

**markt  
lücke**

[www.markt-luecke.ch](http://www.markt-luecke.ch)

Konzept **Förderprogramm**

Akkreditierungsverfahren IAZH:

Konzept im Förderbereich Arbeitsintegration

## **Nachweis Mindeststandards für die Angebotsart**

### **Interne Arbeitseinsätze**

Anbietende Institution: Marktlücke GmbH

Name des Angebots: Förderprogramm für Frauen

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>INHALTSVERZEICHNIS.....</b>	<b>2</b>
<b>1. KURZPORTRAIT – ORGANISATIONSFORM UND UNTERNEHMENSSTRUKTUR .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ERFAHRUNG.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ZERTIFIZIERUNG (AKKREDITIERUNG MIT AUFLAGE).....</b>	<b>4</b>
<b>4. STRUKTUR.....</b>	<b>4</b>
4.1 AUFNAHMEPROZESS .....	4
4.2 FÖRDERPROZESS .....	5
<b>5. ZIELGRUPPE.....</b>	<b>7</b>
<b>6. ZIELSETZUNGEN.....</b>	<b>9</b>
<b>7. INHALT .....</b>	<b>9</b>
7.1 ARBEITSMARKTNÄHE UND KOMPETENZEN ON THE JOB.....	9
7.2 GESUNDHEITSFÖRDERUNG.....	11
7.3 INDIVIDUELLE BERATUNG UND BEGLEITUNG .....	12
<b>8. METHODIK .....</b>	<b>12</b>
8.1 METHODISCHE GRUNDSÄTZE .....	12
8.2 INSTRUMENTE ZUR ÜBERPRÜFUNG VON INHALTEN UND METHODEN.....	13
<b>9. ANHANG.....</b>	<b>15</b>
9.1 SPRACHFÖRDER- UND BILDUNGSANTEIL .....	15
9.2 MODUL BEWERBUNGSUNTERSTÜTZUNG UND NACHBEGLEITUNG .....	20
9.3 QUELLENVERZEICHNIS .....	22

## 1. Kurzportrait – Organisationsform und Unternehmensstruktur

### Zielgruppe

Unternehmensziel der Marktlücke ist die Förderung, Qualifizierung und Integration von Frauen mittels sinnvoller, Selbstvertrauen fördernder Arbeit. Arbeitswillige und arbeitsfähige erwerbslose Frauen jeder Alterskategorie und unterschiedlicher Voraussetzungen sollen die Möglichkeit erhalten, trotz familiärem Engagement oder anderen erschwerenden Umständen (Traumata) den Anschluss ans Erwerbsleben zu erhalten und ihre Chancen im ersten Arbeitsmarkt zu erhöhen. Die sogenannten Förderarbeitsplätze der Marktlücke sind spezifisch auf die Bedürfnisse dieser Frauen, im folgenden Programmteilnehmerinnen TN genannt, ausgerichtet. Das Arbeitsangebot reicht von niederschwelliger Hilfsarbeit bis zu anspruchsvoller verantwortungsvoller Arbeit im Verkauf, in der Gastronomie und in der Produktion und wird der individuellen, momentanen Lebenssituation der Teilnehmerin angepasst. So kann eine Frau mit 20% Arbeitszeit und geringerer Arbeitsleistung einsteigen und ihre Arbeitsfähigkeit den Umständen entsprechend entwickeln.

### Tätigkeitsbereiche

Kernstück für die berufliche Förderung und Qualifizierung der Marktlücke sind die Bereiche Verkauf, Gastronomie und Werkstatt (Fertigung/Montage).

### Durchführungsorte & Anzahl Förderarbeitsplätze

Am Standort Schipfe in der Innenstadt werden 6 Arbeitsplätze im Bereich Verkauf und Take Away angeboten. Am Standort Hermetschloostrasse in Altstetten werden 20 Arbeitsplätze in der Werkstatt, zwei im Büro, sowie im Restaurant, in Küche und Service, 26 Arbeitsplätze angeboten. Aktuell bietet die Marktlücke damit durchschnittlich 54 Arbeitsplätze zur Förderung und Integration von erwerbslosen Frauen.

### Organisationsform

Die Marktlücke ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Sie beschäftigt insgesamt 16 Mitarbeitende (inklusive Praktikant\*innen) mit einem Beschäftigungsumfang von 40-100%. Der prozentuale Beschäftigungsumfang beinhaltet 11 Vollzeitstellen. Geschäftsleiterin ist Christina Dalbert, die Bereiche Verkauf, Küche, Service, Administration und Werkstatt werden je von ein bis zwei Fachpersonen geleitet. Zusätzlich sorgen andere festangestellte Fachleute und Praktikant\*innen für den reibungslosen Ablauf der Bereiche. Drei Sozialarbeiter\*innen vor Ort begleiten den Förderprozess der Programmteilnehmerinnen im Betrieb in familienorganisatorischen, sozialen und berufsspezifischen Belangen und gewährleisten die Zusammenarbeit mit den Fallführenden Stellen der Sozialen Dienste.

## 2. Erfahrung

Die Firma Marktlücke GmbH wurde Anfang 2009 von Christina Dalbert gegründet. Sie stellt eine logische Weiterentwicklung und Neuausrichtung der ehemaligen Einrichtung *Manufaktur Werkmal* der sozialen Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich auf der Basis einer privaten Trägerschaft dar. Die *Manufaktur Werkmal* wurde von Christina Dalbert 1999 als Teilbetrieb der Velowerkstatt der Sozialen Einrichtungen und Betriebe Stadt Zürich aufgebaut und bis 2009 geleitet.

Das Förderprogramm der Marktlücke richtet sich ausschliesslich an erwerbslose Frauen und versteht sich nach wie vor als wesentliche, notwendige Ergänzung zum bestehenden städtischen und privaten Angebot im Raum Zürich. 2015 erhielt die Marktlücke GmbH den Gleichstellungspreis der Stadt Zürich.

Die Marktlücke hat seit 2012 eine Leistungsvereinbarung mit den Sozialen Diensten der Stadt Zürich und bietet das Programm auch den Gemeinden des Kantons Zürich an.

Zielgruppe des Programms sind seit Beginn 2009 Sozialhilfe beziehende Frauen mit Ausweis B und C, sowie vorläufig aufgenommene Ausländerinnen (Ausweis F) und Flüchtlinge (Ausweis F und B). Die Marktlücke arbeitet regelmässig mit der Triagestelle der Stiftung Chance zusammen und bietet hier Einzelfall finanzierte Plätze an.

Durchschnittlich finden jährlich 30 bis 40 % aller austretenden Frauen eine Anstellung im Ersten Arbeitsmarkt und sind ganz oder zumindest teilweise abgelöst von der Sozialhilfe. Aufgrund der zeitlichen Einschränkungen wegen der Kinderbetreuung und/oder der tiefen Löhne in diesen Branchen, ist eine vollständige Ablösung nicht immer möglich. Weitere 30% der Teilnehmerinnen finden mit der Unterstützung des Förderprogrammes andere sinnvolle Anschlusslösungen wie Ausbildung, Weiterbildung oder Übertritt in ein Teillohnprogramm. Andere werden abgelöst oder sind aus gesundheitlichen Gründen längerfristig beruflich nicht integrierbar.

### **3. Zertifizierung (Akkreditierung mit Auflage)**

Vor drei Jahren beabsichtigte die Marktlücke das Zertifizierungsverfahren für SVOAM einzureichen. Es wurde aber empfohlen, abzuwarten bis In Qualis eingeführt ist, daher gab es eine Verzögerung. Start des Qualifizierungsprozesses war deshalb Anfang 2020, die Dokumente werden im Oktober eingereicht. Das Audit findet im Februar 2021 statt. Den Nachweis des erfolgten Antrags auf Zertifizierung finden Sie im Anhang.

## **4. Struktur**

### **4.1 Aufnahmeprozess**

#### Vorstellungsgespräch und interne Zuweisung zu einem Einsatzbereich

Nachdem eine Klientin für einen Fördereinsatz bei der Marktlücke angemeldet wurde, wird sie zu einem Vorstellungsgespräch und Probearbeiten eingeladen. Falls der Bereich noch unklar ist, kann die Teilnehmerin in verschiedenen Bereichen schnuppern. Entscheidend für die Aufnahme ins Programm ist die Rückmeldung der Agog\*innen, dass der Einsatz sinnvoll für den Integrationsprozess erscheint und die TN als arbeitsfähig und -willig eingeschätzt wird.

#### Probezeit, Probezeitauswertung und Zielvereinbarung

Zu Beginn des Einsatzes durchläuft die Teilnehmerin eine einmonatige Probezeit. Diese kann, bei Unklarheit ob die Aufnahmekriterien erfüllt wurden, maximal einmal um einen Monat verlängert werden. Zum Ende der Probezeit findet ein Gespräch mit der betriebsinternen Sozialarbeiter\*in und einem der zuständigen Agog\*innen statt. Es wird ausgewertet, ob die TN

die Bereichsspezifischen Voraussetzungen erfüllt und allgemeine und fachspezifische Ziele werden vereinbart.

### **4.2 Förderprozess**

#### Arbeitseinsatz und Begleitung

Die Marktlücke bietet interne Arbeitseinsätze in 4 Arbeitsbereichen an (Gastronomie, Verkauf, Produktion und Büro), die in der Regel 6 Monate dauern und jeweils um weitere 6 Monate verlängert werden können. Während dieser Zeit werden die Teilnehmerinnen am Arbeitsplatz durch agogische Mitarbeitende gefördert. Bei Bedarf werden externe Praktika zur Abklärung der Arbeitsmarktfähigkeit der Teilnehmerinnen organisiert. Der gesamte Förderprozess wird begleitet durch betriebsinterne Sozialarbeiter\*innen (Coaches).

#### Phasen des Förderprogramms

Während des Einsatzes können die Teilnehmerinnen verschiedene Phasen im Förderprozess durchlaufen. Insgesamt sind es 4 Phasen, deren Dauer und Abfolge individuell den Voraussetzungen der Teilnehmerin angepasst werden. Die Phasen 3 und 4 entsprechen den Modulen «Bewerbungsunterstützung und Nachbegleitung» in den Vorgaben des FIZH. Während des gesamten Einsatzes werden die Teilnehmerinnen am Arbeitsort fachspezifisch sowohl in der Sprache, wie auch in der fachspezifischen Bildung gefördert (vgl. Punkt 7 «Deutsch am Arbeitsplatz» und Konzept «Sprachförder- und Bildungsanteil» im Anhang 9.3). In Phase 1 eignet sich die TN Kompetenzen an, die einen regelmässigen und konstanten Arbeitsalltag ermöglichen. In der Phase 2 erreicht die TN im jeweiligen Geschäftsbereich eine branchenübliche Leistungsfähigkeit und kann zu marktüblichen Arbeitszeiten arbeiten. In Phase 3 führen die Teilnehmerinnen ihren Arbeitseinsatz bei der Marktlücke fort, während sie alle zwei Wochen an einem Morgen das interne Bewerbung coaching besuchen können. Wenn eine Teilnehmerin eine Anstellung findet, besteht die Möglichkeit die Nachbegleitung (Phase 4) in Anspruch zu nehmen. (vgl. Konzept «Bewerbungsunterstützung und Nachbegleitung» im Anhang 9.4).

#### Standortgespräche

Es werden alle 3-5 Monate Standortgespräche mit den Teilnehmerinnen durchgeführt. Bei diesen Gesprächen ist die zuständige Berater\*in im Betrieb, sowie eine Agog\*in anwesend und – falls sinnvoll – kann auch die Berater\*in der Fallführenden Stelle eingeladen werden. Bei dem Gespräch werden Kriterien für die Berufliche Integration, die bereichsspezifischen Voraussetzungen, sowie allgemeine und fachspezifische Ziele und die Ziele der jeweiligen Phase überprüft. Im Weiteren wird die Verlängerung, die Möglichkeit eines Phasenwechsels oder die Beendigung des Einsatzes besprochen.

Der schematische Prozessablauf

<p><u>Aufnahme</u></p>	<p><b>Vorstellungsgespräch und Probearbeiten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abklärung, Administration, Einarbeitung</li> </ul>
<p><u>Phase 1</u></p> <p><b>Stabilisieren &amp; fördern</b></p> <p>(Dauer gemäss Indikation der zuweisenden Stelle)</p>	<p><b>Beratung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedürfnis- und Ressourcenabklärung, Zielvereinbarung und Überprüfung, Standortgespräche</li> <li>• Auswertung der einmonatigen Probezeit</li> <li>• Unterstützung bei der Familienorganisation, Optimierung der privaten Situation als Grundlage für den Integrationsprozess in enger Zusammenarbeit mit den Fallführenden</li> <li>• Beratung und Organisation von gesundheitsfördernden Massnahmen</li> <li>• Einfordern des Berufsunterlagen und Aktualisieren des Lebenslaufes</li> </ul> <p><b>Agogik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachspezifische Arbeitsanleitung</li> <li>• Schulen von Schlüsselqualifikationen (Pünktlichkeit, äussere Erscheinung und Auftreten)</li> <li>• Einführung in die verschiedenen Arbeitsfelder</li> <li>• Begleitung bei der Arbeit, fachspezifische Arbeitsanleitung</li> <li>• Konversation, Deutsch am Arbeitsplatz.</li> <li>• Teilnahme an regelmässigen Teamsitzung (Organisation, Vernetzung, Austausch)</li> </ul> <p><i>Geeignet für jede Teilnehmerin, die ein Arbeitspensum von mind. 20% erbringen kann und motiviert ist, sich weiterzuentwickeln.</i></p>
<p><u>Phase 2</u></p> <p><b>Fördern &amp; befähigen</b></p> <p>(Dauer gemäss Indikation der zuweisenden Stelle)</p>	<p><b>Beratung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedürfnis- und Ressourcenabklärung, Zielvereinbarung und Überprüfung, Standortgespräche.</li> <li>• Organisieren von externen Fach- und Deutschkursen</li> <li>• Beratung und Organisation von gesundheitsfördernden Massnahmen</li> </ul> <p><b>Agogik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachspezifische Arbeitsanleitung</li> <li>• Schulen der Selbständigkeit</li> <li>• Konversation, Deutsch am Arbeitsplatz</li> <li>• Teilnahme an regelmässigen Teamsitzung (Organisation, Vernetzung, Austausch)</li> <li>• Erarbeiten von Zertifikaten mittels fachspezifischer Schulungen</li> </ul> <p><i>Geeignet für jede Teilnehmerin, die Phase 1 erfolgreich ganz oder teilweise durchlaufen hat, aber die Voraussetzungen für Phase 3 noch nicht erfüllt.</i></p>
<p><u>Phase 3</u></p>	<p><b>Beratung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielvereinbarung und Überprüfung, Standortgespräche</li> </ul>

<p><b>Befähigung vertiefen &amp; bewerben</b></p> <p>(Dauer gemäss Indikation der zuweisenden Stelle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• individuelles Bewerbungscoaching, einzeln und in Kleingruppen, jeweils 2.5 Stunden alle zwei Wochen</li> <li>• Organisieren von externen Fach- und Deutschkursen nach Bedarf</li> </ul> <p><b>Agogik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeiten von Zertifikaten mittels fachspezifischer Schulungen</li> <li>• Übertragen von gezielten Verantwortungen</li> <li>• Konversation, Deutsch am Arbeitsplatz</li> <li>• Teilnahme an regelmässigen Teamsitzung (Organisation, Vernetzung, Austausch)</li> </ul> <p><i>Geeignet für jede Teilnehmerin, die aufgrund ihrer Leistungsfähigkeit und ihrer zeitlichen Verfügbarkeit eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt zu branchenüblichen Arbeitszeiten ausüben kann und den Veränderungswillen und die Motivation zur Integration in den 1. Arbeitsmarkt mitbringt.</i></p>
<p><u>Phase 4</u></p> <p><b>Nachbegleiten</b></p> <p>(3 Monate)</p>	<p><b>Beratung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielvereinbarung und Überprüfung, Standortgespräche</li> <li>• Unterstützung der Teilnehmerin während der Probezeit</li> <li>• Bei Bedarf: Unterstützung der Arbeitgebenden bei Schwierigkeiten im Einarbeitungsprozess</li> <li>• Vermittlung zwischen Arbeitgebenden und Teilnehmerin</li> </ul> <p><i>Geeignet für Teilnehmerinnen, die von der Sozialhilfe noch nicht ganz abgelöst und trotz erfolgreich beendeter Suche nach einer Arbeitsstelle auf weitere psychosoziale Unterstützung angewiesen sind.</i></p>

## 5. Zielgruppe

Das Förderangebot der Marktlücke richtet sich an erwerbslose Frauen jeden Alters (vorwiegend mit Kindern), die über einen unbestimmten Zeitraum nicht berufstätig waren, sich nun aber wieder einer Erwerbsarbeit widmen wollen. Diese Frauen werden von der Sozialhilfe unterstützt und haben keine oder nur geringe gesundheitliche Einschränkungen. Sie sind folglich arbeitsfähig und verfügen zudem im besten Fall bereits über Arbeitserfahrung (muss nicht unbedingt berufsspezifisch sein), auch wenn sie zum Teil längere Zeit zurück liegt. Die Teilnehmerin muss mit einem Pensum von mindestens 20% in der Marktlücke beginnen können und ihre Deutschkenntnisse sollten einem Niveau A1 oder höher entsprechen. Je nach Einsatzbereich unterscheiden sich die Anforderungen an das Pensum und die Deutschkenntnisse. So reichen in der Werkstatt und in der Küche bereits rudimentäre Deutschkenntnisse, während im Servicebereich ein gutes Verständnis und Ausdruck auf Hochdeutsch wichtig sind und im Laden das Verstehen von Dialekt vorausgesetzt wird.



## 6. Zielsetzungen

Arbeitsfähige Frauen mit Betreuungsaufgaben, die von der Sozialhilfe unterstützt werden, finden bei uns einen (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsprozess. Die Frauen in unserem Integrationsprogramm lernen, sich in einem sehr arbeitsmarktnahen Umfeld zu bewegen und qualifizieren sich in der Gastronomie, dem Verkauf, der Administration und in der handwerklichen Fertigung von Designprodukten.

Wie bereits inhaltlich erläutert (vgl. 4.2 Der schematische Prozessablauf), gliedert sich das Angebot der Marktlücke in 4 Phasen, die jeweils an unterschiedlichen Punkten im Integrationsprozess ansetzen.

### Ziel der Phase 1

Die Teilnehmerin hat Kompetenzen, die einen regelmässigen und konstanten Arbeitsalltag ermöglichen, stabilisiert und vertieft. Sie hat ihre private Situation soweit geregelt, dass sie möglichst regelmässig und ungestört ihrer Arbeit im Förderprogramm nachgehen kann. Nach Abschluss der Phase 1 arbeitet die Teilnehmerin in dem für sie geeigneten Geschäftsfeld und ist bereit, sich nebst weiteren Selbst- und Sozialkompetenzen, auch Fachkompetenzen anzueignen und zu vertiefen.

### Ziel der Phase 2

In Phase 2 werden, aufbauend auf den Zielen der Phase 1, die Förderziele erreicht, welche Voraussetzung für die nächste Phase der beruflichen Qualifikation sind. Die Teilnehmerin hat erweiterte Kompetenzen, die für einen erfolgreichen Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt wichtig sind, stabilisiert und erweitert. Nach Abschluss von Phase 2 kann die Teilnehmerin im jeweiligen Geschäftsbereich eine branchenübliche Leistungsfähigkeit erbringen und zu marktüblichen Arbeitszeiten arbeiten.

### Ziel der Phase 3

Die Teilnehmerin hat eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt oder eine andere geeignete Anschlusslösung gefunden und ist ganz oder teilweise von der Sozialhilfe abgelöst.

### Ziel der Phase 4

Die Teilnehmerin hat die Probezeit am neuen Arbeitsplatz erfolgreich absolviert und ist beruflich integriert oder hat sich ein Arbeitszeugnis an einer Temporärstelle erarbeitet. Nach Abschluss der letzten Phase des Förderarbeitsplatzes, hat sich die Teilnehmerin an einer Anstellung im ersten Arbeitsmarkt oder einer anderen passenden Anschlusslösung erfolgreich integriert. Im besten Fall hat sie sich somit ganz oder teilweise von der Sozialhilfe abgelöst.

## 7. Inhalt

### **7.1 Arbeitsmarktnähe und Kompetenzen on the Job**

#### Deutschförderung am Arbeitsplatz

Frauen, ob deutsch- oder fremdsprachig, die längere Zeit nicht berufstätig waren, müssen oftmals wieder lernen, wie man in einem Betrieb kommuniziert. Der interne Umgang mit dem

eigenen Team, aber auch die Art und Weise, wie man mit der Kundschaft in Kontakt tritt, sind wichtige Bestandteile einer erfolgreichen beruflichen Qualifizierung.

Die Marktlücke bietet den Teilnehmerinnen verschiedene Möglichkeiten, diese wichtigen Schlüsselkompetenzen zu trainieren.

Es wird die Kommunikationsfähigkeit während der Verrichtung der Arbeit geübt. Dabei werden Bereichsspezifische Begriffe und Ausdrucksweisen sowie Arbeitsabläufe und der Umgang mit Team und Kundschaft durch den täglichen Gebrauch verinnerlicht. Im Allgemeinen wird darauf geachtet, dass einfaches, aber korrektes Deutsch gesprochen wird. Für eine allfällige Qualifikation im Bereich Verkauf oder Gastronomie ist das Verstehen von Schweizerdeutsch und ein ausreichend grosser Wortschatz unabdingbar. Im Rahmen des Angebots «Deutsch am Arbeitsplatz» werden, zusammen mit der Fachanleitung des jeweiligen Bereichs, die spezifischen Fachausdrücke und Umgangsformen erlernt und mit Übungen im Arbeitsalltag trainiert.

### Arbeitsinhalte in den verschiedenen Bereichen

#### *Verkauf, Laden an der Schipfe*

Im Verkaufsladen mitten in Zürich werden innovative Produkte aus kleineren Schweizer Designwerkstätten, sozialen Werkstattsbetrieben und aus der betriebsinternen Frauen-Werkstatt angeboten (insbesondere Wohnaccessoires, Geschenk- und Modeartikel). Parallel dazu wird ein kleines Take Away mit Getränken und Snacks geführt. Die Vielfältigkeit der Produkte erfordert Branchenübergreifende Fachkenntnisse.

Auch deshalb stellt dieser Bereich hohe Anforderungen an die Teilnehmerinnen und qualifiziert in hohem Masse für den ersten Arbeitsmarkt. Die Kundschaft besteht aus Laufkundschaft und Stammkundschaft. Ausserdem befindet sich der Verkaufsladen an einem touristischen Hotspot, weshalb der Kundenkontakt oft auch in anderen Sprachen geführt werden muss. Die Teilnehmerinnen können Erfahrung sammeln in der Pflege des Ladenlokals und der Produkte, in der Kassenführung, im Verkauf und als Barista. Im Laden lernen sie die Anforderungen des Schweizer Arbeitsmarktes kennen, machen sehr direkte Arbeitserfahrungen und entwickeln berufliche Perspektiven in einem für sie realen Arbeitsbereich.

#### *Gastronomie, Restaurant Kantine Hermetschloo*

Das Restaurant befindet sich im Dachgeschoss eines Geschäftshauses der Genossenschaft Gleis 70 in Altstetten, welches ungefähr 150 Mieter\*innen beherbergt. Im Restaurant stehen 85 Plätze zur Verfügung, sowie eine grosse, schöne Terrasse, auf der im Sommer weitere 90 Gäste bewirtet werden können. Das Restaurant wird zu einem Drittel von den zahlreichen Kleinbetrieben im Haus und zu zwei Dritteln von Gästen aus der näheren Umgebung besucht. Zum Restaurant gehört noch ein geräumiges Sitzungszimmer mit Infrastruktur für circa zwölf Personen, das ebenfalls vermietet wird und durch die Teilnehmerinnen vorbereitet und betreut wird.

Das Restaurant Kantine Hermetschloo bietet täglich ein Fleisch- und ein vegetarisches Menu, sowie Suppe und ein reichhaltiges frisches Salatbuffet an. Die Produkte sind mehrheitlich aus integrierter Produktion und es wird Wert auf eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung gelegt. In den täglichen Menu-Besprechungen lernen die Teilnehmerinnen das Angebot, dessen Herkunft und verschiedene Zubereitungsweisen

kennen. Die Teilnehmerinnen werden als Küchenhilfe in der Produktion der Menus, am Buffet und im Service eingesetzt. Hier können die Teilnehmerinnen praktische Kenntnisse erwerben, während dem hektischen Mittagsbetrieb ihre Belastbarkeit prüfen und sich für eine Anstellung in einem Gastronomie-Betrieb qualifizieren.

Weiter werden die Räumlichkeiten abends und an den Wochenenden für private Anlässe vermietet. Das Team des Restaurants sorgt dabei, wenn erwünscht, für das kulinarische Angebot und den Service. Bei diesen Anlässen können zeitlich flexiblere Teilnehmer\*innen mitarbeiten und so ihre fachspezifischen Kenntnisse in den Bereichen Bankett und Barista ausweiten.

### *Werkstatt, Hermeschloostrasse*

Die Werkstatt stellt eine wichtige Ergänzung zu den übrigen Arbeitsbereichen der Marktlücke, dar, da sie als Eingangstor in die berufliche Integration genutzt werden kann. In diesem Bereich werden notwendige Ressourcen abgeklärt und Schlüsselqualifikationen erarbeitet, bevor die Programmteilnehmerinnen in anderen, exponierteren Bereichen, wie Service und Verkauf eingesetzt werden können. Ein Einsatz im Bereich Werkstatt ist vor allem auch sehr sinnvoll für Frauen, die noch nicht gut Deutsch sprechen, zurzeit wenig belastbar sind oder erst ein kleines Pensum erfüllen können.

Die Werkstatt bietet unter professioneller Anleitung und Kontrolle die Teilfertigung, Montage und/oder Verpackung von Kleinserien von Schweizer Designprodukten an. Sie stellt, wenn es die Auftragslage erlaubt, auch eigene Produkte her.

Da in der Werkstatt weniger belastbare, eher am Anfang des Integrationsprozess stehende Frauen arbeiten, wird hier im Speziellen die Gesundheit thematisiert. Es findet zwei Mal wöchentlich ein Turnen bei einer Mitarbeiterin mit zusätzlicher Ausbildung in Bewegungstherapie statt, um Körperbewusstsein zu stärken und Körperhaltung zu trainieren.

## **7.2 Gesundheitsförderung**

Neben der Gesundheitsförderung im Bereich Werkstatt, ist die Gesundheit der Teilnehmerinnen auch gesamtbetrieblich ein wichtiges Thema. Erwerbslose Mütter sind im Alltag sehr belastet, wenn sie alle ihre Aufgaben und Pflichten erfüllen möchten. Diese Belastung, traumatische Erlebnisse in der Vergangenheit und/oder schwierige Lebensumstände führen oft zu gesundheitlichen Einschränkungen wie Migräne, Magen-, Rückenbeschwerden und Anderem. Immer wieder werden diffuse, wiederkehrende Symptome sichtbar, die die Frauen daran hindern, ihre volle Leistungsfähigkeit konstant entfalten zu können. Auch durch verschiedene Konsultationen im schulmedizinischen Bereich bessert sich ihr Zustand langfristig nicht. Den Programmteilnehmerinnen fehlen oft die Kenntnisse wie auch die finanziellen Mittel zu alternativen Angeboten wie zum Beispiel Komplementärmedizin oder Gesundheitsprophylaxe. Die Erfahrung zeigt immer wieder, dass meist genau solche Angebote zielführend sind.

Aus diesem Grund betreibt die Marktlücke einen Förderfonds. Mit dem Förderfonds wird Sozialhilfebezügerinnen der unentgeltliche oder stark vergünstigte individuelle Bezug von gesundheitsfördernden komplementärmedizinischen Leistungen ermöglicht. Diese werden üblicherweise vom Sozialamt und der Krankenkasse nicht oder nur teilweise übernommen. Die Berater\*innen der Marktlücke unterstützen die Programmteilnehmerinnen bei der Auswahl

und Organisation solcher Angebote. Wir können feststellen, dass sich die gesundheitliche Situation einiger Frauen dadurch erfolgreich stabilisiert hat.

### **7.3 Individuelle Beratung und Begleitung**

Ein weiterer wichtiger Bestandteil des Förderangebots der Marktlücke stellt die Beratung und Begleitung der Teilnehmerinnen dar. Die betriebsinternen Sozialarbeiter\*innen erstellen mit den Teilnehmerinnen zusammen ein umfassendes Bild der aktuellen Situation. Sie halten die für den Prozess der (Wieder)Eingliederung wesentlichen Punkte fest, befassen sich mit der Biografie und allfälligen Erklärungen sowie den für eine Verbesserung der Situation vorhandenen Ressourcen. Daraus werden in Zusammenarbeit mit den Teilnehmerinnen Ziele definiert und die dazu benötigten Verfahren und Methoden festgelegt. Dieser Ablauf wiederholt sich bei jedem Beratungsgespräch, wobei Entwicklungen oder Veränderungen berücksichtigt werden und die Zielerreichung evaluiert wird. Weiter sind die Sozialarbeiter\*innen für die Teilnehmerinnen Ansprechperson bei Unklarheiten, welche die Zuständigkeiten im Sozialsystem betreffen und können entsprechende Vermittlungsarbeit leisten. Auch unterstützen sie die Teilnehmerinnen bei Alltags- und Fachfragen, da sie vor Ort sind und Termine unkompliziert und nach Bedarf vereinbart werden können.

## **8. Methodik**

### **8.1 Methodische Grundsätze**

#### Vermittlung von Fachwissen, sozialen Kompetenzen und einer realitätsnahen Arbeitshaltung

Während des gesamten Prozesses des Förderarbeitsplatzes werden die Teilnehmerinnen in jedem Geschäftsbereich der Marktlücke von agogischen Mitarbeiter\*innen begleitet. Diese unterstützen sie im Tagesgeschäft beim Erhalt und der Verbesserung der Schlüsselkompetenzen und bei beruflichen Qualifikationen. Nebst der Vermittlung von Basiswissen können die TN im Verkauf, in der Küche und im Service modulare Kurse besuchen und mit einem Zertifikat abschliessen (dieses wird den Bewerbungsdossiers beigelegt).

In allen Bereichen (Verkauf, Gastronomie, Administration und Fertigung) wird spezifisches Fachwissen unter Berücksichtigung der verschiedenen Lerntypen und Lernmethoden vermittelt und eine Balance zwischen Fördern und Fordern angestrebt.

#### Empowerment / Stärkung von Selbstwirksamkeit und Autonomie

Es wird Raum für die Entwicklung von persönlichen Fähigkeiten und Stärken ermöglicht und zur Selbstreflexion angeregt. Die Förderung der Eigeninitiative wird nach Möglichkeit erzeugt, indem ganze Aufträge übergeben und die Teilnehmerinnen dazu aufgefordert werden, eigene Lösungsvorschläge einzubringen.

#### Soziale Kompetenzen

Das Verhalten gegenüber Vorgesetzten und im Team wird trainiert und die Kompetenz, wie in welchen Situationen kommuniziert wird vermittelt. Weiter wird die Loyalität gegenüber Arbeitskolleg\*innen und Arbeitgebenden thematisiert.

### Arbeitshaltung

Viele der TN haben noch nie ausser Haus und/oder in der Schweiz gearbeitet. Deshalb geht es darum, zu üben, wie gearbeitet werden muss, wenn Dienstleistungen für eine externe Endverbraucherin/Endverbraucher erbracht und Produkte hergestellt werden. (Sorgfalt, Sauberkeit, Genauigkeit, Arbeitstempo, Pünktlichkeit).

### Ermöglichen von Erfolgserlebnissen

Die TN werden in die Arbeitsprozesse integriert und Arbeitsaufträge werden in einer Form erteilt, die Erfolgserlebnisse ermöglichen.

In der aktuellen Arbeitswelt muss immer wieder Neues erlernt werden, dies in ausgeprägtem Masse bei Frauen, die keine Ausbildung haben oder deren Vorbildung/Studium in der Schweiz nicht anerkannt wird. Deshalb ist es uns wichtig, dass die TN die Erfahrung mache, dass unmöglich Erscheinendes erlernt werden - und gelingen kann.

### Fehler als Chancen nutzen

Die TN werden dazu ermutigt, „Fehler“ als Chancen wahrzunehmen, indem Fehler zusammen mit den TN analysiert werden. Dabei geht es darum, Ideen zu entwickeln, was beim Weiterarbeiten verbessert werden könnte.

### Möglichst differenzierte und individuelle positive Rückmeldungen

Aus einer wohlwollenden und sorgfältigen Beobachtung heraus werden möglichst differenzierte Rückmeldungen formuliert.

### Ergonomie

Auch hier ist die Selbstermächtigung wichtiger als vorgegebene Situationen. Ziel ist es, dass die TN sich ihren Arbeitsplatz entsprechend ihrer körperlichen Gegebenheiten selbständig bequem einrichten kann. Es werden Rückmeldungen gegeben, um ihre Eigenwahrnehmung zu schärfen und zu helfen, Ideen zu entwickeln, um mit möglichst einfachen Interventionen die Ergonomie (und somit auch die Leistungsfähigkeit) zu verbessern.

## **8.2 Instrumente zur Überprüfung von Inhalten und Methoden**

### **Täglich, abends**

- Austausch über die Qualität der agogischen Arbeit
- Selbstreflexion
- Ideenfindung möglicher Herangehensweisen

### **Wöchentlich: Sitzung der Agog\*innen**

- Austausch und gegenseitige Unterstützung in Bezug auf die Begleitung der TN
- Ideenfindung möglicher Herangehensweisen
- Besprechung agogischer Ziele einzelner TN
- Reflexion über gruppenspezifische Prozesse
- Auflisten und priorisieren der Arbeitsinhalte der kommenden Woche
- Möglichkeiten zur Förderung einzelner TN besprechen und dementsprechendes Zuweisen von Arbeitsschritten oder ganzen Aufträgen

**Alle zwei Wochen, alternierend pro Bereich**

Sitzung der internen Sozialberater\*innen mit Einbezug der Agog\*innen nach Bedarf

- Fallbesprechungen
- Teamberatung
- Überprüfen des Prozesses und der Ziele einzelner Teilnehmerinnen
- Fragen zur Zusammenarbeit mit den Fallführenden Stellen
- Organisatorisches in Bezug auf das Förderprogramm und die TN

**Einmal pro Monat**

- TN-Austausch: TN können ihre Fragen und Anliegen platzieren, AgogInnen informieren über neue Möglichkeiten, Abmachungen, Vereinbarungen etc.
- Austausch unter allen Agog\*innen über die Fördermöglichkeiten der TN, allfällige Schwierigkeiten, Handlungsbedarf aus Beobachtungen
- PLENUMs-Sitzung des gesamten Teams der Marktlücke: diverse Informationen, vorstellen und erläutern von sozialpolitischen Neuerungen, inhaltliche Inputs von einzelnen Teammitgliedern, Austausch und Informationen aus den einzelnen Geschäftsbereichen.

## **9. Anhang**

### **9.1 Sprachförder- und Bildungsanteil**

#### **9.1.1 Sprachförderanteil**

Die Marktlücke bietet zur Erweiterung der allgemeinen Deutschkenntnisse interne Deutschkurse für die Teilnehmerinnen an. Diese werden im Folgenden ausführlich thematisiert.

##### **Struktur**

Anzahl Lektionen und Frequenz der Unterrichtseinheiten richtet sich nach den jeweiligen Niveaus und Anwesenheitszahlen von Teilnehmerinnen. In der Marktlücke werden jeweils einmal wöchentlich bereichsübergreifend zwei Deutschkurse veranstaltet. Diese dauern 45 Minuten und richten sich an Teilnehmerinnen unterschiedlicher Deutschniveaus (A1-B1 (GER)). Je nach Deutschkenntnissen der Teilnehmerinnen findet der Unterricht unterteilt nach Niveaustufen (A1-B1) statt. Ansonsten werden gemischte Niveaus getrennt nach Lerntypen oder Kommunikationsfähigkeit unterrichtet. Der Unterricht wird von 1-2 Lehrpersonen durchgeführt, so dass jeweils bestmöglich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Teilnehmerinnen eingegangen werden kann.

Ausserdem finden täglich Kurzkurse für Teilnehmerinnen mit niedrigerem Deutschniveau (A1 bis A2) und damit erhöhtem Sprachförderbedarf statt. Dabei werden konkrete sprachliche Herausforderungen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmerinnen aufgegriffen und thematisiert (vgl. auch 7.1 «Deutschförderung am Arbeitsplatz»).

##### **Zielgruppe und Anforderungen an die Teilnehmenden**

Die internen Deutschkurse richten sich an alle Teilnehmerinnen des Förderprogrammes der Marktlücke, die einen Sprachförderbedarf aufweisen und motiviert sind am Kurs teilzunehmen. Der Unterricht findet während der Arbeitszeit statt, kann aber auch von Teilnehmerinnen ausserhalb ihrer Arbeitszeit besucht werden.

Braucht eine Teilnehmerin Sprachnachweise (Zertifikate) um ihre Chancen auf eine Anstellung im 1. Arbeitsmarkt zu erhöhen oder ist ihr Sprachniveau B2 und höher, so ist zu ihrer Förderung der Besuch eines externen Sprachkurses angezeigt, in Absprache mit der FFST.

Die zuweisende Stelle und die Sozialarbeiterin der Marktlücke klären vorab, wie eine Person am sinnvollsten Deutsch lernt: Einige Teilnehmerinnen lernen schnell, wenn sie einen allgemeinen Kurs besuchen, für andere ist es wirkungsvoller, wenn sie direkt auf den Bedarf bezogen (z.B. im Verkauf) lernen können.

##### **Zielsetzungen**

Die Teilnehmerinnen besitzen die notwendigen sprachlichen Kenntnisse und das Wissen, um sich in verschiedenen Alltagssituationen zurechtzufinden und ihren Alltag autonom zu bewältigen. Neben der sozialen Integration, fokussiert der Unterricht auch auf die berufliche Integration. Das beinhaltet den Erwerb ausreichender mündlicher Kenntnisse (Sprechen und Hören), sowie der notwendigen schriftlichen Grundkompetenzen (Lesen und Schreiben) um sowohl im privaten, wie auch im beruflichen Leben eine grössere Autonomie zu erreichen.

### Die Teilnehmerinnen

- können Kontakte knüpfen, sich vorstellen und einfache Gespräche zu unterschiedlichen relevanten Themen führen (Sprechen und Hören)
- können telefonisch Termine vereinbaren, verschieben und absagen und diese dem Arbeitgeber kommunizieren (Sprechen und Hören)
- kennen den Aufbau eines Briefes und verstehen offizielle Mitteilungen von Behörden und können auf diese antworten (Lesen, Schreiben)
- verfügen über den relevanten Wortschatz und typische Wendungen um unterschiedliche alltägliche Situationen zu meistern
- verfügen über die notwendigen Computer bzw. Smartphones-Kenntnisse für die Stellen- und Wohnungssuche
- kennen für sie relevante Hilfs- und Freizeitangebote in ihrer Wohnumgebung

### **Inhalt – Wie werden die Zielsetzungen erreicht?**

Bei der konkreten Ausgestaltung des Kursinhaltes stehen die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen im Vordergrund, sowie deren Befähigung ihren privaten, wie auch den beruflichen Alltag autonom zu bewältigen. Um dies zu gewährleisten werden regelmässig Umfragen unter den Teilnehmerinnen durchgeführt und gemeinsam die konkreten Ziele für die kommende Thematische Einheit erarbeitet. In der Marktlücke arbeiten mehrheitlich alleinerziehende Frauen mit meist schulpflichtigen Kindern. Deshalb werden die Zielsetzungen anhand von Themen bearbeitet, die für die Teilnehmerinnen besonders relevant sind. Es werden aktuelle Themen, bezogen auf die Geschäftsbereiche, aber auch auf private, meist frauenspezifische Inhalte, aufgegriffen und miteinander diskutiert. In den Lektionen wird spezifisch auf Fragestellungen der Teilnehmerinnen eingegangen. Sie dienen dem gegenseitigen bewussten Austausch unter den Frauen, die sich meist in ähnlichen Situationen befinden und sich somit mit ihrem Erfahrungswissen gegenseitig unterstützen können.

#### Dazu gehören beispielsweise:

- das Schweizer Bildungssystem* (Aufbau des Schulsystems, Korrespondenz mit der Schulbehörde, Hilfsangebote)
- das Schweizer Gesundheitssystem* (Krankenversicherungen, Gesundheitsförderung, Kommunikation bei Krankheit, Organisation von Arztterminen)
- der Schweizer Arbeitsmarkt* (Berufsfelder, Voraussetzungen, eigene Kompetenzen erarbeiten, Bewerbungsschreiben, Bewerbungsgespräche, Hilfsangebote)
- Wohnungssuche* (Anzeigen finden und verstehen, Besichtigungstermine vereinbaren, Formulare ausfüllen, Dossier zusammenstellen, Hilfsangebote)
- Einkaufen* (Kundengespräch, Wortschatz Lebensmittel und Gebrauchsgüter)
- Smartphone-Nutzung* (Smartphone-Kurs zur Verwendung des Smartphones in den oben genannten Themenbereichen)

Da die Themen im Unterricht verschiedene Sprachhandlungskompetenzen in sich vereinen, werden durch die Thematischen Einheiten gleichzeitig mehrere Kompetenzen (Lesen, Schreiben, Sprechen, Hören) abgedeckt. Zusätzlich zur Sprachförderung wird auch die Allgemeinbildung der Teilnehmerinnen erweitert.

## **Didaktik – didaktische Grundsätze zur Erreichung der Zielsetzungen**

Die didaktischen Grundsätze der Kurseinheiten lehnen sich an das Rahmencurriculum (2009) und die didaktischen Ansätze von fide (2019) und damit stehen Alltagsbezogenheit, sowie Handlungs- und Bedürfnisorientierung klar im Fokus. Weiter wird bei der Durchführung auf die verschiedenen Deutschniveaustufen geachtet und die unterschiedlichen Lerntypen berücksichtigt. Wichtig sind dabei vor allem die Kommunikation und damit die Anwendung der Sprache. Die Alltagsnähe erleichtert die Vermittlung der zu lernenden Inhalte, da sich die Teilnehmerinnen gut in die Situationen hineinversetzen können. Der Bezug zur Lebenswelt aktiviert die Teilnehmerinnen und animiert sie, ihr Wissen einzubringen und Fragen zum Thema zu stellen. So entsteht ein Dialog, sowohl zwischen Lehrperson und Teilnehmenden, wie auch unter den Teilnehmerinnen. Um einen solchen Austausch zu ermöglichen, ist es wichtig, dass die Lehrperson flexibel auf die Erfahrungen und Fragen der Teilnehmerinnen eingeht und sich so in der Gestaltung jeder einzelnen Lektion von den Bedürfnissen der Teilnehmerinnen leiten lässt. Denn die Teilnehmerinnen sind die Expertinnen ihrer Lebenswelt und wissen am besten, wo ihre Kompetenzen liegen und wo sie Defizite in ihren (sprachlichen) Handlungskompetenzen aufweisen, die mit Unterstützung der Lehrperson behoben werden können.

## **Methodik**

Bei der Umsetzung der Grundsätze kommen wichtige Prinzipien wie zum Beispiel die Ko-Konstruktion, Sprachverwendung und Interkulturalität zum Einsatz (vgl. fide, 2019).

### Elemente zur Vermittlung des Lerninhaltes

- Teilnehmerinnen einbeziehen und aktivieren → Erfahrungen und Vorwissen einholen: Was wissen sie bereits zum Thema? Welche Erfahrungen haben sie gemacht? Welche Fragen haben sie? Welcher Wortschatz ist vorhanden? Was möchten die Teilnehmerinnen zum Thema wissen und lernen? (*Ko-Konstruktion, Sprachverwendung, Interkulturalität*)
- Rollenspiele (Proben der Situation mittels Rollenspiele, schriftlicher Dialog mit «Chunks» erarbeiten) (*Szenario-Ansatz, Sprachverwendung*)
- Unterrichtsmaterial
  - Lernkarten mit Bildern zur Visualisierung und Beschreibung (*Szenario-Ansatz, Sprachverwendung*)
  - Authentische Materialien → Unterlagen aus dem Alltag (Formulare (z.B. für Wohnungsbewerbung), Briefe (z.B. Korrespondenz von Schule oder Ämtern))
  - Gebrauch materieller und immaterieller Hilfsmittel → Smartphone-Nutzung und das Internet
- Lerninhalte dokumentieren (Portfolio-Ansatz): die Inhalte werden von den Kursleitenden strukturiert auf einem Flipchart oder dem Whiteboard festgehalten. Die Teilnehmerinnen machen zum Ende des Unterrichts ein Foto davon und legen es in dem auf ihrem Mobil-Telefon dafür vorgesehenen Ordner ab. Wie das geht, lernen sie mittels Lernvideos zur Smartphone-Nutzung im Unterricht.

- Wiederholungen und Evaluation: Mittels Wiederholungen im Unterricht wird die Lernkurve analysiert und im Gespräch mit den TeilnehmerInnen der Nutzen des Gelernten evaluiert. Unter den Sprachkursleitenden und mit den TeilnehmerInnen werden bei Bedarf mögliche Wege zur Verbesserung dieser erarbeitet.

### **9.1.2 Bildungsanteil – Fachspezifische Schulungen und agogische Förderung**

Während des gesamten Prozesses des Förderarbeitsplatzes werden die TeilnehmerInnen in jedem Geschäftsbereich der Marktlücke von agogischen Mitarbeiter\*innen begleitet. Diese unterstützen sie im Tagesgeschäft beim Erhalt und der Verbesserung der Schlüsselkompetenzen und bei beruflichen Qualifikationen. Nebst der Vermittlung von Basiswissen werden bereichsspezifisch Schulungen mit Abschlusszertifikat angeboten.

#### **Ablauf Modulschulungen**

Das Erlernen der Module wird an Zielvereinbarungen oder Standortgesprächen vereinbart und in den Arbeitsalltag integriert mit ein bis zwei TeilnehmerInnen umgesetzt. Die Umsetzung verläuft individuell. Dabei wird die verantwortliche Agoge\*in durch Praktikant\*innen unterstützt. Der Stand der Schulung wird der zuständigen Sozialarbeiterin laufend weitergeleitet. Zu Beginn der Schulung wird ein Zeitrahmen für das jeweilige Modul festgelegt und die Teilnehmerin erhält einen Ordner mit den Schulungsunterlagen.

#### **Zielgruppe – Voraussetzungen für die Modulschulungen**

- Konstanz: 80% Anwesenheit/Monat
- Spürbare Motivation im Arbeitsalltag
- Keine unentschuldigten Absenzen
- Pünktlichkeit
- Lernwille bzw. Bereitschaft zum selbständigen Lernen
- Teilnahme oder baldiger Beginn mit Bewerbungscoaching

#### **Inhalt und Ziel der Modulschulungen**

Inhalt und Ziel der Schulungen ist der Erwerb von bereichsspezifischen beruflichen Qualifikationen. Im Laden bestehen daher die 4 Module Coporate Identity, Verkauf, Dekoration und Kasse. In der Gastronomie werden in der Küche 3 und im Service 5 Module mit Inhalten wie Hygiene, Sicherheit am Arbeitsplatz, Allgemeine Verhaltensregeln im Betrieb, Servicetechniken und -regeln und Kommunikation angeboten.

#### **Prüfung der Modulschulungen**

Der Theorieteil des spezifischen Moduls wird mündlich abgefragt. Der Praxisteil wird im Tagesgeschäft on the job trainiert und kontrolliert. Für jedes Modul gibt es ein Kontrollblatt, welches pro Teilnehmerin geführt wird. Nach erfolgreicher Absolvierung erhalten die TeilnehmerInnen pro Modul ein Zertifikat, welches dem Bewerbungsdossier beigelegt werden kann.

#### **Methodik**

## Akkreditierungsverfahren IAZH

Das konkrete Vorgehen ist abhängig von der jeweiligen Klientin und ihren Ressourcen. Vor Ort wird in der Regel das jeweilige Modul erklärt mit dem Ziel, es zu Hause im Selbststudium zu lernen.

## **9.2 Modul Bewerbungsunterstützung und Nachbegleitung**

### **Struktur**

Das Bewerbungscoaching findet alle zwei Wochen in den Räumlichkeiten der Marktlücke an der Hermeschloostrasse 70 in Altstetten statt und dauert 2.5 Stunden. Die Beratung wird im Rahmen von Einzelsettings durchgeführt und wird jeweils durch eine unserer drei Mitarbeitenden mit Coaching-Weiterbildung begleitet. Das Modul beinhaltet die Elemente Bewerbungscoaching, Unterstützung bei der Stellensuche, sowie die Nachbegleitung nach Antritt einer Arbeitsstelle.

Hat die Teilnehmerin eine temporäre oder feste Anstellung gefunden, kann sie mit Einverständnis der Fallführenden Stelle eine Nachbegleitung beanspruchen. Es wird schriftlich vereinbart, welche konkreten Punkte diese Begleitung beinhaltet. Bei Bedarf finden Coaching-Gespräche mit der zuständigen Person der Marktlücke statt. Diese steht in direktem Kontakt mit der Arbeitgeberin oder dem Arbeitgeber der Teilnehmerin, um bei Schwierigkeiten für alle Beteiligten zur Verfügung zu stehen. Die fallführende Stelle wird regelmässig über den Einarbeitungsprozess informiert.

### **Zielgruppe**

#### Wer kommt für die Bewerbungsunterstützung in Frage?

Jede Teilnehmerin, die aufgrund ihrer Leistungsfähigkeit und ihrer zeitlichen Verfügbarkeit eine Anstellung im ersten Arbeitsmarkt zu branchenüblichen Arbeitszeiten ausüben kann und den Veränderungswillen und die Motivation zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt mitbringt. Es handelt sich um Teilnehmerinnen, die laut Einschätzung der zuweisenden Stelle und der Marktlücke kurz vor dem „Absprung“ in den ersten Arbeitsmarkt stehen.

#### Wer kommt für eine Nachbegleitung in Frage?

Teilnehmerinnen, die von der Sozialhilfe noch nicht ganz abgelöst und trotz erfolgreich beendeter Suche nach einer Arbeitsstelle auf weitere psychosoziale und administrative Unterstützung durch die Sozialarbeiterin der Marktlücke angewiesen sind. Es handelt sich um Teilnehmerinnen, die Unsicherheiten im Hinblick auf den Antritt einer Stelle im ersten Arbeitsmarkt haben.

### **Zielsetzung**

#### Zielsetzung der Bewerbungsunterstützung:

Die Teilnehmerin hat eine Stelle im ersten Arbeitsmarkt oder eine andere geeignete Anschlusslösung gefunden und ist ganz oder teilweise von der Sozialhilfe abgelöst.

#### Zielsetzung der Nachbegleitung:

Die Teilnehmerin hat die Probezeit am neuen Arbeitsplatz erfolgreich absolviert und ist beruflich integriert oder hat sich ein Arbeitszeugnis an einer Temporärstelle erarbeitet.

### **Inhalt**

#### Bewerbungsunterstützung

Die Teilnehmerinnen erarbeiten mithilfe des Bewerbungscoaches ein individuelles

Kompetenzprofil und erstellen ein Bewerbungsdossier mit vollständigem Lebenslauf und empfängerorientiertem Motivationsschreiben. Sie lernen die wichtigsten Online-Stellenportale und Stellenanzeiger kennen, können die in Stellenausschreibungen gewünschten Anforderungen verstehen und mit ihrem Kompetenzprofil in Übereinstimmung bringen. Die Teilnehmerinnen erarbeiten adäquate Suchstrategien und Suchbereiche. Sie trainieren telefonische Bewerbungen und Vorstellungsgespräche. Die Bewerbungsstrategie der Marktlücke verfolgt das Ziel, eine realistische und passende Anschlusslösung zu finden. Somit steht nicht die Quantität der Bewerbungen im Vordergrund, sondern ein möglichst individuelles Bewerbungsschreiben auf eine gewünschte Stelle. Pro Bewerbungssequenz werden folglich ca. 3 Bewerbungen abgeschickt.

Wurde eine Anschlusslösung gefunden, findet ein Abschlussgespräch mit der Teilnehmerin der zuweisenden Stelle und der Marktlücke statt. Wurde nach 6 Monaten noch keine Anschlusslösung gefunden und werden die Arbeitsmarktchancen trotzdem weiterhin als hoch eingeschätzt, kann Phase 3 verlängert werden.

### Nachbegleitung

Um die Nachhaltigkeit einer Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt zu gewährleisten, bietet die Marktlücke beim Antritt einer festen oder temporären Arbeitsstelle eine dreimonatige Nachbegleitung an. Die Sozialarbeiter\*in der Marktlücke bietet der Teilnehmerin während der Nachbegleitungsphase Unterstützung bei der Lösung von Problemen an, die im Zusammenhang mit dem neuen Arbeitsplatz auftreten. Eine Vertrauensperson kann fachliche und psychosoziale Hilfe anbieten, damit die Teilnehmerin am Anfang auftretenden Schwierigkeiten überwinden und sich erfolgreich integrieren kann. Weiter beinhaltet das Angebot die Unterstützung bei Formalitäten bezüglich der Anstellung. Unter anderem beim Ausfüllen von Anstellungsformularen, Abklärung und Informationen des Arbeitgebers bezüglich Arbeitsbewilligung und gegebenenfalls Meldung der Klientin beim AWA.

## **Didaktik**

### Bewerbungsunterstützung

Vor Beginn des Bewerbungscoachings findet eine Übergabe durch die zuständige Sozialarbeiter\*in statt. Dies dient dazu, dass sich der Coach bereits auf die zu unterstützende Klientin einstellen kann und eine Vorstellung der Möglichkeiten und Erfahrungen der Teilnehmerin hat, um sie bestmöglich in ihrem individuellen Bewerbungsprozess unterstützen zu können. Zu Beginn der ersten Sitzung werden im Gespräch die Bedürfnisse und Wünsche der Klientin geklärt und deren Umsetzbarkeit geprüft.

### Nachbegleitung

Vor Stellenantritt wird der Bedarf für die Nachbegleitung geprüft und intern geklärt, wer die Zuständigkeit für die Begleitung der Klientin übernimmt. Je nach Teilnehmerin übernimmt der Coach oder die Sozialarbeiter\*in. Bei der Nutzung des Angebotes wird nach dem Bedarfsprinzip vorgegangen. Alle Dienstleistungen der Nachbegleitung richten sich nach dem Unterstützungsbedarf der Klientin und dem Informationsbedarf des Arbeitgebenden.

## Methodik

Das konkrete Vorgehen ist abhängig von der jeweiligen Teilnehmerin und ihren Ressourcen, sowie ihrem Unterstützungsbedarf bei der Stellensuche bzw. während der Nachbegleitung.

### 9.3 Quellenverzeichnis

Bundesamt für Migration (Hrsg.) (2009). *Rahmencurriculum für die sprachliche Förderung von Migrantinnen und Migranten*. Schweizerische Eidgenossenschaft, Bern

Fide (2019). *Qualitätskonzept fide. Prinzipien und Standards*. Geschäftsstelle fide, Bern

Fide (2020). *Was ist fide?*. Abgerufen von: <https://www.fide-info.ch/de/wasistfide/>

Marktlücke GmbH (2016). *Leitbild*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2018a). *Betriebskonzept*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2018b). *Förderkonzept*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2020). *Prozessablauf Stadt Zürich*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2020). *Anhang 1 – Vereinbarte Leistungen*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2020). *Merkblatt Modulschulungen*. (Erhältlich bei der Marktlücke GmbH, Hermetschloostrasse 70, 8048 Zürich, Schweiz)

Marktlücke GmbH (2020). *FileMaker*. Internes Instrument zur Informationserfassung. Marktlücke GmbH, Zürich