprächsrahmen** wählen, in dem Informationen **vertraulich** behandelt werden und der möglichst **Anonymität** gewährleistet, das heißt, nicht erkennbar ist für Kollegen.
- **Konkrete „Lese- und Schreibanlässe nutzen**, um die Betroffenen anzusprechen“ (f-bb, 2011, S. 22), **keinen Druck ausüben**, sondern Möglichkeiten und Vorteile betonen.
- **Wertschätzend reagieren**, wenn der Betroffene bereit ist, erstmals im Arbeitskontext offen einzugestehen, dass er Probleme mit dem Lesen, Schreiben oder Rechnen hat, zum Beispiel die Lernbereitschaft loben, und das Engagement, nach der Arbeitszeit teilnehmen zu wollen.
- **Möglichst aktiv zuhören** und die **Antworten nicht bewerten**.

- „Aktivierende“ Fragen stellen, zum Beispiel: „Ich möchte mit Ihnen etwas besprechen. Lassen Sie uns dafür hier im Zimmer Platz nehmen. [...] Ich habe gemerkt, dass Sie auf die Einladungen zu [...] nicht reagieren. Kann es daran liegen, dass Sie Schwierigkeiten haben, die Einladungen zu lesen, zu verstehen oder darauf zu antworten? Mir ist es wichtig, dass wir gut zusammenarbeiten. Vielleicht kann ich Ihnen helfen?“. (apfe e. V., 2007, S. 40)

Auszüge aus: Klein, Helmut E./Schöpfer-Grabe, Sigrid (Hrsg.), 2011, Arbeitsplatzbezogene Grundbildung – Leitfaden für Unternehmen, Köln, S. 72 f.