

## Liebe Leserin, lieber Leser,



die Pandemie ist uns allen täglich präsent. Auch wenn die Herausforderungen, die Corona an uns stellt, inzwischen selbstverständlicher Teil unserer Arbeit geworden sind - wir sind erfreut zu sehen, mit welcher Ruhe und Disziplin die Teilnehmenden in BvB und Ausbildung sich an Abstände, Maskenpflicht und geänderte Arbeitsabläufe halten und wie gut sich die neuen Routinen in Schule und BBW eingespielt haben. Nach ihrem Start im August und September haben nun auch die "Neuen" ihren Platz gefunden. Das Lernen, Arbeiten und in Kontakt miteinander sein findet so oft wie möglich in Präsenz, aber nach wie vor auch in digitaler Form statt.

Mit diesem BBW.Profi möchten wir einen Einblick geben, auf welche Art und Weise digitale Tools in die Arbeit mit unseren Teilnehmenden Eingang finden, welche Anpassungen wir im Zuge der Corona-Bedingungen vorgenommen haben und wie wir gute Erfahrungen teilen.

Wir wünschen Ihnen erst einmal unterhaltsame und informative Lektüre und dann vor allem eine schöne Weihnachtszeit und einen guten und hoffnungsfrohen Jahreswechsel.

Mit besten Grüßen

Ihre Silvia Kaphengst | Geschäftsführerin BBW Hamburg

## Augen und Ohren auf: wir lernen uns kennen



Unsere Tage der offenen Tür sind leider Corona zum Opfer gefallen und so konnten wir Sie nicht wie üblich in unserem BBW begrüßen. Stattdessen eröffnen wir Ihnen einen kleinen visuellen Einblick: Öffnen Sie unsere [Fotogalerie](#).

Schauen Sie hinein in die Fachräume und Werkstätten, in denen Berufsvorbereitung und Ausbildung

stattfinden. Vielleicht teilen Sie den Eindruck mit Schülerinnen und Schülern, Kunden und anderen Interessierten.

Kennen Sie schon Adrian, Jasmin und Thomas? Das sind unsere Hauptdarstellenden in einem kurzen Imagefilm über ausgewählte Bereiche unseres BBW. Drei Minuten bewegte Bilder sehen Sie [auf unserer Homepage](#) oder [auf unserem YouTube-Kanal](#).

Nach Voranmeldung ermöglichen wir Ihnen auch gerne persönliche Besuche in unserem Haus. Termine für die Info-Nachmittage mit Rundgang [sehen Sie hier](#).

## Berufliche Rehabilitation und die Digitalisierung



Seit Beginn der Pandemie ist das Interesse für digitale Medien, Methoden und Programme im Privat- wie im Arbeitsbereich sprunghaft gestiegen. Corona hat den Entwicklungsaufgaben ordentlich Schwung gegeben. Auch wir nutzen

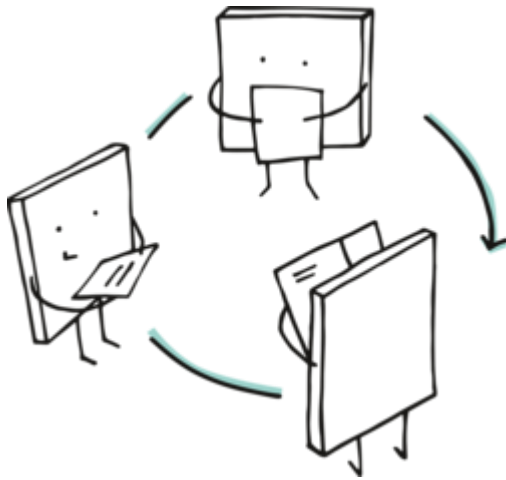
eine Vielzahl von Instrumenten und Technologien, die bisher nicht zum Standard gehörten.

Die vorübergehende Improvisation während des ersten Lock-Downs ist einer zunehmenden Professionalisierung gewichen. Damit einher geht eine kritische Auseinandersetzung, wie es gelingen kann, allen Lernenden gleiche bzw. gleichartige Lern- und Arbeitsbedingungen zur Verfügung zu stellen. Auswertungen der ersten Heimlernphasen ergaben, dass ein nicht unerheblicher Teil der jungen Menschen im privaten Umfeld keinen verlässlichen Zugriff auf Internet und Endgeräte hat. Hier bewährt sich die enge Kooperation mit unserer staatlichen Berufsschule. Deren Möglichkeiten, Schülerinnen und Schüler zu unterstützen, kommt auch unseren Azubis und Teilnehmenden zugute.

Trotz aller Zuversicht, dass Lösungen gefunden werden, müssen wir die Entwicklung im kritischen Dialog begleiten. Um Teilhabe an Gesellschaft und Arbeitsmarkt zu ermöglichen, sind digitale und analoge Kompetenzen erforderlich. Diese erfordern auch die Offenheit aller Beteiligten im Lernprozess und weiterhin viele individuelle Lösungen, um dem einzelnen Menschen gerecht zu werden.

Nachfolgend ein paar Beispiele, wie wir unsere digitalen Entwicklungsaufgaben vorantreiben.

## Digitaler Runder Tisch



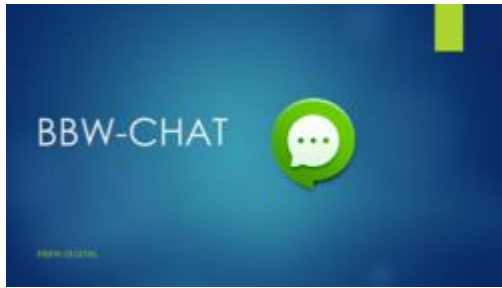
Regelmäßig versammeln sich Mitarbeitende verschiedener Professionen um den sog. digitalen runden Tisch. In dieser Woche geht es darum, eine digitale Projektwoche für neue Teilnehmende zu planen, die kollegiale Unterstützung am Arbeitsplatz in Digitalfragen sicherzustellen und weitere digitale Fortbildungen für Mitarbeitende auf den Weg zu bringen.

## Heimlernphasen trainieren

Das Lernen und Arbeiten im Homeoffice ist für unsere Teilnehmenden nicht nur mit fachlichen Herausforderungen verbunden. Erreichen mich die Arbeitsaufträge verlässlich, kann ich sie nach Bearbeitung selbstständig versenden, wie klappt es mit meinem Zeitmanagement, wie vermeide ich auch Überlastungen? Die Fragen haben die Teams veranlasst, so oft wie möglich Übungseinheiten einzubauen. Und Lernanlässe zu schaffen, die motivierend sind und ausreichend Gelegenheit bieten, die individuellen Kompetenzen der Teilnehmenden zu unterstützen.

Tischlermeisterin Anita Pelikan berichtet von ihren Erfahrungen: „Die Azubis erhielten einen Laptop ausgeliehen und ich habe sie per Mail mit Arbeitsaufträgen versorgt. Vorher sind wir durchgegangen, an welchem Platz sie zuhause gut arbeiten können, wie sie sich Hilfe bei technischen Problemen holen, wie ihre Tagesstruktur aussieht.“ Die Arbeitsaufgaben der Meisterin bestanden unter anderem darin, Arbeitsabläufe zu schreiben, mögliche Gesellenstücke zu recherchieren und Screenshots oder Fotos davon zu machen, Skizzen anzufertigen – alle Aufgaben wurden kleinschrittig formuliert. „Die Teilnehmenden fanden das richtig gut! Sie können jetzt angstfrei Emails öffnen und Anhänge verschicken, sie kennen den Spam-Ordner und wissen wie sie ihr WLAN sicherstellen“, fasst Anita Pelikan das Ergebnis zusammen.

## BBW-Chat



(Fast) alle jungen Menschen nutzen Messenger, um miteinander in Kontakt zu sein. Sind diese aber geeignet für eine berufliche Nutzung? Das muss man leider verneinen und so haben wir uns auf die Suche nach einer Alternative gemacht. Seit fünf Monaten hat das BBW seinen

eigenen Chat, den die Teilnehmenden untereinander nutzen können, auf den aber auch die Professionen der Teams zugreifen. Der "BBW-Chat" hat seinen Server lokal im BBW, alle Daten verbleiben ausschließlich im BBW. Die Technik und die Dienste des BBW-Chats werden komplett durch die Auszubildenden zum Fachinformatiker Systemintegration betreut.

Der Chat erlaubt sowohl Gruppen als auch Einzelkontakte und hat sich innerhalb kürzester Zeit zu „der“ Kommunikationsplattform entwickelt. Hier werden Arbeitsaufgaben und -material ausgetauscht, Bilder und Videos geteilt, Nachfragen formuliert und Diskussionen geführt. Derzeit sind über 80 Gruppen und Kanäle aktiv.

Diese niedrigschwellige Ergänzung unserer Kommunikationswege wird zum pädagogischen Raum, wenn es um den angemessenen Umgang mit digitalen Kommunikationsformen geht. Schon bei der Anmeldung zum Chat unterschreiben alle Teilnehmenden ein Regelwerk, wie man sich im virtuellen Raum angemessen verhält. Unangemessenes Verhalten nutzen wir als Lernanlass, es wird mit den betreffenden Personen aufgearbeitet.

## Wissen weitergeben



Miteinander und voneinander lernen. Unter diesem Motto lud das Projektteam "#BBW digital" Kolleginnen und Kollegen zum Austausch ein. Beteiligte präsentierten Anwendungen und Tools, berichteten von ihren Erfahrungen und hielten

Kurzvorträge über einzelne Instrumente, die sie zur Nachahmung empfehlen können. Dabei ging es um frei zu nutzende Unterrichtsmaterialien, digitale Whiteboards, Voting-Tools oder spielebasierte Lernplattformen.

BBW-Mitarbeitende aus Ausbildung, Sozial- und Sonderpädagogik konnten der Veranstaltung in hybrider Form beiwohnen: direkt im großen Veranstaltungsraum in Präsenz, am Rechner zuhause oder an einzelnen oder gemeinschaftlichen Bildschirmen in BBW-Räumen. Die methodische Arbeit benötigt eine gute technische Absicherung. Deshalb haben wir viel investiert, in

mobile WLAN-Hotspots, Arbeitsplatz-Webcams und Headsets, Videokonferenztechnik und vieles mehr.

Hoffen wir, dass uns ein erneuter großer Lock-Down erspart bleibt und wir einfach nur in eine gute digitale Zukunft investiert haben.

## **Ehrenamtlich am Telefon: "Ein Herz für Kinder"-Spendengala**



Am 5. Dezember wurde im ZDF-Fernsehen die jährliche "Ein Herz für Kinder"-Gala gezeigt. Zugunsten bedürftiger Kinder und Jugendlicher werden während der Sendung Spenden von Personen und Institutionen eingesammelt, um damit medizinische und soziale Unterstützung für Kinder in Deutschland und anderen Ländern leisten zu können.

Während namhafte internationale Künstler in der von Johannes B. Kerner moderierten Samstagabend-Show auftraten, saßen im Hintergrund Menschen am Telefon, die die telefonischen Spendenzusagen der Fernsehzuschauer entgegennahmen - sieben von ihnen waren Auszubildende des BBW Hamburg. Sie lernen Servicefachkraft oder Kaufmann für Dialogmarketing und hatten sich freiwillig für die Aufgabe gemeldet. "Einige waren schon im letzten Jahr dabei und hatten von dem schönen Event und der tollen Atmosphäre am Gala-Abend berichtet", sagt Ausbilderin Kaja Pogadl. "Ihr Einsatz für den guten Zweck ist ehrenamtlich. Am nächsten Tag müssen sie wieder normal zur Arbeit kommen."

Für Mitarbeitende im Dialogmarketing ist zu telefonieren und gleichzeitig am Computer Daten einzugeben eine ihrer Hauptaufgaben. So ein Großereignis ist dennoch ein ganz besonderer Job. Im Wandsbeker ServiceCenter der Firma multi contact GmbH gab es vorab eine Einführung in das Projekt, das Programm und den Gesprächsleitfaden, die wichtige Orientierungsgrundlage für die gleichlautende Ansprache der Gesprächspartner. Den haben sie zuvor mit der Ausbilderin durchgesprochen, damit die Aufregung vor der Sendung nicht überhand nimmt. Kaja Pogadl und ihr Kollege Oliver Lenzendorf waren selber mit am Telefon und wollten ihre Azubis bei Schwierigkeiten unterstützen. Das war aber kaum nötig.

Eine Teilnehmerin berichtet: "Der Samstagabend hat mir sehr gut gefallen. (...) Es waren nur nette Gespräche und die Zeit verging dabei wie im Flug. Auch wenn man wenig Zeit hatte, habe ich mich dennoch darum bemüht ein Gespräch mit den Anrufern zu führen. Ich bin relativ schnell in den Gesprächsleitfaden hereingekommen und kam mit der (Bildschirm-)Maske nach einigen Versuchen auch gut zurecht. Für mich war es wie ein „Crash Kurs“. Ich musste schnell mein bisher erreichtes Wissen nutzen und mich auch in jeden Anrufer anders hinein versetzen. Dies hat mich sehr gefordert. Auf der einen Seite empfand ich das sehr gut – auf der anderen Seite war diese Arbeit sehr

kräftezerrend für mich. Alles in allem hat es mir sehr viel Spaß gemacht und es war schön auch mal meine Kollegen/Kolleginnen bei der Arbeit zu sehen und zu hören."

Die Spendengala lief bis um 23.45 Uhr und brachte mehr als 25 Millionen Euro ein, deutlich mehr als die letzten Jahre. Oliver Lenzendorf übernahm dann noch einen Ehrenjob: Mit dem BBW-Bus fuhr er alle seine Auszubildenden nach dem Einsatz bis an ihre Haustür in und um Hamburg.

## Ich bin einzigartig - unsere Pinnwand wächst



Jeder Mensch ist einmalig und unverwechselbar und auf seine eigene Art besonders. Im September hatten wir zum Mitmachen bei unserer Aktion Virtuelle Pinnwand zum Thema EINZIGARTIG aufgerufen. Jetzt haben viele unterschiedliche Menschen ihre Fotos, Texte und Gedanken dazu veröffentlicht und es sind viele tolle Beiträge

zusammengekommen!

Hier können Sie die [Pinnwand ansehen](#).

Die Aktion im Rahmen der **Zeit für Inklusion** der Stadt Hamburg läuft noch bis Ende des Jahres. Mitmachen kann jede und jeder – unabhängig davon, ob sie oder er im BBW lernt und arbeitet.

**stark:)** Berufsbildungswerk  
Hamburg

Die Unternehmen zur Stärkung von Menschen für die Arbeitswelt  
Berufsförderungswerk Hamburg | Berufsbildungswerk Hamburg  
Berufliches Trainingszentrum Hamburg | ausblick hamburg  
Perspektiv-Kontor Hamburg

Herausgeber:  
Berufsbildungswerk Hamburg GmbH | Reichsbahnstraße 53 + 55 | 22525 Hamburg  
Redaktion: Susan Scharf | Verantwortlich: Silvia Kaphengst