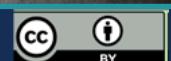


# HANDBUCH FÜR VET-FACHKRÄFTE

**zur Förderung der Qualifikationen von  
Flüchtlingsfrauen für den Tourismus-  
und Gastgewerbesektor**



Foto von Oliver Dohrn: <https://www.pexels.com/de-de/foto/kontrast-minimalismus-20247824/>



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
Zweck und Ziele.....	3
Für wen ist dieser Leitfaden gedacht? .....	3
Bedeutung dieses Handbuchs.....	3
Verwendung des Handbuchs .....	4
<b>Brücken bauen: Entwicklung zwischenmenschlicher, sozialer und kultureller Kompetenzen .....</b>	<b>5</b>
<b>Resilienz: Unterstützung des psychischen Wohlbefindens von Flüchtlingsfrauen .....</b>	<b>37</b>
<b>Meilensteine zum Erfolg: Entwicklung berufsvorbereitender und beruflicher Fertigkeiten .....</b>	<b>73</b>
<b>Maßgeschneiderte digitale Kompetenz: Kompetenzaufbau für das Hotel- und Gastgewerbe ....</b>	<b>96</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>112</b>

# Einleitung

Willkommen beim Handbuch für Fachkräfte der beruflichen Aus- und Weiterbildung (VET), das Flüchtlingsfrauen auf ihrem Weg zu einer erfolgreichen Karriere im Hotel- und Gastgewerbe unterstützen soll. Dabei handelt es sich um eine Branche, die auf menschlichen Beziehungen, Inklusivität und Resilienz basiert – Eigenschaften, die Flüchtlingsfrauen in Hülle und Fülle besitzen, jedoch oft individuelle Unterstützung benötigen, um diesen Weg selbstbewusst zu beschreiten. Dieses Handbuch soll VET-Trainer\_innen als umfassender Leitfaden dienen und sie mit innovativen Strategien ausstatten, um Flüchtlingsfrauen beim Übergang in erfüllende Rollen im Hotel- und Gastgewerbe zu inspirieren, zu motivieren und zu unterstützen.

## Zweck und Ziele

Das Handbuch wurde sorgfältig erstellt, um die besonderen Herausforderungen zu bewältigen, denen sich Flüchtlingsfrauen im Hotel- und Gastgewerbe gegenübersehen. Durch die Überbrückung kultureller, zwischenmenschlicher und beruflicher Unterschiede fördert es Empowerment, Resilienz und den Aufbau von Fähigkeiten, die den Anforderungen dieser Branche entsprechen. Ob Sie Lernende durch grundlegende berufliche Fähigkeiten führen, sie bei der Entwicklung ihres psychischen Wohlbefindens unterstützen oder sie auf die digitale Kompetenz vorbereiten – dieses Handbuch bietet klare, praktische Ansätze, die ihr berufliches Wachstum fördern und gleichzeitig ihren persönlichen Weg unterstützen.

## Für wen ist dieses Handbuch gedacht?

Dieses Handbuch richtet sich an erfahrene VET-Trainer\_innen, mit Erfahrung insbesondere im Umgang mit Flüchtlingen. Es ist eine Ressource für Fachkräfte, die sich leidenschaftlich dafür einsetzen, Flüchtlingsfrauen zu fördern und ihnen die Möglichkeit zu geben, in kulturell vielfältigen, dynamischen Berufen im Hotel- und Gastgewerbe erfolgreich zu sein. Die Inhalte bauen auf Ihrem vorhandenen Fachwissen auf und bieten praktische Rahmenbedingungen und Werkzeuge, um diese Frauen effektiv zu schulen, zu unterstützen und zu ermutigen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen.

## Bedeutung dieses Handbuchs

Flüchtlingsfrauen stehen vor besonderen Herausforderungen – darunter kulturelle Integration, die Überwindung von Traumata und die Orientierung in einem ungewohnten Berufsumfeld. Da das Hotel- und Gastgewerbe als Branche mit barrierefreien Karrierewegen anerkannt ist, trägt dieses

Handbuch entscheidend dazu bei, die Lücke zwischen Potenzial und Chancen zu schließen. Der umfassende, modulare Aufbau ermöglicht es Trainer\_innen in der Berufsbildung, ihren Ansatz an die spezifischen Bedürfnisse der Lernenden anzupassen, Resilienz zu fördern und sinnvolle Kontakte zu knüpfen.

## Verwendung des Handbuchs

Das Handbuch ist in fünf sorgfältig strukturierte Module unterteilt, um Trainer\_innen während des gesamten Trainingsprozesses zu unterstützen:

1. **Theoretischer Hintergrund mit Schlüsselthemen:** Ein grundlegender Überblick über wesentliche Konzepte, die sich mit kulturellen, zwischenmenschlichen, beruflichen und digitalen Lese- und Schreibfähigkeiten befasst.
2. **Richtlinien für Schulungen:** Praktische Empfehlungen für die Gestaltung ansprechender und wirkungsvoller Trainingseinheiten basierend auf den Zielen der einzelnen Module.
3. **Fallstudie:** Reale Szenarien zur Kontextualisierung des Lernens, Förderung des kritischen Denkens und der Anpassungsfähigkeit in Trainingsübungen.
4. **Beispielübungen:** Eine Sammlung von Aktivitäten zum Aufbau grundlegender Fähigkeiten im Hotel- und Gastgewerbe, zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Flüchtlingsfrauen.
5. **Wirkungsbewertung für Trainer\_innen und Selbstbewertungstools für Lernende:** Tools zur Verfolgung des Fortschritts und zur Bewertung der Ergebnisse, die sicherstellen, dass sowohl Trainer\_innen als auch Lernende greifbare Ergebnisse erzielen.

Mithilfe dieser Module können Trainer\_innen eine Lernumgebung schaffen, die berufliche Bereitschaft, kulturelle Sensibilität und persönliches Empowerment fördert und sicherstellt, dass Flüchtlingsfrauen für eine erfolgreiche Karriere im Hotel- und Gastgewerbe gerüstet sind. Dieses Handbuch ist nicht nur eine Ressource – es ist ein Schritt nach vorn zur Förderung inklusiver Chancen und lebenslangen Erfolgs.



# MODUL 1

## BRÜCKEN BAUEN:

### Entwicklung zwischenmenschlicher, sozialer und kultureller Fertigkeiten

# Brücken bauen: Entwicklung zwischenmenschlicher, sozialer und kultureller Kompetenzen

Starke soziale und zwischenmenschliche Fähigkeiten sind die Grundlage für den Erfolg im Hotel- und Gastgewerbe - und für Flüchtlingsfrauen sind sie auch ein Tor zu Selbstvertrauen, Integration und einer sinnvollen Beschäftigung. Dieses Modul befähigt Ausbilder, Flüchtlingsfrauen bei der Entwicklung von Kommunikation, Teamwork, kultureller Sensibilität und gemeinschaftsbildenden Fähigkeiten zu unterstützen, die auf vier Schlüsselrollen im Hotel- und Gastgewerbe zugeschnitten sind.

## Abschnitt 1 – Theoretischer Hintergrund mit Schlüsselthemen

### Bedeutung zwischenmenschlicher Fähigkeiten

Zwischenmenschliche Kompetenzen bilden die **Grundlage** für den Erfolg im Hotel- und Gastgewerbe, wo der tägliche Umgang mit Kolleg\_innen, Gästen und Vorgesetzten stattfindet. Für unsere Zielgruppe, die Migrantinnen, erleichtern diese Kompetenzen nicht nur die berufliche **Integration**, sondern stärken auch das **Selbstvertrauen** und die **Anpassungsfähigkeit am Arbeitsplatz**.

Schlüsselkomponenten zwischenmenschlicher Fähigkeiten für Positionen im Hotel- und Gastgewerbe:

- **Effektive Kommunikation**

Im Hotel- und Gastgewerbe ist **eine klare, direkte und strukturierte Kommunikation** für einen reibungslosen Ablauf unerlässlich. Da Flüchtlingsfrauen mit **Sprachbarrieren konfrontiert sein können**, müssen Trainer\_innen sicherstellen, dass sie **praktische Kommunikationsstrategien entwickeln**, die auf ihr tägliches Arbeitsumfeld zugeschnitten sind, und Flüchtlingsfrauen **sichere, aufgabenorientierte Sprachkenntnisse vermitteln**.

Eine der grundlegendsten Fähigkeiten besteht darin, **Anweisungen klar zu befolgen**, damit Mitarbeiter\_innen Aufgaben effizient und ohne Missverständnisse ausführen können.

- *Ein Housekeeping-Azubi muss die Reinigungscheckliste eines/einer Vorgesetzten genau befolgen und sicherstellen, dass die Zimmer ohne Aufsicht den erforderlichen Standards entsprechen.*
- *Eine Küchenhelferin muss die Anweisungen zur Lebensmittelzubereitung genau verstehen, insbesondere in hektischen Umgebungen, in denen Fehler den Arbeitsablauf verlangsamen können.*

**Präzise und direkte Kommunikation** ist ebenso wichtig. Mitarbeiter\_innen müssen wichtige Informationen rasch austauschen, oft in einfachen Sätzen oder Schlüsselwörtern.

Foto von Kindel Media: <https://www.pexels.com/de-de/foto/treppe-stufen-marketing-menschen-7688202/>

- Ein/e Mitarbeiter\_innen an der Rezeption muss einem Gast möglicherweise mitteilen: „Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr serviert“, um Klarheit ohne unnötige Details zu gewährleisten.
- Ein Lagerverwalter könnte beispielsweise melden: „Lieferung erhalten, zwei Kartons Handtücher fehlen“, und so den Teams dabei helfen, den Lagerbestand ohne Missverständnis anzupassen.

Bei strukturierten täglichen Aufgaben sorgt **eine repetitive, aufgabenbasierte Kommunikation** dafür, dass Mitarbeiter\_innen Routinephrasen entwickeln, um effizienter zu arbeiten. Diese Art der standardisierten Kommunikation reduziert Missverständnisse und sorgt für reibungslose Arbeitsabläufe.

- Küchenhelfer\_innen, die Servicepersonal Essensbestellungen übergeben, können dies mit kurzen Anweisungen bestätigen, wie etwa: „Bestellung fertig, Tisch 5, zwei Salate“.

Schließlich erfordert **die Notfall- und Problemlösungskommunikation**, dass Mitarbeiter\_innen Probleme klar und schnell ihren Vorgesetzten melden.

- Praktikant\_innen im Housekeeping müssen möglicherweise Folgendes angeben: „Wasserleck in Zimmer 204, dringende Wartung erforderlich“, um schnelles Handeln zu gewährleisten.
- Lagerverwalter\_innen könnten einem Restaurantteam mitteilen: „Keine Tomaten mehr – sollten wir Ersatz verwenden?“ und so in der Küche dabei helfen, sich auf kurzfristige Bestandsprobleme einzustellen.

#### ▪ **Aktives Zuhören**

Aktives Zuhören bedeutet mehr als nur Worte zu hören. Es bedeutet, auf Kolleg\_innen und Gäste einzugehen und ihre Bedürfnisse vollständig zu verstehen. Im Hotel- und Gastgewerbe ist es **entscheidend**, Anweisungen zu befolgen, Probleme zu lösen und Harmonie am Arbeitsplatz zu gewährleisten.

**Konzentration und Aufmerksamkeit:** Lernenden wird beigebracht, Kund\_innen, Vorgesetzten oder Kolleg\_innen ihre ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken und Ablenkungen zu vermeiden.

- Ein/e Mitarbeiter\_in an der Rezeption hört sich die Beschwerde eines Gastes über den Zustand seines Zimmers aufmerksam an, ohne ihn zu unterbrechen oder Annahmen zu treffen.

**Klärung und Fragen:** Ermutigen Sie die Lernenden, zum besseren Verständnis weitere Fragen zu stellen, insbesondere wenn die Anweisungen komplex oder unklar sind.

- Eine Küchenhilfe bestätigt die Anfrage des Kochs/der Köchin: „Meinen Sie fein gehackte oder gewürfelte Zwiebeln?“, um Fehler bei der Essenszubereitung zu vermeiden.

**Paraphrasieren und Zusammenfassen:** Lernenden dabei helfen, erhaltene Informationen neu zu formulieren oder zusammenzufassen, um das Verständnis sicherzustellen.

- Mitarbeiter\_innen des Housekeeping wiederholen die Anweisungen: „Sie benötigen zusätzliche Handtücher und ein neues Kissen in Zimmer 208, richtig?“

**Nonverbale Signale und emotionales Bewusstsein:** Schulung von Flüchtlingsfrauen im Erkennen von Tonfall, Körpersprache und Gesichtsausdruck, um Nachrichten richtig zu interpretieren, insbesondere wenn die verbale Kommunikation eingeschränkt ist.

- Eine Lagerhilfe bemerkt die hastigen Gesten eines gestressten Vorgesetzten und versteht die Dringlichkeit einer Bestandsanforderung, ohne dass eine ausführliche Erklärung erforderlich ist.

**Geduld und Anpassungsfähigkeit:** Betonung der Bedeutung, geduldig, ruhig und offen für unterschiedliche Kommunikationsstile zu bleiben, insbesondere an einem multikulturellen Arbeitsplatz.

- Ein Mitglied des Housekeeping-Teams hört einem Gast, der langsam in einer anderen Sprache spricht, geduldig zu und sorgt so für einen respektvollen Service.

#### ▪ Empathie

Empathie ist eine **zentrale zwischenmenschliche Fähigkeit** im Hotel- und Gastgewerbe. Sie ermöglicht es Mitarbeiter\_innen, **eine Beziehung zu Kund\_innen aufzubauen, ihre Anliegen zu verstehen und unterstützende Lösungen anzubieten**. Für Flüchtlingsfrauen, die in die Branche einsteigen, kann Empathie die **Gästezufriedenheit, die Harmonie am Arbeitsplatz und die allgemeine Servicequalität deutlich verbessern**. Trainer\_innen sollten sicherstellen, dass die Lernenden **praktische Techniken entwickeln**, um Empathie in realen Situationen anzuwenden.

Bedürfnisse von Kund\_innen erkennen: Verstehen, dass jeder Guest unterschiedliche Erwartungen, Stimmungen oder Anliegen haben kann.

- Ein/e Mitarbeiter\_in an der Rezeption bemerkt einen müden Reisenden, der spät eincheckt, und bietet ihm ein ruhiges Zimmer und einen beschleunigten Service an, um den Stress abzubauen.

**Einfühlend reagieren:** Auf Beschwerden von Kund\_innen, Anfragen oder schwierige Situationen mit Bedacht reagieren.

- Ein Mitglied des Housekeeping-Teams hört einem Guest ruhig zu, wenn er sich über ein fehlendes Handtuch aufregt, reagiert beruhigend und bietet eine schnelle Lösung, anstatt sich zu verteidigen.

**Kulturelles Bewusstsein und Respekt:** Achten Sie auf unterschiedliche Gebräuche, Kommunikationsstile und Gefühlsausdrücke.

- Ein/e Mitarbeiter\_in im Restaurant versteht, dass manche Gäste aufgrund kultureller Normen einen eingeschränkten Augenkontakt bevorzugen und passt seine/ihre Körpersprache entsprechend an.

**Empathie zeigen, ohne zu viel zu versprechen:** freundlich und verständnisvoll sein und gleichzeitig realistische Erwartungen setzen.

- Ein/e Lagerhilfe erklärt einem Koch oder einer Köchin freundlich: „Ich verstehe, dass Sie heute frische Tomaten brauchen, aber wir haben keine mehr – kann ich Ihnen eine alternative Zutat anbieten?“

### Als Trainer\_in effektive Kommunikation gestalten

Expert\_Innen in der Berufsbildung vermitteln nicht nur Kommunikation – sie leben sie vor. Für Flüchtlingsfrauen, die sich auf eine Tätigkeit im Hotel- und Gastgewerbe vorbereiten, ist das Verhalten von Trainer\_innen oft das deutlichste Beispiel für die Erwartungen am Arbeitsplatz. Das Vorleben praxisnaher

Kommunikationsgewohnheiten stärkt sowohl die Kompetenz als auch das Selbstvertrauen im Umgang mit neuen Umgebungen.

#### Zu den wichtigsten Strategien gehören:

- **Verwenden Sie eine einfache, strukturierte Sprache:** Vermeiden Sie Redewendungen und übermäßig komplexe Anweisungen. Klarheit ist in Bereichen wie Housekeeping oder Lagerverwaltung von entscheidender Bedeutung, da Genauigkeit den Arbeitsablauf direkt beeinflusst.
- **Sichtbare nonverbale Hinweise:** Eine offene Haltung, ein respektvoller Ton, ein angemessener Gesichtsausdruck und ständiger Augenkontakt (sofern kulturell angemessen) verstärken die Bedeutung und helfen den Lernenden, gängige Verhaltensweisen am Arbeitsplatz intuitiv zu verstehen.
- **„Lautes Denken“-Ansatz:** Wenn Sie Ihre Entscheidungsfindung während der Aufgaben – beispielsweise in einer Küchenumgebung – beschreiben, wird die Begründung für die Standards deutlich: „*Ich platziere dieses Etikett hier, damit das Abendteam weiß, wann diese Charge vorbereitet wurde.*“
- **Szenarien aus der Praxis am Arbeitsplatz:** Verwenden Sie authentische Beispiele, um höfliche und dennoch professionelle Kommunikation zu demonstrieren. Beispielsweise eine Interaktion mit einem Gast an der Rezeption über einem verspäteten Check-in oder ein Gespräch zwischen Küchenpersonal während der Stoßzeiten.
- **Simulationen/Rollenspiele:** Bieten Sie den Lernenden regelmäßig Gelegenheiten, Begrüßungen, Problemlösungen mit Gästen und Teamarbeit zu üben. Der Rollenwechsel fördert Empathie und Anpassungsfähigkeit.
- **Geben Sie strukturiertes Feedback:** Leiten Sie die Teilnehmenden an, ihre Kommunikation zu verbessern, indem Sie mithilfe von verhaltensbasiertem Feedback hervorheben, was gut gelaufen ist und was klarer sein könnte: „*Sie haben den Blickkontakt gehalten und ruhig gesprochen – super. Versuchen Sie beim nächsten Mal, etwas langsamer zu sprechen, um verständlicher zu sein.*“
- **Konsistenz und Konsequenz:** Ob Sie Updates geben, Fehler korrigieren oder Anstrengungen anerkennen, Ihr Ansatz wird zu einer Blaupause für die Lernenden. Geduld zu üben und Zuverlässigkeit vorzuleben, trägt dazu bei, einen sicheren Raum für die Sprachentwicklung zu schaffen.

#### Geschlechtersensible Kommunikationsstrategien zur Förderung der Inklusivität

Das Hotel- und Gastgewerbe lebt von Vielfalt. Daher ist eine geschlechtersensible Kommunikation nicht nur wünschenswert, sondern unerlässlich. Für geflüchtete Frauen in der Berufsausbildung können die Kommunikationsnormen ihrer Heimatkulturen erheblich von denen im europäischen Arbeitsumfeld abweichen. Ausbilder\_innen spielen daher eine Schlüsselrolle, um professionelle Arbeitsbereiche nicht nur inklusiv, sondern auch aktiv zu gestalten.

Um dies zu unterstützen, sollten Trainer\_innen die folgenden praktischen Strategien in Betracht ziehen:

- **Verwenden Sie eine inklusive Sprache und vermeiden Sie Stereotypen:** Sprechen Sie Lernende und Mitarbeiter\_innen mit neutralen, professionellen Begriffen an, wie etwa „*Teammitglieder*“ oder „*Kolleg\_innen*“, statt mit geschlechtsspezifischen oder diminutiven Formen (vermeiden Sie beispielsweise „*Mädchen, Damen*“ oder „*Herren*“). Stellen Sie in Schulungsbeispielen sicher, dass Rollen nicht mit geschlechtsspezifischen Erwartungen verknüpft sind. Gehen Sie beispielsweise nicht davon aus, dass Führungsrollen männlich oder Supportrollen weiblich sind.

- **Ermutigen Sie die Teilnehmenden, ihre Bedenken selbstbewusst zu äußern:** Viele Flüchtlingsfrauen zögern zunächst, sich zu äußern. Trainer\_innen sollten einen offenen Dialog fördern, indem sie in Nachbesprechungen um Feedback bitten, aktiv zuhören und ihre Beiträge bestätigen. Zum Beispiel: „Ich schätze Ihre Beobachtung sehr – danke, dass Sie sie mit uns teilen.“
- **Geben Sie Beispiele für respektvolle Kommunikation am Arbeitsplatz:** Nutzen Sie kurze Rollenspiele oder Videoclips, um zu zeigen, wie Kolleg\_innen professionell und respektvoll miteinander umgehen. Betonen Sie Tonfall, nonverbale Signale und Wortwahl. Zeigen Sie Interaktionen, die Gleichberechtigung vermitteln – beispielsweise indem Sie Verantwortlichkeiten gemeinsam besprechen, anstatt autoritär zu befehlen.
- **Ausgewogene Kommunikationsdynamik:** Achten Sie bei Gruppendiskussionen darauf, wer spricht und wie oft. Ermutigen Sie leisere Stimmen sanft mit Aufforderungen wie: „Wir haben noch nichts von Ihnen gehört – möchten Sie etwas hinzufügen?“ Dies hilft, unbewusste Hierarchien zu überwinden und die Beteiligung aller zu fördern.
- **Berücksichtigen Sie unterschiedliche Komfortniveaus und kulturelle Interpretationen:** Manche Frauen fühlen sich mit direktem Blickkontakt oder selbstbewusster Sprache weniger wohl. Schaffen Sie Raum für unterschiedliche Kommunikationsstile und führen Sie die Lernenden gleichzeitig an branchenübliche Standards heran. Geben Sie unterstützendes Feedback, das sich eher auf die Funktion als auf die Persönlichkeit konzentriert.
- **Mehr Professionalität als Formalität:** Betonen Sie, dass es bei respektvoller Kommunikation nicht darum geht, übermäßig höflich oder starr zu sein, sondern darum, bei jeder Interaktion – sei es mit Kolleg\_innen, Vorgesetzten oder Gästen – Würde, Klarheit und Gleichberechtigung zu gewährleisten.

## Soziale Kompetenzen im Hotel- und Gastgewerbe – bezogen auf die spezifischen Berufsrollen:

- Teamarbeit und Zusammenarbeit
- Konfliktlösung speziell für die 4 Berufsrollen
- Kundendienstfähigkeiten
- Unternehmenskultur und -prozesse verstehen: Der Einfluss organisatorischer Normen auf Teamarbeit und Zusammenarbeit in bestimmten Rollen

## Soziale Kompetenzen im Hotel- und Gastgewerbe: Rollenübergreifende Integration am Arbeitsplatz

Soziale Kompetenzen bilden die Grundlage für eine reibungslose und respektvolle Zusammenarbeit im Hotel- und Gastgewerbe. Technische Kompetenzen sind zwar unerlässlich, doch oft sind es die zwischenmenschlichen Fähigkeiten, die den langfristigen Erfolg ausmachen, insbesondere für Flüchtlingsfrauen, die sich in neuen Berufskulturen zurechtfinden müssen.

Dieser Abschnitt bietet Trainer\_innen in der Berufsbildung Anleitungen zur Entwicklung von vier zentralen sozialen Kompetenzbereichen – zugeschnitten auf vier wichtige Berufsrollen im Hotel- und Gastgewerbe: *Küchenhilfe, Housekeeping, Rezeption und Lagerhilfe*.

### TEAMARBEIT UND ZUSAMMENARBEIT

Im Hotel- und Gastgewerbe sind Abläufe auf die Koordination zwischen Abteilungen und Rollen angewiesen.

- **Küchenhilfe:** muss die Hierarchie in der Küche, das Timing und die reibungslose Koordination mit Köch\_innen und Kellner\_innen verstehen. Trainer\_innen sollten Hochbetrieb in der Küche simulieren und dabei respektvolle verbale Hinweise (z. B. „Hinter dir“ oder „Heiße Platte“) betonen.
- **Housekeeping:** Lernende sollten lernen, Schichten mit den Rezeptionsteams abzustimmen und dabei die Zeitvorgaben für den Check-out zu berücksichtigen. Rollenspiele können Hilfsbereitschaft und Kooperation unter Zeitdruck stärken.
- **Rezeption:** Die Koordination mit dem Housekeeping und der Geschäftsleitung erfordert klare und zeitnahe Übergaben. Die Lernenden können tägliche Schichtbesprechungen und Teambesprechungen üben.
- **Lagerhilfe:** arbeitet eng mit Küchen- und Serviceteams zusammen – legt Wert auf Teamarbeit bei Bestandsroutinen und der proaktiven Meldung von Engpässen.

**Trainer\_innen-Tipp:** Nutzen Sie Gruppenaufgaben, bei denen der Erfolg von gegenseitiger Unterstützung und klarer Aufgabenteilung abhängt. Heben Sie Wertschätzung als Teil einer kollaborativen Kultur hervor.

## KONFLIKTLÖSUNG

In einem hektischen Umfeld können Missverständnisse schnell eskalieren. Konfliktlösung muss in das Training jeder Rolle integriert werden.

**Küchenhilfe:** Der Schlüssel liegt darin, Fehler ohne Schuldzuweisungen anzusprechen. Nutzen Sie Fallstudien zu Fehlern beim Essen oder Missverständnissen während der Stoßzeiten.

**Szenario 1:** Ein Kollege macht Ihnen Vorwürfe, weil Sie während einer arbeitsreichen Mittagsschicht die falsche Zutat für ein Gericht verwendet haben. *Antwort:* „Ich verstehe – das war ein Fehler. Ich werde es jetzt korrigieren und beim nächsten Mal vorsichtiger sein.“

**Szenario 2:** Zwei Küchenhilfen stoßen in der kleinen Küche mehrmals zusammen. *Antwort:* „Lass uns absprechen, wer auf welcher Seite arbeitet, damit wir uns nicht gegenseitig in die Quere kommen.“

**Housekeeping:** Bewältigen Sie die Unzufriedenheit von Gästen oder Reibereien zwischen Teammitgliedern über gemeinsame Aufgaben. Üben Sie Formulierungen wie „*Mal sehen, wie wir das gemeinsam lösen können.*“

**Szenario 1:** Ein Teamkollege sagt, Sie hätten das Badezimmer nicht gründlich genug geputzt. *Antwort:* „Danke für den Hinweis – ich schaue noch mal nach, ob alles in Ordnung ist.“

**Szenario 2:** Ein Gast beschwert sich, dass keine frischen Handtücher im Zimmer sind. *Antwort:* „Das tut mir leid. Ich bringe gleich frische Handtücher.“

**Rezeption:** Entschärfen Sie den Frust Ihrer Gäste oder die nicht erfüllten Erwartungen ihrer Kolleg\_innen. Bringen Sie ihnen ruhige verbale Deeskalation bei, z. B. mit „*Ich verstehe, dass das frustrierend ist – lassen Sie mich sehen, was ich tun kann.*“

**Szenario 1:** Ein Gast wird ungeduldig, weil sein Zimmer noch nicht fertig ist. *Antwort:* „Ich verstehe – es war ein langer Tag. Ich schaue, wie schnell wir das Zimmer vorbereiten können.“

**Szenario 2:** Ein/e Kolleg\_in hat vergessen, Sie über die Anfrage eines Gastes zu informieren. *Antwort:* „Das wusste ich nicht. Nächstes Mal hinterlassen wir eine kurze Nachricht, damit wir beide informiert sind.“

**Lagerhilfe:** Lösen Sie Unstimmigkeiten bei Lieferungen oder interne Fehlzählungen taktvoll. Verwenden Sie Skripte, die Durchsetzungsvermögen mit Lösungsorientierung verbinden.

**Szenario 1:** Bei einer Lieferung fehlen drei Kartons. Ein Teammitglied meint, es sei ein Zählfehler gewesen. Antwort: „Lass uns die Liste nochmal gemeinsam durchgehen – vielleicht ist ja noch etwas im LKW.“

**Szenario 2:** Ein/e Kolleg\_in bewegt Artikel, ohne Sie zu informieren, und nun stimmen die Zahlen nicht überein. Antwort: „Bitte informieren Sie mich das nächste Mal, bevor Sie Waren bewegen – dann behalte ich den Überblick.“

**Trainer\_innen-Tipp:** Bauen Sie kurze Rollenspiele mit Kolleg\_innen zum Umgang mit kleinen Spannungen ein und besprechen Sie jedes Szenario gemeinsam.

## KUNDENBETREUUNGSKOMPETENZEN

Das Hotel- und Gastgewerbe ist eine Branche, in der der Mensch im Mittelpunkt steht. Die Servicequalität hängt nicht nur davon ab, was getan wird, sondern auch davon, wie es getan wird – Ton, Timing, Gesten und kulturelles Verständnis sind entscheidend. Lernende benötigen emotionales Bewusstsein und kulturelle Flexibilität, um professionell, respektvoll und kultursensibel auf Gäste reagieren zu können.

**Küchenhilfe / Lagerhilfe:** Auch wenn Sie keinen direkten Gästekontakt haben, umfasst Professionalität die höfliche Unterstützung Ihrer Mitarbeiter\_innen im Servicebereich und das effiziente Eingehen auf deren Bedürfnisse. Betonen Sie die „**„unsichtbare Gastfreundschaft“**: die Idee, dass die Servicequalität durch Handlungen hinter den Kulissen unterstützt wird, die die Gäste nicht sehen, aber *spüren*. So zeugen beispielsweise ein reichhaltiges Frühstücksbuffet oder sauberes Geschirr von Teamwork und Servicebewusstsein. Fördern Sie eine empathische Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter\_innen im Gästebereich, indem Sie höflich auftreten, auch unter Druck unterstützen und auf Tempo und Arbeitsabläufe achten.

**Housekeeping:** interagiert oft indirekt mit Gästen, daher ist die nonverbale Kommunikation Bände sprechend – insbesondere, wenn die Sprache eingeschränkt ist.

Besprechen Sie, wie wichtig es ist, vor dem Betreten eines Raumes anzuklopfen und zu warten, ein freundliches Lächeln zu bewahren, eine aufrechte, aber ruhige Haltung einzunehmen, angemessenen Blickkontakt zu halten und in den Fluren ein herzliches, respektvolles Auftreten zu zeigen.

Trainer\_innen sollten den Lernenden dabei helfen, herauszufinden, wie Körpersprache und Erwartungen an den persönlichen Freiraum je nach Kultur variieren und sich auf die Zufriedenheit der Gäste auswirken können.

*Wichtige nonverbale Elemente, die in Simulationen/Rollenspielen untersucht werden können:*

**Augenkontakt:** In manchen Kulturen (z. B. in der deutschen und amerikanischen) signalisiert direkter Augenkontakt Aufmerksamkeit und Ehrlichkeit; in anderen (z. B. in der japanischen und vielen afrikanischen Kulturen) kann er als zu direkt oder respektlos empfunden werden.

**Lächeln:** Ein freundliches Lächeln wird in der Gastronomie allgemein gefördert, die Häufigkeit, Intensität und der Zeitpunkt des Lächelns variieren jedoch kulturell.

**Gesten und Handzeichen:** Einfache Handlungen wie Nicken oder Handgesten können unterschiedliche Bedeutungen haben. Beispielsweise ist ein „Daumen hoch“ in manchen Kulturen positiv, in anderen jedoch beleidigend.

**Haltung und Nähe:** In mediterranen oder lateinamerikanischen Kulturen ist möglicherweise ein engerer Kontakt angenehmer, während Gäste aus Nordeuropa oder Ostasien möglicherweise mehr physische Distanz bevorzugen.

**Simulations-/Rollenspielvorschlag:** Erschaffen Sie Gäteszenarien mit Begrüßungen, Wegbeschreibungen oder dem Betreten von Räumen. Bitten Sie eine/n Lernenden, einen Gast aus einem bestimmten kulturellen Umfeld (z. B. aus Ostasien, dem Nahen Osten oder Skandinavien) zu spielen, während andere als Mitarbeiter\_in fungiert. Reflektieren Sie nach der Interaktion die Gruppendiskussion:

1. Wie hat der Gast die Haltung bzw. den Raum wahrgenommen?
2. War das Verhalten des Personals effektiv oder unbeabsichtigt unangenehm?

**Rezeption:** Eine zentrale Anlaufstelle für Gäste – trainieren Sie einen freundlichen Ton, eine lösungsorientierte Einstellung und den geduldigen Umgang mit Sprachbarrieren oder wiederholten Fragen.

Als erste und häufigste Anlaufstelle für Gäste verkörpern die Mitarbeiter\_innen an der Rezeption das Gesicht und die Stimme der Gastfreundschaft. Ihr Service prägt das gesamte Gästeerlebnis. Professionalität in dieser Rolle beinhaltet die Pflege eines freundlichen, einladenden Auftretens, eine lösungsorientierte Denkweise und die Fähigkeit, Herausforderungen ruhig und effektiv zu bewältigen. Trainer\_innen sollten sich auf Folgendes konzentrieren:

**Ton und Kommunikation:** Verwenden Sie eine höfliche, herzliche Sprache, die Freundlichkeit und Klarheit in Einklang bringt. Das Training sollte beinhalten, wiederkehrende Fragen ohne Irritation zu beantworten und eine konstante, zugängliche Präsenz aufrechtzuerhalten.

**Kulturelle und sprachliche Sensibilität:** Mitarbeiter\_innen an der Rezeption interagieren oft mit Gästen unterschiedlicher Herkunft. Strategien für das Management üben Sprachbarrieren, wie etwa die Verwendung visueller Hilfsmittel oder einfacher deutscher Sprache, fördern Effektivität und Inklusivität.

**Problemlösung:** Wir fördern eine proaktive Haltung, wenn Gäste Anliegen äußern – sei es in Bezug auf Zimmerprobleme, lokale Empfehlungen oder Sonderwünsche. Simulierte Szenarien können dazu beitragen, Selbstvertrauen und Sprachgewandtheit aufzubauen.

**Belastbarkeit und Geduld:** Mitarbeiter\_innen an der Rezeption sind mit hohem Druck konfrontiert, beispielsweise langen Warteschlangen, kurzfristigen Änderungen oder Frustration der Gäste. Die Vermittlung von Fähigkeiten zur Emotionsregulation und Stressbewältigung trägt zur Aufrechterhaltung der Servicequalität bei.

**Trainer\_innen-Tipp:** Analysieren Sie Live-Demonstrationen, um Tonfall und Körperhaltung zu veranschaulichen. Lassen Sie Ihre Gruppenmitglieder alle Rollen ausprobieren und reflektieren Sie, wie sie sich als Gäste fühlen würden. Sie können für diese Analyse Videos oder Filmausschnitte verwenden.

Heben Sie das Konzept der „**sichtbaren Gastfreundschaft**“ im Gegensatz zu den „**unsichtbaren**“ Rollen hinter den Kulissen hervor: Es bezieht sich auf die gästebezogenen Handlungen, die das Kundenerlebnis direkt prägen – wie ein herzliches Lächeln, aufmerksames Zuhören und zuvorkommende Problemlösung. Diese Gesten bleiben nicht hinter den Kulissen verborgen; sie werden vom Gast sofort wahrgenommen und dienen als direkter Ausdruck der Unternehmenswerte. Mitarbeiter\_innen an der Rezeption verkörpern dies, indem sie vom ersten Kontakt bis zur Verabschiedung präsent, hilfsbereit und einfühlsam ist. Betonen Sie Beständigkeit, aktives Zuhören und ein respektvolles Auftreten – auch in herausfordernden Interaktionen.

## Emotionale Distanz und Rollenklarheit im Umgang mit Gästen

Im Hotel- und Gastgewerbe ist es wichtig, dass Mitarbeiter\_innen verstehen, dass die Frustration der Gäste selten persönlich ist. Gäste sprechen die Mitarbeiter\_innen **als Vertreter ihrer Rolle an**, nicht als Einzelpersonen. Trainer\_innen sollten Folgendes betonen:

- Beschwerden oder Kritik beziehen sich normalerweise auf den **Service, die Verzögerung oder die Erwartung**, nicht auf den Charakter von Mitarbeiter\_innen.

- Die Mitarbeiter\_innen sollten lernen, **emotionale Distanz zu wahren** und ruhig und professionell zu bleiben, anstatt defensiv zu reagieren.
- Durch den Aufbau **einer rollenbasierten Identität** wird den Mitarbeiter\_innen bewusst, dass sie Teil eines größeren Systems sind – und dass Probleme auf Prozesse und nicht auf persönliches Versagen zurückzuführen sind.

Diese Denkweise schützt das emotionale Wohlbefinden und unterstützt einen nachhaltigen, qualitativ hochwertigen Service – insbesondere in stressigen Frontline-Rollen.

## UNTERNEHMENSKULTUR UND -PROZESSE VERSTEHEN

Die Arbeitskultur im Hotel- und Gastgewerbe umfasst sowohl formelle Protokolle als auch kontextspezifische soziale Normen. Für Migrantinnen, die in ein neues Arbeitsumfeld eintreten, kann das Entschlüsseln dieser unausgesprochenen Hinweise genauso wichtig sein wie das Erlernen technischer Fähigkeiten. Trainer\_innen spielen eine Schlüsselrolle dabei, den Lernenden zu vermitteln, wie die Unternehmenskultur Zusammenarbeit, Leistung und Karriereentwicklung beeinflusst.

Zu den behandelten Themen gehören:

- **Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit** sind keine optionalen Gewohnheiten, sondern klare berufliche Erwartungen. Pünktlichkeit, die Einhaltung von Pausenplänen und die Benachrichtigung der Vorgesetzten über Abwesenheiten sind die Grundlage für das Vertrauen im Team und die Effizienz der Arbeitsabläufe.
- **Informelle Normen:** Dazu gehören die Beantragung von Schichtwechseln, der Umgang mit gemeinsam genutzten Geräten oder Schließfächern und die Erwartungen hinsichtlich des Aufräumens gemeinsam genutzter Bereiche nach der Nutzung.
- **Hierarchie und Verantwortung:** Das Verständnis der Arbeitsplatzstruktur (z. B. wer Anweisungen gibt, wem Bericht erstattet wird) fördert eine reibungslose Teamarbeit. Die Erwartungen können unterschiedlich sein – manche Teams verlassen sich auf detaillierte Anleitungen, andere erwarten Eigeninitiative.
- **Feedback und Kommunikationskanäle:** Die Lernenden sollten lernen, an wen sie sich wenden können, um Hilfe zu erhalten, wie sie respektvoll Feedback geben und wann es angebracht ist, Fragen oder Bedenken zu äußern. In vielen Arbeitskulturen wird das Biten um Klärung geschätzt und zeugt von Engagement – nicht von Respektlosigkeit.

## Rollenspezifische Perspektiven:

**Küche:** Hierarchie ist oft klar definiert, Zeit und Tempo sind eng abgestimmt.

**Housekeeping:** Die Unabhängigkeit ist hoch, die Aufgaben werden jedoch weiterhin von Vorgesetzten überprüft.

**Rezeption:** Kulturelles Bewusstsein, professionelle Sprache und Ton spiegeln das Image des Unternehmens wider.

**Lagerhilfe:** Erfordert Flexibilität und Abstimmung mit den Küchen-, Service- und Beschaffungsteams.

**Trainer\_innen-Tipp:** Nutzen Sie visuelle Hilfsmittel (Personaldiagramme, Tagespläne) und reale Szenarien, um Teamrollen und -erwartungen zu verdeutlichen. Fordern Sie die Lernenden auf, ihre eigenen kulturellen Erwartungen an das Verhalten am Arbeitsplatz zu teilen und mit dem Kontext des Gastgebers zu vergleichen. Dies fördert das Bewusstsein, den gegenseitigen Respekt und die reibungslose Integration in multikulturelle Teams.

## Kulturelle Sensibilität

In der heutigen Hotellerie ist kulturelle Vielfalt die Regel – nicht die Ausnahme. Migrantinnen bringen wertvolle Perspektiven in diesen Bereich ein, sehen sich aber möglicherweise auch mit ungewohnten sozialen Gepflogenheiten und Kommunikationsstilen konfrontiert. Trainer\_innen sollten die Lernenden dabei unterstützen, sich kulturell anzupassen, respektvoll und selbstbewusst in multikulturellen Teams und im Umgang mit Gästen zu agieren. Kulturelle Sensibilität im Hotel- und Gastgewerbe bezieht sich auf die Fähigkeit, die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe, Überzeugungen und Verhaltensweisen von Gästen und Teammitgliedern zu erkennen, zu respektieren und sich darauf einzustellen.

### Schlüsselemente der kulturellen Vielfalt im Hotel- und Gastgewerbe

- **Kulturelle Verhaltensweisen sind nicht „richtig oder falsch“:** Sie werden durch Kontext und Erziehung geprägt. Betonen Sie Neugier statt Urteil.
- **Die Erwartungen der Gäste sind unterschiedlich:** Höflichkeit, Privatsphäre und Trinkgeldgewohnheiten können sich je nach Kultur unterscheiden. Lernende sollten ermutigt werden, dies zu beobachten und sich höflich anzupassen.
- **Die Vielfalt eines Teams ist eine Stärke:** Kolleg\_innen sprechen möglicherweise unterschiedliche Sprachen, befolgen unterschiedliche Ernährungs- oder Religionsgewohnheiten oder bringen Hierarchien auf unterschiedliche Weise zum Ausdruck.

Kulturelle Missverständnisse entstehen, wenn Personen Verhaltensweisen, Gesten oder Kommunikationsstile aus ihrer eigenen kulturellen Perspektive interpretieren. Dies führt zu Verwirrung, Spannungen oder Fehleinschätzungen. In multikulturellen Teams – wie sie im Hotel- und Gastgewerbe häufig anzutreffen sind – sind diese Missverständnisse kein Zeichen von Versagen, sondern natürliche Folgen des Zusammenspiels unterschiedlicher kultureller Normen.

Im Mittelpunkt steht die Idee kultureller Bezugsrahmen: Menschen folgen unbewusst Verhaltensnormen, die von Werten, Überzeugungen und früheren Erfahrungen geprägt sind. Wenn diese Normen voneinander abweichen – etwa in Bezug auf Hierarchien, Blickkontakt, Tonfall oder Konfliktlösungsstile – kann es auch ohne böse Absicht zu Missverständnissen kommen.

Der Schlüssel zur Beseitigung dieser Missverständnisse liegt in der Entwicklung **kultureller Intelligenz (CQ)**: der Fähigkeit, in kulturell unterschiedlichen Kontexten zu beobachten, zu interpretieren und sich anzupassen. Dazu gehören:

- **Bewusstsein:** Erkennen, dass nicht jeder die gleichen Annahmen oder Interpretationen teilt.
- **Wissen:** Verständnis der Bandbreite kulturübergreifender Normen.
- **Achtsamkeit:** Innehalten, bevor man auf ungewohntes Verhalten reagiert.
- **Anpassungsfähigkeit:** Anpassung des eigenen Kommunikationsstils, um Respekt und Zusammenarbeit aufrechtzuerhalten.

Im Hotel- und Gastgewerbe, wo Teamarbeit und Interaktion mit Gästen von einer reibungslosen, respektvollen Kommunikation abhängen, spielen Trainer\_innen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, den Lernenden dabei zu helfen, Empathie zu entwickeln, aufgeschlossen zu bleiben und Unterschiede als Bereicherung und nicht als Störung zu betrachten.

## Gruppenermächtigung und Integration in die Gemeinschaft

In der Berufsausbildung im Hotel- und Gastgewerbe ist der Aufbau technischer Fähigkeiten unerlässlich – ebenso wichtig ist jedoch die Entwicklung eines Gruppengefühls, der Selbstbestimmung und des beruflichen Selbstvertrauens. Viele Migrantinnen sind mit sozialen Barrieren konfrontiert, daher kann ein unterstützendes Ausbildungsumfeld sowohl für ihr Lernen als auch für ihre langfristige Integration in den Beruf von entscheidender Bedeutung sein.

**Die gegenseitige Unterstützung** innerhalb von Trainingsgruppen steigert Motivation und Resilienz. Trainer\_innen sollten Gruppenaktivitäten entwickeln, die Zusammenarbeit, gemeinsames Lösen von Aufgaben und die Reflexion über persönliches Wachstum fördern. Dies erhöht die gegenseitige Ermutigung und hilft Frauen, sich nicht als Konkurrentinnen, sondern als Verbündete zu sehen, die in eine neue Branche einsteigen.

Der Aufbau **sozialer und beruflicher Netzwerke** während der Ausbildung schafft ein Gefühl der Kontinuität im Berufsleben. Trainer\_innen können die Vernetzung durch Peer-Mentoring, Team-Simulationen, die reale Hotel- oder Restaurantsituationen widerspiegeln, und Gastvorträge erfahrener Mitarbeiter\_innen fördern.

Die Förderung **der Geschlechtergerechtigkeit** ist der Schlüssel zu einer fairen Beteiligung innerhalb und außerhalb der Gruppe. Trainer\_innen sollten Raum für jede Stimme schaffen, respektvolle Zusammenarbeit vorleben und eingreifen, wenn dominante Gruppenmuster entstehen. Im Hotel- und Gastgewerbe, wo viele Teams gemischt und hierarchisch sind, müssen Frauen das Gefühl haben, ihre Meinung zu äußern, Initiative zu ergreifen und sich im beruflichen Umfeld selbstbewusst zu bewegen.

Wenn die Gruppendynamik stark und integrativ ist, sind die Lernenden besser auf den Einstieg in vielfältige Arbeitsumgebungen im Hotel- und Gastgewerbe vorbereitet.

## Häufige Herausforderungen für multikulturelle Teams.

Im Hotel- und Gastgewerbe sind multikulturelle Teams üblich und wertvoll – sie können jedoch mit Herausforderungen aufgrund unterschiedlicher Kommunikation, unterschiedlichem Verhalten und unterschiedlichen Erwartungen am Arbeitsplatz konfrontiert werden. Diese Missverständnisse sind oft unbeabsichtigt, können aber, wenn sie nicht behoben werden, die Teamarbeit und die Moral beeinträchtigen.

### Kulturelle Missverständnisse

Kulturelle Normen prägen die Art und Weise, wie Menschen **sprechen, zuhören und zusammenarbeiten**. In heterogenen Teams können Missverständnisse entstehen durch:

- Unterschiede in **Formalität oder Direktheit**: z. B. offenes vs. indirektes Feedback geben.
- Körpersprache und nonverbale Signale.
- Einstellungen zu **Hierarchie**, Initiative oder Fragen stellen.
- **Unterschiedliche Arbeitsstile**: Manche Kulturen legen Wert auf Aufgabenfokus und Schnelligkeit, andere auf Beziehungen und Harmonie. Die Wahrnehmung von Zeit, Dringlichkeit und Delegation kann unterschiedlich sein. Beispielsweise kann ein Teammitglied selbstständig die Initiative ergreifen, während ein anderes aus Respekt auf explizite Anweisungen wartet.

Indem man die Lernenden dazu ermutigt, über diese Unterschiede nachzudenken, trägt man dazu bei, Bewusstsein und Toleranz aufzubauen, die für eine erfolgreiche Teamintegration unerlässlich sind.

## Förderung von Teamarbeit und Zusammenhalt – Theoretische Einblicke

In multikulturellen Hospitality-Teams entsteht Zusammenhalt nicht zufällig – er muss durch gezielte Strategien aufgebaut werden, die den Beitrag jedes Teammitglieds wertschätzen und gleichzeitig eine gemeinsame Arbeitskultur schaffen. Mit den folgenden Strategien im Training können Trainer\_innen den Teilnehmenden ein gut funktionierendes Modell präsentieren.

- **Etablierung klarer Kommunikationsnormen:** Verwenden Sie eine einfache, direkte Sprache und überprüfen Sie regelmäßig, ob die Person verstanden wurde. Ermutigen Sie zu einer Klärung, anstatt Annahmen zu treffen.
- **Setzen Sie frühzeitig gemeinsame Ziele:** Definieren Sie Gruppenziele gemeinsam, um Eigenverantwortung und gegenseitige Verantwortung zu fördern.
- **Erstellen Sie integrative Gruppenaufgaben:** Verwenden Sie strukturierte Teamrollen in Schulungsübungen, um sicherzustellen, dass jeder gleichermaßen beiträgt und voneinander lernt.
- **Rotierende Führung:** Erlauben Sie verschiedenen Teilnehmenden, kleine Aufgaben zu leiten oder der Gruppe etwas vorzutragen – dies stärkt die Meinungsbildung und reduziert Dominanzmuster.
- **Empathie durch Story-Telling aufbauen:** Ermutigen Sie die Lernenden, berufliche oder kulturelle Erfahrungen zu teilen, die ihre Arbeitsweise geprägt haben – dies vertieft die Wertschätzung in der Gruppe.
- **Sprachbarrieren konstruktiv angehen:** Fördern Sie die sprachliche Unterstützung durch Gleichaltrige und visuelle Hilfsmittel. Erinnern Sie die Lernenden daran, dass Kommunikation eine gemeinsame Anstrengung ist und nicht auf einem individuellen Versagen beruht.

## Rechtliche und ethische Überlegungen

Es ist wichtig, während des Trainings wichtige Rechte und ethische Grundsätze am Arbeitsplatz zu vermitteln, einschließlich der Frage, wie unfaire Behandlung oder Ausgrenzung erkannt und gemeldet werden kann. Die Lernenden sollten unsicheres oder diskriminierendes Verhalten sicher erkennen und wissen, welche formellen und informellen Kanäle ihnen zur Verfügung stehen, um Bedenken zu äußern.

### Anzeichen für unfaires oder unethisches Verhalten (nach EU-Recht verboten)

Diese Verhaltensweisen können gegen die EU-Arbeitsplatzvorschriften verstößen und sollten als Warnsignale erkannt werden:

- **Diskriminierung** aufgrund von Geschlecht, der ethnischer Zugehörigkeit, Religion, Alters, einer Behinderung oder sexueller Orientierung
- **Ungleiche Bezahlung** für gleiche Arbeit
- **Belästigung** (z. B. sexuelle, rassistische oder verbale Beleidigung)
- **Ausschluss** von Aufgaben oder Chancen aufgrund der Herkunft oder des Geschlechts
- **Vergeltungsmaßnahmen** nach dem Vorbringen eines Anliegens oder einer Beschwerde
- **Ungerechtfertigte Entlassung** oder Degradierung
- **Unsichere Arbeitsbedingungen** werden vom Management ignoriert
- **Übermäßige unbezahlte Überstunden** oder Verweigerung gesetzlicher Pausen
- **Aufforderung zur Durchführung von Aufgaben außerhalb des gesetzlichen oder vertraglichen Rahmens** (z. B. Umgang mit rohem Fleisch ohne Schulung)

### Allgemeine Schritte zum Äußern von Bedenken am Arbeitsplatz

Trainer\_innen können den Lernenden vermitteln, dass Meinungsäußerungen ihr Recht sind – und kein Risiko darstellen. Typische Schritte sind:

- Sprechen Sie direkt mit einem Vorgesetzten oder einem/einer Teamleiter\_in (sofern sicher und angemessen)
- Nutzen Sie interne Meldekanäle (z. B. Personalabteilung, Beschwerdestelle oder benannte Kontaktperson)
- Kontaktieren Sie einen Arbeitnehmervertreter oder Gewerkschaftsdelegierten
- Beachten Sie den Verhaltenskodex oder die Gleichstellungsrichtlinie des Unternehmens.
- Suchen Sie Hilfe bei nationalen Gleichstellungsstellen oder Arbeitsaufsichtsbehörden
- Nutzen Sie externe Unterstützungsstellen (z. B. Antidiskriminierungsagenturen, NGOs zur Unterstützung von Migranten)
- Dokumentieren Sie Vorfälle (Daten, beteiligte Personen, was passiert ist), um eine formelle Beschwerde zu unterstützen

## Abschnitt 2 – Richtlinien für die Ausbildung

### Zwischenmenschliche Fähigkeiten

Welche Aktivitäten können zur Verbesserung von Kommunikation und aktivem Zuhören eingesetzt werden?

- **Aufgabenbasierte Rollenspiele:** Simulieren Sie echte Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe (z. B. Melden eines Zimmerproblems, Klären einer Bestellung in der Küche). Wechseln Sie die Rollen, damit alle Lernenden das Geben, Empfangen und Umschreiben von Anweisungen mithilfe präziser, funktioneller Sätze üben.
- **Staffelspiel mit Anweisungen:** Ein/e Teilnehmer\_in liest eine kurze Anweisung vor (z. B. zum Aufbau einer Buffetstation), und ein/e andere/r führt die Aufgabe mündlich aus. Besprechen Sie im Anschluss, was klar war, was missverstanden wurde und wo die Kommunikation verbessert werden könnte.
- **Zuhörkreise:** In Zweiergruppen spricht eine Person eine Minute lang über ein arbeitsbezogenes Szenario. Die andere hört still zu und fasst anschließend das Gesagte zusammen. Tauschen Sie die Rollen und denken Sie über Missverständnisse oder Annahmen nach.
- **Hörübung „Finde den Fehler“:** Lesen Sie eine fehlerhafte Interaktion am Arbeitsplatz (z.B. unklare oder falsche Anweisungen) laut vor und bitten Sie die Lernenden, zu ermitteln, wo die Kommunikation fehlgeschlagen ist, und klarere Alternativen vorzuschlagen.

Wie können Trainer\_innen Übungen zur Empathiebildung einbauen?

- **Zuordnung der Serviceperspektive:** Bitten Sie die Teilnehmenden, über ein Erlebnis mit einem Gast nachzudenken, bei dem sie sich entweder willkommen oder abgewiesen fühlten. Teilen Sie die Erfahrungen in Zweiergruppen und besprechen Sie kleine Verhaltensweisen, die einen Unterschied gemacht haben (z. B. Blickkontakt, Tonfall, Flexibilität). Verbinden Sie die Überlegungen mit Rollen im Hotel- und Gastgewerbe.
- **Diskussion zum Szenario „In ihrer Lage“:** Stellen Sie emotional differenzierte Servicesituationen dar (z. B. ein Gast ist verärgert, weil er/sie verspätet eincheckt). Bitten Sie die Lernenden, sich in die Perspektive des Gastes oder des/der Kolleg\_in zu versetzen und mit ruhiger, unterstützender Sprache einfühlsam zu reagieren, ohne zu viel zu versprechen.
- **Nonverbale Emotionserkennung:** Üben Sie das Erkennen von Gesichtsausdrücken und Körpersprache mit stummen Videoclips oder Fotoaufforderungen. Verwenden Sie Smileys, und besprechen Sie, wie Sie den Serviceton entsprechend anpassen können, insbesondere wenn die Sprache begrenzt ist.

## Welche geschlechtersensiblen Kommunikationstechniken könnten eingesetzt werden?

- **Inklusiver Sprachcheck:** Überprüfen Sie gängige Ausdrücke im Hotel- und Gastgewerbe und wechseln Sie zu neutralen, professionellen Begriffen (z. B. ersetzen Sie „Mädchen, räumt den Essbereich auf“ durch „Team, kümmert euch bitte um die Tische“). Nutzen Sie die Gruppendiskussion, um herauszufinden, wie die Wortwahl Respekt und Vertrauen prägt.
- **Stimmaktivierungsrunden:** Wechseln Sie bei Gruppenaufgaben bewusst den „ersten Sprecher“, um leisere Teilnehmende zu bestärken. Verwenden Sie Aufforderungen wie: „Wer hat seine Meinung noch nicht mitgeteilt?“, um eine ausgewogene Beteiligung zu fördern.
- **Respektvolles Vorbild:** Zeigen Sie kurze Videos von respektvollen Interaktionen, bei denen Anweisungen gemeinsam gegeben werden. Halten Sie den Clip an wichtigen Stellen an und fragen Sie: „Wie hat der/die Kolleg\_in zu Beiträgen aufgefordert?“ oder „War dieser Stil unterstützend oder abweisend?“
- **Feedback-Rahmen:** Verwenden Sie Sätze, die Höflichkeit und Durchsetzungsvermögen ausbalancieren, wie zum Beispiel:
  - „Kann ich einen Vorschlag machen?“
  - „Mir ist etwas aufgefallen, das helfen könnte.“ Dies stärkt das Selbstvertrauen, über Geschlechter- und Hierarchiegrenzen hinweg Input zu geben.

## Soziale Kompetenzen

### Wie können Teamwork-Übungen für maximales Engagement strukturiert werden?

In der Ausbildung im Hotel- und Gastgewerbe geht es bei Teamarbeit nicht nur um die Verteilung von Aufgaben – es geht darum, zu lernen, in einem schnelllebigen Umfeld mit hohem Druck zuzuhören, zu koordinieren, zu vertrauen und sich an andere anzupassen. Für Migrantinnen, die in ein neues Berufsumfeld eintreten, schaffen unbeschwerte, erfahrungsorientierte Übungen einen emotional sicheren Raum, in dem die Zusammenarbeit natürlich und nicht einschüchternd wirkt.

Durch die Einbindung spielerischer Teamwork-Simulationen in berufsspezifische Szenarien helfen Trainer\_innen den Lernenden, soziales Selbstvertrauen und Kooperationsfähigkeiten aufzubauen, sich in gemischtsprachigen Gruppen zurechtzufinden und Empathie und Anpassungsfähigkeit ohne Angst vor dem Scheitern zu üben.

- **Berufsrollenspezifische Simulationen:** Nutzen Sie praktische Szenarien, die echte Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe widerspiegeln, um das Lernen unmittelbar und relevant zu gestalten:

**Küchenhilfe – Mittagsübung:** Simulieren Sie das Anrichten und die Übergaben während der Spitzenzeiten

**Housekeeping – Zimmerübergabe-Staffel:** Teams bereiten Zimmer schnell vor und haben eine klare Rollenverteilung

**Rezeption – Rollenspiel zur Schichtbesprechung:** Üben Sie Team-Updates und klare Kommunikation

**Lagerhilfe – Bestandskette:** Koordinieren Sie in kleinen Teams die Nachverfolgung und Meldung von Lieferungen

- **Gemeinsame aufgabenbasierte Aktivitäten**

- *Zusammenstellen von Willkommenspaketen, Falten von Handtuchtieren oder Aufstellen von Scheinbuffets*
- *Weisen Sie jedem Team Rollen zu, sodass die Lernenden beim Abschließen jeder Phase voneinander abhängig sind.*

- **Reflexionsbasierte Nachbesprechungen**

Nach jeder Teamwork-Übung: Führen Sie *kurze Gruppendiskussionen* mit Fragen wie: „Wo haben Sie jemandem geholfen?“, „Wie war der Ton?“, „Was hätte durch eine bessere Koordination einfacher sein können?“

### Lustige, stressfreie Simulationen zur Stärkung des Teamgeists

Mit unterhaltsamen und entspannten Übungen können wichtige soziale Fähigkeiten wie Kooperation, Kommunikation und Anpassungsfähigkeit aufgebaut werden. Sie eignen sich ideal zum Aufwärmen heterogener Trainingsgruppen und bleiben dabei locker mit der Gastfreundschaft verbunden:

- **Turm der Geschmäcker:** Teams bauen die höchste Struktur aus Servietten, Plastikbechern, Rührstäbchen für Kaffee usw. *Fähigkeiten:* Kreativität, räumliches Vorstellungsvermögen und nonverbale Koordination
- **Menü-Mix-Up-Staffel:** Erstellen Sie fiktive Tischanordnungen anhand schneller mündlicher Anweisungen unter Verwendung von nachgemachten Menüs und Requisiten. *Fähigkeiten:* aktives Zuhören, Klarheit und Improvisation unter Zeitdruck
- **Hospitality Puzzle Race:** Teams setzen zerstückelte Bilder zum Thema Hotel- und Gastgewerbe wieder zusammen und beschreiben dann die Szene und die Rollen. *Fähigkeiten:* visuelle Koordination, Story-Building und Teamwork
- **Service-Kettenreaktionsspiel:** Alle Teilnehmenden fügen einer Service-Sequenz eine Geste hinzu (z. B. Serviette falten → Glocke läuten → Gast begrüßen). *Fähigkeiten:* Gedächtnis, Flusskoordination und Gruppen-Timing.

### Anpassungstipps

- Verwenden Sie visuelle und taktile Hilfsmittel für Lernende mit geringen Lese- und Schreibfähigkeiten
- Verstärken Sie die Körpersprache (z. B. Nicken, wenn Sie Hilfe erhalten, Lächeln, wenn Sie eine Aufgabe erledigt haben).
- Wechseln Sie die Teamrollen häufig, um eine integrative Gruppendynamik und Wertschätzung unter Kolleg\_innen aufzubauen.

### Welche Konfliktlösungsstrategien können den Lernenden vermittelt werden?

- **Rollenspezifische Szenarien:** Üben Sie Herausforderungen am Arbeitsplatz und gelassene Sprache: „Lass uns das gemeinsam klären.“ „Danke für den Hinweis – ich werde es beheben.“ „Das wusste ich nicht – lass uns das nächste Mal eine kurze Notiz hinterlassen.“
- **Einfache Satzstrukturen:** Verwenden Sie klare, nicht anklagende Antworten wie: „Ich verstehe + Lösung“ → „Ich verstehe den Fehler – ich werde ihn korrigieren.“ „Lasst uns einen Plan vereinbaren“ → „Lasst uns entscheiden, wer welchen Raum nutzt, dann ist es einfacher.“
- **Peer-to-Peer-Rollenspiele:** In Paaren stellt eine Person einen Konflikt vor, die andere reagiert mit Lösungsmöglichkeiten. Nachbesprechung zur Stärkung des emotionalen Bewusstseins und des Selbstvertrauens.

**Anpassungstipps:** Visuelle Hinweiskarten für Emotionen (Frustration, Verwirrung) unterstützen das nonverbale Lernen. Übersetzen Sie Schlüsselsätze in die Landessprachen.

### Wie kann die Unternehmenskultur die Zusammenarbeit stärken?

- **Abbildung täglicher Arbeitsabläufe:** Lassen Sie die Lernenden visuelle Zeitleisten eines typischen Tages für jede Arbeitsrolle erstellen, die zeigen, wann die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen stattfindet.
- **„Kulturfang“ Diskussion:** Identifizieren Sie Verhaltensweisen, die Respekt und Verantwortung zeigen:
  - **Pünktliche Ankunft** → unterstützt die Zeitmessung im Team
  - **Probleme klar melden** → vermeidet Verwirrung
- **Simulierte Interaktionen mit Modellierung:** Trainer\_innen demonstrieren gemeinsame Austausche mit korrektem Ton, Gestik und Hierarchiebewusstsein. Die Lernenden versuchen dann die gleichen Interaktionen mit Feedback.
- **Interkulturelle Reflexion:** Fordern Sie die Teilnehmenden auf, die Erwartungen am Arbeitsplatz in ihrer eigenen Kultur mit denen des Gastlandes zu vergleichen. Verwenden Sie Beispiele wie das Bitten um Hilfe, das Geben von Feedback oder die Begrüßung von Teammitgliedern.

**Anpassungstipps:** Stellen Sie die Unternehmenswerte visuell dar (Poster, Karten), nutzen Sie mehrsprachige Unterstützung und bauen Sie kurze Diskussionen in die Schulung ein, in denen die Lernenden ihre Annahmen zum Arbeitsplatz mitteilen können.

## Kulturelle Sensibilität

### Wie können Trainer\_innen ihre eigenen kulturellen Vorurteile einschätzen?

Bevor Trainer\_innen Einheiten mit kulturell vielfältigen Teilnehmenden halten, sollten sie darüber nachdenken, wie ihr eigener Hintergrund Wahrnehmungen und Reaktionen beeinflusst.

- **Selbstreflexionsjournal:** Trainer\_innen beantworten Fragen wie
  - „Welches Verhalten empfinde ich als höflich oder unhöflich?“
  - „Wie reagiere ich auf Schweigen, Blickkontakt und Hierarchie?“Vergleichen Sie diese mit den Hintergründen der Lernenden.
- **Bias Mapping:** Listen Sie gängige Stereotypen auf und entschlüsseln Sie deren Ursprung und Wahrheit. Besprechen Sie, wie Annahmen (z. B. über Arbeitstempo oder Kleidung) die Erwartungen beeinflussen können.
- **Kultauraustausch-Dialog:** Beschreiben Sie im Austausch mit Kolleg\_innen eine kulturelle Praxis und bitten Sie eine/n Kolleg\_in, diese zu interpretieren. So werden die unterschiedlichen Perspektiven deutlich.

### Was sind die Schlüsselemente eines effektiven Trainings zur kulturellen Sensibilität?

Kulturelle Sensibilität funktioniert am besten, wenn sie relevant, respektvoll und im Arbeitskontext verankert ist.

- **Szenariobasierte Erkundung:** Rollenspiel zur Interaktion mit Gästen mit unterschiedlichen Bräuchen (z. B. unterschiedliche Begrüßungsstile, Essenswünsche während der Fastenzeit).
- **Diskussion kultureller Unterschiede:** Vergleichen Sie alltägliche Arbeitsgewohnheiten verschiedener Kulturen (z. B. Pünktlichkeit, Feedback-Stil, Humor) und diskutieren Sie Unterschiede

neutral. Dies kann völlig natürlich im Rahmen laufender Trainingsaktivitäten – beispielsweise nach Rollenspielen oder Gruppenarbeit – und nicht isoliert in einer Einzelveranstaltung geübt werden. Trainer\_innen können kurze Pausen einlegen, um beobachtete kulturelle Muster im Umgang hervorzuheben und die Lernenden einzuladen, zu berichten, wie ähnliche Situationen in ihrem eigenen kulturellen Kontext gehandhabt werden. Dieser Ansatz hält die Reflexionen relevant und mit dem praktischen Verhalten verknüpft.

- **Visuelle Kulturkarte:** Erstellen Sie Poster, die Kommunikationsstile in verschiedenen Regionen zeigen – direkt/indirekt, ausdrucksstark/zurückhaltend, individuell/gruppenorientiert.
- **Workshop zur Sprache des Respekts:** Führen Sie Ausdrücke ein, die einen integrativen Ton erzeugen, wie etwa „Lassen Sie mich nachsehen, was hier üblich ist“ oder „Würden Sie es vorziehen, ...?“

**Anpassungstipp:** Verwenden Sie mehrsprachige Videoszenen/Filme oder Gastfreundschaftsszenen, um die Gruppenreflexion anzuregen.

**Welche Strategien können Trainer\_innen nutzen, um die Lernenden über religiöse Bräuche und deren Einschränkungen am Arbeitsplatz aufzuklären?**

Trainer\_innen sollten Verständnis fördern und gleichzeitig Grenzen klar aufzeigen.

- **Fakten vs. Mythen-Briefings:** Geben Sie kurze, neutrale Erklärungen zu wichtigen religiösen Praktiken (z. B. Gebetszeiten, Lebensmittelbeschränkungen) und klären Sie, was respektiert und was reguliert wird.
- **Diskussion von Arbeitsplatzszenarien:** z.B. „Was passiert, wenn sich die Gebetszeit mit der Arbeitsspitzenbelastung überschneidet?“ Ermutigen Sie dazu, Respekt und Praktikabilität in Einklang zu bringen.
- **Prinzip „Respekt, nicht Ausnahme“:** Betonen Sie, dass Anpassungen möglich sein können (z. B. flexible Pausen), aber mit der Sicherheit, Fairness und dem Arbeitsablauf des Teams im Einklang stehen müssen.

**Anpassungstipp:** Laden Sie nach Möglichkeit Gastvortragende oder Gemeindevertreter\_innen ein, um die Bräuche aus erster Hand zu erklären.

**Wie können Trainer\_innen die Lernenden darauf vorbereiten, ihre kulturellen Praktiken mit den organisatorischen Anforderungen in Einklang zu bringen?**

**Helfen Sie den Lernenden zu verstehen, dass Integration nicht den Verlust der Identität bedeutet, sondern vielmehr den respektvollen Umgang mit zwei unterschiedlichen Erwartungshaltungen.**

- **Rollenspiele mit zwei Perspektiven:** Die Lernenden agieren als Mitarbeiter\_innen, die ihre eigenen Praktiken (z. B. Fasten, Kleidung) verwalten und gleichzeitig auf Arbeitgebernormen wie Uniformvorschriften oder Regeln zum Umgang mit Lebensmitteln reagieren.
- **„Kulturelle Werte vs. Arbeitswerte“ – Diagramm:** Vergleichen Sie Werte aus der häuslichen Kultur (z. B. Bescheidenheit, Ritual) mit Werten am Arbeitsplatz (z. B. Hygiene, Gleichberechtigung). Diskutieren Sie Überschneidungen und Reibungspunkte.
- **Problemlösungskreis:** Stellen Sie Dilemmata dar (z. B. „Kann ich in dieser Rolle ein Kopftuch tragen?“ oder „Wie begrüße ich Gäste, wenn Körperkontakt nicht erwünscht ist?“) und führen Sie die Gruppe zu respektvollen Lösungen.

**Anpassungstipp:** Ermutigen Sie die Lernenden, Fragen anonym zu stellen, und schaffen Sie einen sicheren Raum zur Klärung.

## Gruppen-Empowerment und Integration in die Gemeinschaft

### Wie können Trainer\_innen die Stärkung der Gruppenkompetenz fördern?

Die Stärkung der Gruppe beginnt, wenn sich die Teilnehmenden wertgeschätzt, gehört und als Teil eines gemeinsamen Zwecks fühlen. Trainer\_innen sollten durch partizipative Techniken und die Schaffung einer integrativen Atmosphäre die Unterstützung durch Gleichaltrige und das kollektive Vertrauen fördern.

- **Gemeinsame Erzählkreise:** In kleinen Gruppen tauschen die Teilnehmenden persönliche Erfahrungen aus den Bereichen Arbeit, Migration oder, wenn möglich, Gastfreundschaft oder Freiwilligenarbeit aus. Andere hören zu und reflektieren wichtige Aspekte. → baut Vertrauen, Empathie und gegenseitigen Respekt auf.
- **Aktivitäten zur Gruppenentscheidung:** Lassen Sie die Lernenden gemeinsam entscheiden, wie eine Schulungsaufgabe strukturiert werden soll (z. B. wie Reinigungsaufgaben aufgeteilt oder ein simulierter Empfang eingerichtet werden soll, wie Schulungsaufgaben angeordnet werden sollen). → fördert Eigenverantwortung und Zusammenarbeit.
- **Rotation der Empowerment-Rollen:** Weisen Sie während der Sitzungen wechselnde Rollen zu – wie „Gruppenleiter\_in“, „Motivator\_in“ oder „Beobachter\_in“ – um den Teilnehmenden dabei zu helfen, Führungsqualitäten zu entdecken
- **Celebration Wall:** Stellen Sie eine Tafel oder ein Flipchart zur Verfügung, auf der die Teilnehmenden ihre Erfolge (z. B. das Erlernen eines neuen Satzes oder das vorzeitige Erledigen einer Aufgabe) festhalten können. → Anerkennung des Fortschritts und Stärkung der Gruppenidentität

**Anpassungstipp:** Verwenden Sie für Gruppen mit eingeschränkten Lese- und Schreib- oder Sprachkenntnissen visuelle Symbole, Zeichnungen oder rollenbasierte Aufkleber, um Beiträge zu verfolgen und zu würdigen.

### Welche Aktivitäten können die Integration in die Gemeinschaft in den jeweiligen Berufsrollen fördern?

Die Integration in die Gemeinschaft erfolgt, wenn die Lernenden ihr Lernen mit Interaktionen in der realen Welt verknüpfen und so soziale Netzwerke über den Schulungsraum hinaus und innerhalb der Hospitality-Teams aufbauen.

- **Buddy-System im Hotel- und Gastgewerbe:** Trainees werden mit einem Kolleg\_innen oder Mentor aus einer anderen Position zusammengebracht (z. B. Küchenhilfe mit Rezeptionspersonal). Lassen Sie die beiden sich kurz gegenseitig begleiten und besprechen Sie die Zusammenhänge der Rollen.
- **Lokale Ressourcenkartierung:** Erstellen Sie eine visuelle Karte der mit dem Hotel- und Gastgewerbe verbundenen Gemeinschaftsressourcen (z. B. Jobcenter, Kulturvereine, Sprachcafés). Besprechen Sie, wie Sie auf die einzelnen Ressourcen zugreifen und von ihnen profitieren können.
- **„Meet the Role“-Interviews:** Laden Sie ehemalige Lernende oder Berufstätige (auch per Videoanruf) ein, über ihren Werdegang im Hotel- und Gastgewerbe zu sprechen. → Weckt Ambitionen und verbindet Teilnehmenden mit echten Vorbildern.
- **Rollenspezifische Beitragsspiele:** Lernende lösen Service-Herausforderungen, indem sie Inputs aus verschiedenen Rollen kombinieren. Beispiel: Wie bereitet man ein Gästezimmer rechtzeitig für den Check-in vor, indem man Inputs von Housekeeping, Küche und Lagerhilfe verwendet?
- **Team-Mosaik-Aktivität:** Jeder Teilnehmenden erstellt eine persönliche Karte oder Kachel, die etwas Bedeutungsvolles über seine Identität oder Kultur zeigt. In kleinen Gruppen werden diese Teile zu einem gemeinsamen Mosaik mit einem Hotel- und Gastgewerbethema (z. B. „Was wir zum Hotel- und Gastgewerbe beitragen“, „Gemeinsam bedienen wir“ oder „Unser Gästeerlebnis beginnt hier“) zusammengesetzt. Durch visuelle Zusammenarbeit werden gegenseitiger Respekt, das Erzählen von Geschichten und eine starke Gruppenidentität gefördert.

**Anpassungstipp:** Organisieren Sie, wenn möglich, öffentliche Rundgänge zu nahegelegenen Hotels oder Cafés, um den Kontext zu präsentieren.

## Gemeinsame Herausforderungen für multikulturelle Teams

### Wie können Trainer\_innen Lösungen für diese Herausforderungen bieten?

In multikulturellen Teams kommt es aufgrund unterschiedlicher Kommunikationsstile, Erwartungen oder Annahmen häufig zu Missverständnissen. Trainer\_innen können darauf reagieren, indem sie Selbstbewusstsein stärken, einen offenen Dialog fördern und proaktive Kommunikation anregen.

- **Konfliktzenarien live** erleben: typische interkulturelle Missverständnisse darstellen (z. B. direktes vs. indirektes Feedback, unterschiedliche Vorstellungen von persönlichem Raum) → lassen Sie die Teilnehmenden respektvolle Reaktionsstrategien durchspielen und über emotionale Auslöser nachdenken.
- **Gruppenvereinbarungen:** Erstellen Sie während des Trainings einen gemeinsamen „Teamkodex“, der respektvolles Verhalten, Kommunikationsnormen und Reaktionserwartungen beinhaltet – gemeinsam mit den Teilnehmenden gestaltet → fördert Eigenverantwortung und Gemeinsamkeiten.
- **Karten zum kulturellen Verhalten:** Verwenden Sie Karten mit typischen Verhaltensweisen am Arbeitsplatz (z. B. „Stellt Fragen/Stellt keine Fragen“, „Spricht sehr direkt“) und diskutieren Sie Interpretationen zwischen Kulturen → baut Empathie auf und formuliert Annahmen neu.

**Anpassungstipp:** Lassen Sie die Lernenden anonym Momente überlegen, in denen sie sich missverstanden fühlten, und diese (mit Zustimmung) als Lernbeispiele verwenden.

### Was sind effektive Teambuilding-Übungen in multikulturellen Teams?

Effektiver Teamaufbau in vielfältigen Gruppen konzentriert sich auf Inklusion, gegenseitige Wertschätzung und Zusammenarbeit ohne Druck.

- **„Meine Stärke, unsere Stärke“-Kreis:** Die Lernenden benennen eine persönliche Stärke (z. B. Geduld, Humor, schnelle Auffassungsgabe), bilden dann Teams mit gemischten Rollen und entscheiden, wie jede Stärke eine Aufgabe unterstützen kann → baut Vertrauen und gegenseitige Beziehungen auf.
- **Quiz zu kulturellen Verbindungen:** Erstellen Sie einfache Fragen zu Bräuchen, Begrüßungen oder Speisen verschiedener Kulturen in der Gruppe → weckt die Neugier und durchbricht Stereotypen.
- **Silent Collaboration Challenge:** Teams erledigen eine kurze Aufgabe (z. B. Erstellen einer Menüanzeige) nur mit Gesten – ohne Sprechen → macht nonverbale Gewohnheiten sichtbar und fördert die Anpassungsfähigkeit.

**Anpassungstipp:** Verwenden Sie Symbole, Bilder und mehrsprachige Unterstützung, um alle Lese- und Schreibstufen einzubeziehen.

### Welche Rolle spielen rechtliche und ethische Richtlinien für einen respektvollen Umgang miteinander und die Lösung von Konflikten in diversen Teams?

Trainer\_innen müssen den Lernenden ein grundlegendes Bewusstsein für die Rechte und Verhaltensweisen am Arbeitsplatz vermitteln, um Würde, Sicherheit und Fairness in vielfältigen Hotel- und Gastgewerbeumgebungen zu gewährleisten.

- **Mini-Rechtsbriefings:** Präsentieren Sie vereinfachte Zusammenfassungen der Rechte am Arbeitsplatz (Nichtdiskriminierung, Anti-Belästigung, faire Arbeitszeitgestaltung usw.). Verwenden Sie visuelle Darstellungen oder übersetzte Handouts.
- **Rollenspiele zum Setzen von Grenzen:** Simulieren Sie Situationen, in denen ein Verhalten eine Grenze überschreitet (z. B. unerwünschter Kontakt, unsensible Witze) → bringen Sie den Lernenden bei, respektvoll zu reagieren und zu wissen, wann sie die Situation eskalieren lassen müssen.
- **Ethik-Reflexionskarten:** Geben Sie Beispiele für ethische Dilemmata (z. B. Bevorzugung, Fehlinformationen, Datenschutz) und fordern Sie die Teilnehmenden auf, aus einer Reihe von Antworten respektvolle Optionen auszuwählen.

**Trainer\_innen-Tipp:** Machen Sie deutlich, dass rechtliche und ethische Normen *alle schützen* – nicht nur den Arbeitgeber. Fördern Sie ein offenes Gespräch darüber, wie „faire Behandlung“ in verschiedenen Kulturen aussieht.

## Abschnitt 3 – Fallstudie

### Beschreibung des Szenarios

Ein mittelgroßes Hotel in Wien stellte im Rahmen einer neuen Initiative für soziale Beschäftigung drei Migrantinnen ein: Sara aus Tunesien, Fatima aus Syrien und Iulia aus Tschetschenien. Sie verstärkten ein bestehendes Housekeeping-Team, dessen Arbeitszeiten eng mit denen an der Rezeption abgestimmt waren. Die neuen Teammitglieder waren zwar motiviert und fleißig, hatten jedoch mit Sprachbarrieren und anderen kulturellen Erwartungen hinsichtlich Hierarchie, Kommunikation und Aufgabenteilung zu kämpfen. Ein häufiges Problem war die Aufgabenteilung während der arbeitsreichen Morgenschichten. Die österreichische Teamleiterin hatte den Eindruck, dass Fatima schwierigeren Aufgaben aus dem Weg ging, während sie selbst der Meinung war, dass sie Respekt zeige, indem sie nicht ungefragt die Verantwortung übernimmt.

### Analyse und gewonnene Erkenntnisse

Die Trainerin, die den Integrationsprozess leitete, organisierte wöchentliche Feedback-Runden mit visuellen Hilfsmitteln und Satzkarten, in denen alle Teammitglieder ihre Anliegen sicher und strukturiert äußern konnten. Sie führte außerdem kurze rollenübergreifende Simulationen durch, bei denen Migrant\_innen und einheimische Mitarbeiter\_innen vorübergehend ihre Aufgaben tauschten (z. B. Räume vorbereiten, Probleme den Vorgesetzten melden). Durch diese Übungen stellte die Gruppe fest, dass ein Großteil der Konflikte auf indirekte Kommunikationsstile und unterschiedliche Arbeitsnormen zurückzuführen war. Die Trainer\_in ermutigte das Team, gemeinsame Richtlinien für die Zusammenarbeit zu entwickeln – unter anderem, wie man um Hilfe bittet, Aufgaben fair verteilt und respektvoll Feedback gibt. Skripte zur Konfliktlösung und Poster zur kulturellen Zuordnung wurden im Lehrerzimmer angebracht, um das gegenseitige Verständnis zu fördern.

### Die wichtigsten Erkenntnisse

- Migrantinnen zögern oft, sich durchzusetzen, weil kulturelle Normen in Bezug auf Respekt und Hierarchie herrschen.
- Strukturiertes Rollenspiel und szenariobasierte Reflexion fördern Empathie und eine klarere Kommunikation.
- Durch die Erstellung visueller Tools und gruppenspezifischer Teamcodes können Annahmen überbrückt und Vertrauen aufgebaut werden.

- Trainer\_innen spielen eine entscheidende Rolle bei der Modellierung integrativen Verhaltens und der Schaffung von Raum für Feedback, insbesondere in schnelllebigen Berufen im Hotel- und Gastgewerbe.

Dieses Beispiel spiegelt die Kernelemente des Moduls wider: Kommunikationslücken überbrücken, kulturelle Vielfalt annehmen, Teilnehmenden befähigen und den Teamzusammenhalt in einem echten Hotel- und Gastgewerbeumfeld stärken.

## Abschnitt 4 – Beispielübungen

### Housekeeping

#### Rollenspielzenario: Kultursensibler Umgang mit Gästeanfragen

Die Teilnehmenden agieren als Zimmermädchen und gehen auf spezielle Wünsche eines Gastes ein (z. B. zusätzliche Handtücher, Gebetsteppiche oder Reinigungswünsche aufgrund kultureller Normen). Das Rollenspiel simuliert potenzielle Herausforderungen durch mangelnde Sprachkenntnisse, kulturelle Missverständnisse und emotionale Reaktionen der Gäste. Es legt Wert auf respektvolle Kommunikation, das Erkennen kultureller Bedürfnisse und den sicheren Umgang mit sensiblen Interaktionen.

Die Lernenden üben, versteckte Erwartungen zu erkennen, Verfahren überlegt anzupassen und mit Professionalität und Einfühlungsvermögen zu reagieren.

#### Lernziele:

- Üben von respektvoller Kommunikation
- Kulturelle Erwartungen erkennen und sich darauf einstellen
- Vertrauen in die Handhabung sensibler Interaktionen mit Gästen aufbauen

#### Szenariokarten-Setup:

Die Rollen wechseln, um allen Teilnehmenden das Erleben unterschiedlicher Perspektiven zu ermöglichen. Jede Rollenspielkarte enthält:

- **Rolle A:** Housekeeping-Mitarbeiterin
- **Rolle B:** Gast mit einem spezifischen kulturellen Wunsch
- **Beobachter:** bietet Reflexion und Feedback nach dem Rollenspiel

#### Kulturelle Gästeanfragen mit Kontext

1. **Anpassung der Raumaufteilung:** Der Guest bittet um die Neuanordnung bestimmter Zimmergegenstände (z. B. Bett, Stuhl, Gebetsteppich), um sie in eine spirituelle Richtung wie Mekka oder nach Osten auszurichten - wichtig für Gebetsrituale oder symbolische Harmonie.
2. **Vermeiden Sie starke Reinigungsmittel:** Gäste bevorzugen aufgrund allergischer Reaktionen natürliche oder parfümfreie Reinigungsmittel.
3. **Aufforderung zur Reihenfolge der Reinigung:** Der Guest bittet das Personal, mit der Reinigung in einem bestimmten Bereich des Zimmers zu beginnen (z. B. nicht zuerst im Badezimmer), um die rituellen Reinigungsanweisungen einzuhalten.

#### Kulturelle Erwartungen erkennen

Die Lernenden lernen:

- Hören Sie aktiv auf indirekte oder emotional geäußerte Anfragen

- Achten Sie auf Gesten, Unbehagen oder Dringlichkeit
- Stellen Sie klärende Fragen, ohne neugierig zu sein: „Würde es helfen, wenn wir die Reinigungsreihenfolge ändern würden?“
- Gehen Sie von guten Absichten aus und bleiben Sie offen für Neues.

### Sätze für eine respektvolle Kommunikation

Vermitteln Sie den Lernenden eine einfache Sprache, die Vertrauen fördert:

- „Danke, dass Sie mich informiert haben. Ich werde dafür sorgen, dass das arrangiert wird.“
- „Gerne passe ich das Zimmer Ihren Wünschen an.“
- „Ist diese Position besser für Sie? Ich möchte, dass Sie sich wohlfühlen.“

### Vertrauen in sensible Interaktionen aufbauen

Befähigen Sie die Lernenden, indem Sie sie dazu ermutigen:

- Bleiben Sie in ungewohnten Situationen ruhig und gehen Sie nicht in die Defensive
- Betrachten Sie jede kulturelle Anfrage als eine Gelegenheit, Vertrauen aufzubauen
- Bitten Sie Ihre Vorgesetzten um Unterstützung, wenn Sie unsicher sind, wie Sie vorgehen sollen
- Besprechen Sie das Rollenspiel gemeinsam, um Erkenntnisse und Strategien auszutauschen.

### Gruppenaktivität: Teamwork-Herausforderung bei Reinigungsaufgaben

Die Teilnehmenden werden in kleine Housekeeping-Teams aufgeteilt und erhalten eine Checkliste für die Hotelzimmerreinigung mit gätespezifischen Hinweisen, die kulturelles Feingefühl und kreative Problemlösungen erfordern. Sie müssen Aufgaben innerhalb einer simulierten Zeitvorgabe gemeinsam planen, delegieren und ausführen, um realistische Koordinationsherausforderungen in einem Hotelumfeld zu reflektieren.

### Gästeanfragen

Jedes Team erhält eine Karte für simulierte Reinigungsszenarien mit spezifischen Anweisungen für die Gäste, wie zum Beispiel:

- **Allergiehinweis:** „Bitte keine parfümierten Reinigungsmittel verwenden.“
- **Religiöse Gegenstände:** „Bitte lassen Sie den Gebetsaltar unberührt.“
- **Bevorzugte Reinigungsreihenfolge:** „Bitte beginnen Sie mit der Reinigung im Hauptraumbereich, nicht im Badezimmer.“

Zusätzliche Einschränkungen wie „der Raum muss in 15 Minuten fertig sein“ oder „mit begrenzten Vorräten arbeiten“ können den Druck erhöhen.

### Rollen und Team-Setup

Teams mit 3–5 Teilnehmenden werden Rollen zugewiesen:

- **Raumleitung:** Überwacht den Fortschritt der Checkliste und verwaltet die Zeitplanung
- **Kulturelle Verbindung:** Konzentriert sich auf die Interpretation von Gästewünschen und die Beratung bei Anpassungen
- **Delegierung der Aufgaben:** Verteilen Sie physische Reinigungsaufgaben nach Zugänglichkeit, Komfortniveau und Stärken
- Optional: **Beobachter\_in/Trainer\_in:** Verfolgt die Kommunikation, Planung und den Respekt für die Befindlichkeiten der Gäste

### Anweisungen für Trainer\_innen

1. Informieren Sie die Teilnehmenden über das Gäteszenario und die Zimmeraufteilung
2. Betonen Sie, dass Anfragen respektiert und gemeinsam Lösungen gefunden werden müssen
3. Ermutigen Sie die Teams dazu:

- a. Einen möglichen Reinigungsplan zu besprechen
  - b. Aufgaben mit klaren Begründungen zuzuweisen
  - c. Anpassungsentscheidungen (z. B. Umstellung auf chemische Reinigung/Neuordnung der Aufgabenreihenfolge) zu treffen
4. Stellen Sie einen sichtbaren Timer für 15–20 Minuten bereit, um die Zeiteinteilung im echten Hotelalltag zu simulieren
  5. Beobachten Sie, wie Teams unter Druck kommunizieren und mit kulturellen Details umgehen

#### Reflexionsfragen zum Housekeeping

- Wie haben Sie während der Küchenaufgabe Anweisungen klargestellt oder um Hilfe gebeten?
- Was haben Sie von den kulturellen Kochtipps Ihrer Teamkolleg\_innen gelernt?
- Wie hat sich die Kommunikation auf das Ergebnis Ihres Gerichts ausgewirkt?
- Was werden Sie beim nächsten Mal anders machen, um die Teamarbeit und das Verständnis zu verbessern?

## Küchenhilfe

### Rollenspiel-Szenario: Kommunikation in einer multikulturellen Küche

Die Teilnehmenden simulieren eine arbeitsreiche Küchenschicht in einem multikulturellen Team. Eine Person erhält eine Anweisung zur Essenszubereitung (z. B. „Gemüse in dünne Scheiben schneiden“) von einem Kollegen, der/die mit starkem Akzent spricht oder Gesten statt deutlicher Worte verwendet. Die Lernende muss die Aufgabe respektvoll klären und unter Zeitdruck erledigen.

#### Ziele

- Stärkung der verbalen und nonverbalen Kommunikation
- Aufbau von Vertrauen, indem um Hilfe oder Klärung gebeten wird
- Förderung von gegenseitigem Respekt über Sprachunterschiede hinweg

#### Rollenzuweisung

Verwenden Sie Szenariokarten oder mündliche Anweisungen (Rollenwechsel):

- **Rolle A – Küchenhilfe:** erhält unklare Anweisungen und muss diese klären
- **Rolle B – Mehrsprachiger Kollege:** gibt Anweisungen mit Akzent, Gesten oder begrenztem Wortschatz
- **Beobachter\_in:** beobachtet, wie mit der Klärung umgegangen wird und gibt Feedback zu Ton, Körpersprache und Teamarbeit

#### Aufbau der Kommunikationsherausforderung

Der Trainer\_innen bietet:

- **Eine einfache Küchenaufgabe** (z.B. „Salat mit dünn geschnittenen Gurken und Karotten zubereiten“)
- **Eine Wendung:** Die Anweisung wird mit undeutlicher Aussprache oder Gesten gegeben
- **Zeitlimit:** 5–7 Minuten zur Erledigung der Aufgabe nach Klärung

Die Teilnehmenden sollen:

- Respektvoll um Klärung bitten
- Nonverbale Hinweise verwenden (Zeigen, Pantomime)
- Sich vor dem Beginn vergewissern, dass Sie alles verstanden haben

## Beispielsätze für respektvolle Klarstellung

Geben Sie den Lernenden eine unterstützende Sprache an die Hand:

- „Könnten Sie mir bitte zeigen, was Sie meinen?“
- „Meinst du so?“ (beim Vorführen)
- „Ich möchte sicher gehen, dass ich das richtig verstanden habe – können Sie das langsam wiederholen?“

## Rollenspiel-Szenario: Mit Empathie auf Gästebeschwerden reagieren

Die Teilnehmenden arbeiten in kleinen Teams an der Zubereitung eines einfachen Gerichts (z. B. Gemüsepfanne oder Salat). Die Rollen wechseln zwischen **Vorbereiten**, **Kochen** und **Anrichten**. Jedes Mitglied teilt einen kulturellen Kochtipp oder eine Tradition (z. B. Gewürzverwendung, Schneidetechnik, Anrichten). Die Aktivität fördert die Zusammenarbeit, den kulturellen Austausch und das Befolgen von Anweisungen in einem dynamischen Küchenumfeld.

### Teamaufbau und Rollen

Teams mit 3–5 Mitgliedern (Rollenwechsel):

- **Vorbereitungsleiterin:** organisiert Zutaten und weist Schneideaufgaben zu
- **Kochleiterin:** verwaltet den Kochvorgang und die Zeitplanung
- **Anrichterin:** richtet das fertige Gericht an und präsentiert es
- **Kultureller Beitrag:** Gibt während des Prozesses persönliche oder kulturelle Einblicke in die Kochkunst weiter

### Anweisungen für Trainer\_innen

1. Wählen Sie ein einfaches, kulturneutrales Gericht
2. Stellen Sie grundlegende Zutaten und Werkzeuge bereit
3. Ermutigen Sie die Teilnehmenden dazu:
  - Kochtipps aus ihrem Umfeld zu teilen
  - Zu üben, Anweisungen klar zu geben und zu empfangen
  - Sich gegenseitig während des Prozesses zu unterstützen
4. Legen Sie ein Zeitlimit fest (20–30 Minuten)
5. Beobachten Sie, wie Teams kommunizieren und sich anpassen

### Reflexionsfragen für Küchenhilfen

- Wie haben Sie während der Küchenaufgabe Anweisungen klargestellt oder um Hilfe gebeten?
- Was haben Sie von den kulturellen Kochtipps Ihrer Teammitglieder gelernt?
- Wie hat sich die Kommunikation auf das Ergebnis Ihres Gerichts ausgewirkt?
- Was werden Sie beim nächsten Mal anders machen, um die Teamarbeit und das Verständnis zu verbessern?

## Rezeption

### Rollenspiel-Szenario: Mit Empathie auf Gästebeschwerden reagieren

Die Teilnehmenden simulieren eine reale Interaktion an der Rezeption, bei der ein Gast seine Frustration äußert (z. B. lautes Zimmer, verspätetes Check-in, fehlende Annehmlichkeiten). Eine Teilnehmende spielt den Gast, während eine andere die Rezeption übernimmt. Mitarbeiter\_innen an der Rezeption haben die Aufgabe, die Situation zu deeskalieren und eine Lösung anzubieten.

### Lernziele

- Üben Sie emotionale Regulierung und Konfliktdeeskalation
- Bauen Sie Vertrauen in die Interaktion mit Gästen auf

- Entwickeln Sie unter Druck lösungsorientiertes Denken

### **Rollenzuweisung**

Verwenden Sie Szenariokarten oder mündliche Anweisungen zum Zuweisen (Rollenwechsel):

- **Rolle A – Rezeptionspersonal:** reagiert auf die Beschwerde mit Einfühlungsvermögen und Professionalität
- **Rolle B – Gast:** drückt Unzufriedenheit aus, möglicherweise mit emotionaler Intensität
- **Beobachter/Manager:** Gibt Feedback zu Tonfall, Körpersprache und Lösungsstrategie

### **Beschwerdeszenarien (Beispiele)**

Trainer\_innen können aus realistischen Gästebeschwerden wählen, die häufige Frustrationen und emotionale Auslöser im Hotel- und Gastgewerbe widerspiegeln.

- „In meinem Zimmer war es letzte Nacht zu laut – ich konnte nicht schlafen.“
- „Ich habe 30 Minuten auf den Check-in gewartet. Warum war niemand am Schalter?“
- „Ich hatte ein Zimmer mit Balkon gebucht, aber eines ohne bekommen.“

### **Anweisungen für Trainer\_innen**

1. Informieren Sie die Teilnehmenden über das Szenario und den emotionalen Ton
2. Ermutigen Sie den **Gast**, sein Anliegen authentisch auszudrücken
3. Weisen Sie das **Personal an der Rezeption** an:
  - Aktives Zuhören (Blickkontakt, Nicken, paraphrasieren)
  - Bestätigen Sie die Gefühle des Gastes, ohne sich zu verteidigen
  - Bieten Sie eine Lösung oder den nächsten Schritt an (z. B. Zimmerwechsel, Entschuldigung, Entschädigung)
4. Nachbesprechung mit Beobachter\_innen
5. n, um Stärken und Wachstumsbereiche hervorzuheben

### **Beispielsätze für empathische Kommunikation**

Geben Sie den Lernenden eine unterstützende Sprache an die Hand:

- „Das tut mir wirklich leid – es muss frustrierend gewesen sein.“
- „Danke, dass Sie uns darauf aufmerksam gemacht haben. Ich möchte gerne helfen.“
- „Ich verstehe Ihre Besorgnis. Ich werde mein Bestes tun, um alles in Ordnung zu bringen.“

### **Gruppenaktivität: Teambuilding-Übung zur Verbesserung der sozialen Interaktionen**

Die Teilnehmenden durchlaufen abwechselnd kurze Rollenspiele zu **Begrüßungen, Check-ins** und **Problemlösungen**. Jede Runde umfasst einen **Gast, eine Rezeptionsmitarbeiterin** und **eine Managerin**. Ziel ist es, unterschiedliche Perspektiven zu erkunden und die verbale und nonverbale Kommunikation an der Rezeption zu verbessern.

### **Rollen-Setup**

3er-Teams rotieren durch:

- **Gast:** äußert ein Bedürfnis oder Anliegen
- **Rezeption:** reagiert professionell
- **Managerin:** unterstützt die Lösung oder beobachtet die Interaktion

**Mögliche Szenarien sind:** die Bearbeitung eines Doppelbuchungsfehlers oder die Unterstützung eines Gastes bei einer Sonderanfrage (z. B. spätes Check-out).

### **Anweisungen für Trainer\_innen**

1. Bereitstellung von Anweisungen für das Szenario und von Rollenkarten

2. Ermutigen Sie die Teilnehmenden:
  - Klare, freundliche Begrüßungen zu verwenden
  - Tonmodulation und Körpersprache zu üben
  - Rollen zu wechseln, um unterschiedliche Verantwortlichkeiten zu verstehen
3. Nach jeder Runde werden Kommunikationsstile und emotionale Auswirkungen besprochen.

#### Reflexionsfragen zum Front-Desk-Bereich

- Wie haben Empathie und Ton die Reaktion des Gastes beeinflusst?
- Was hat Ihnen geholfen, während der Beschwerde ruhig und lösungsorientiert zu bleiben?
- Wie hat der Rollenwechsel Ihr Verständnis von Gästeservice verändert?
- Was werden Sie bei zukünftigen Interaktionen anwenden, um die Gästezufriedenheit zu verbessern?

#### Lagerhilfe

##### Rollenspielszenario: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Lieferanten und Kolleg\_innen

Die Teilnehmenden simulieren eine Warenlieferung mit einem Lieferanten, der eine andere Sprache spricht oder ungewohnte Erwartungen hat. Die Lernende muss die Lieferung bestätigen, eine Diskrepanz (z. B. fehlende oder falsche Artikel) feststellen und das Problem respektvoll lösen.

#### Lernziele

- Üben Sie eine respektvolle und selbstbewusste Kommunikation
- Navigieren Sie durch kulturelle und logistische Unterschiede
- Bauen Sie Vertrauen in die professionelle Lösung von Lieferproblemen auf

#### Rollenzuweisung

Verwenden Sie Szenariokarten oder mündliche Anweisungen zum Zuweisen (Rollenwechsel):

- **Rolle A – Lagerhilfe:** nimmt die Lieferung entgegen und prüft sie
- **Rolle B – Lieferantenvertreter\_in:** spricht die Landessprache nur eingeschränkt oder verwendet eine andere Terminologie
- **Beobachter\_in/Kolleg\_in:** stellt fest, wie mit der Diskrepanz umgegangen wird und gibt Feedback zu Ton, Klarheit und Problemlösung

#### Einrichtung des Lieferszenarios

Die Trainer\_innen stellen einen simulierten Lieferschein zur Verfügung mit:

- **Artikel stimmen nicht überein:** zB 10 Einheiten erwartet, nur 8 geliefert
- **Etikettenverwirrung:** zB Produkt anders beschriftet als erwartet
- **Sprachbarriere:** Lieferant\_in verwendet unbekannte Begriffe oder Gesten

#### Teilnehmende müssen:

- Die Lieferung bestätigen
- Das Problem identifizieren und beschreiben
- Das Problem respektvoll und bestimmt lösen

#### Beispiele für selbstbewusste Kommunikation

Geben Sie den Teilnehmenden eine unterstützende Sprache an die Hand:

- „Mir ist ein Unterschied bei der Menge aufgefallen – können wir das gemeinsam überprüfen?“
- „Könnten Sie mir helfen, dieses Etikett zu verstehen? Es sieht anders aus als erwartet.“
- „Lasst uns eine Lösung finden, die für uns beide funktioniert.“

### Gruppenaktivität: Gemeinsame Bestandsverwaltungsübung

Die Teilnehmenden erstellen in kleinen Teams eine simulierte Inventarliste, die **fehlende, falsch beschriftete** oder **doppelte** Artikel enthält. Sie müssen gemeinsam sortieren, beschriften und Abweichungen anhand eines gemeinsamen Erfassungsblatts melden. Die Aktivität simuliert die reale Koordination in einem Lagerraum und legt Wert auf Detailgenauigkeit, Teamarbeit und Kommunikation.

#### Teamaufbau und Rollen

Teams mit 3–5 Teilnehmenden (Rollenwechsel):

- **Bestandsleiter\_in:** überwacht Sortierung und Nachverfolgung
- **Etikettenprüfer\_in:** überprüft Artikelnamen und -codes
- **Berichterstatter\_in:** dokumentiert Unstimmigkeiten und erstellt eine Zusammenfassung
- **Logistik-Verbindungsperson:** schlägt Lösungen vor und kommuniziert mit der Rolle der Trainer\_innen/Lieferanten

#### Anweisungen für Trainer\_innen

1. Stellen Sie eine simulierte Inventarliste mit absichtlichen Fehlern bereit
2. Legen Sie geschriebene oder gedruckte Artikelkarten zum Sortieren bei
3. Ermutigen Sie die Teams dazu:
  - Fehler zu erkennen und zu beheben
  - Zu besprechen, wie Probleme klar angesprochen werden können
  - Eine respektvolle Sprache zu verwenden, wenn sie Korrekturen vorschlagen
4. Legen Sie ein Zeitlimit (15–20 Minuten) fest, um Echtzeitdruck zu simulieren
5. Beobachten Sie, wie Teams kommunizieren und Aufgaben delegieren

#### Reflexionsaufforderungen zur Unterstützung der Lagerverwaltung

- Wie hat Ihnen eine klare Kommunikation dabei geholfen, Probleme zu erkennen und zu lösen?
- Welche kulturellen oder sprachlichen Unterschiede sind Ihnen begegnet – und wie haben Sie sich angepasst?
- Wie hat Ihr Team die Verantwortung geteilt und Probleme gemeinsam gelöst?
- Was werden Sie bei zukünftigen Interaktionen mit Lieferanten oder Lagermitarbeiter\_innen anwenden, um die Genauigkeit und Zusammenarbeit zu verbessern?

## Abschnitt 5 – Instrumente zur Beurteilung der Auswirkungen und Selbstbewertung

Damit geflüchtete Frauen in der Ausbildung zum Hotel- und Gastgewerbe ihre Entwicklung erkennen und die Ausbilder ihre Entwicklung wirksam unterstützen können, bietet dieser Abschnitt praktische Tools zur Beurteilung zwischenmenschlicher und sozialer Kompetenzen.

#### Selbstbewertungsskala

Die Selbsteinschätzung hilft den Teilnehmenden, sich ihrer eigenen zwischenmenschlichen Stärken und Entwicklungspotenziale bewusst zu werden. Sie regt zur Reflexion an und stärkt das Selbstvertrauen, indem sie Fortschritte im Laufe der Zeit aufzeigt. Trainer\_innen können die Ergebnisse nutzen, um gemeinsame Herausforderungen zu identifizieren, die Unterstützung anzupassen und individuelle Erfolge zu würdigen. Dieses Tool ist besonders wertvoll, um subtile Veränderungen in Kommunikation, Teamarbeit und Selbstdarstellung zu erfassen, die möglicherweise nicht sofort sichtbar sind.

- Einfache Checkliste mit Aussagen von 1 (überhaupt nicht) bis 5 (sehr)

„Ich fühle mich sicher in der Kommunikation mit Menschen unterschiedlicher Herkunft.“  
„Ich kann auch unter Druck effektiv im Team arbeiten.“  
„Ich kann um Hilfe bitten, wenn ich sie brauche.“  
„Ich höre anderen aktiv und respektvoll zu.“

### Aufforderungen zur Reflexion

Reflexionsimpulse regen die Teilnehmenden an, intensiv über ihre Erfahrungen, Emotionen und Interaktionen während des Trainings nachzudenken. Dieser Prozess fördert Selbstbewusstsein, emotionale Belastbarkeit und kulturelle Sensibilität – wichtige zwischenmenschliche Fähigkeiten im Hotel- und Gastgewerbe. Trainer\_innen können diese Impulse am Ende von Aktivitäten oder Trainingstagen nutzen, um sinnvolle Diskussionen anzuregen, persönliches Wachstum zu fördern und eine sichere, integrative Lernumgebung zu schaffen.

Die Übungen können je nach Lese- und Schreibfähigkeit schriftlich, mündlich oder in Paaren/Gruppen geteilt werden. Sie müssen jedoch nicht formell oder schriftlich sein – sie können spielerisch, visuell und benutzerfreundlich sein. Hier sind einige ansprechende Möglichkeiten zur Umsetzung:

- **Post-it-Reflexionen:** Die Teilnehmenden schreiben ihre Antworten auf bunte Post-its und kleben sie beim Verlassen des Raumes auf ein Flipchart, eine Wand oder sogar an die Tür. So entsteht eine visuelle „Reflexionswand“ und der Austausch ohne Druck wird gefördert.
- **Sticker-Abstimmung:** Verwenden Sie Emoji-Sticker oder Punkte, um auf Aufforderungen wie „Wie selbstbewusst habe ich mich heute gefühlt?“ in einem freigegebenen Diagramm zu antworten.
- **Digitale Tools:**
  - AhaSlides: ideal für Live-Umfragen, Wortwolken und Frage-und-Antwort-Sitzungen mit einer spielerischen Benutzeroberfläche. <https://ahaslides.com/>
  - Poll Everywhere: ideal für Echtzeit-Feedback und in PowerPoint integrierbar. <https://www.polleverywhere.com/>
  - Slido – Einfach und effektiv für Live-Fragen und -Antworten sowie Pulskontrollen. <https://www.slido.com/>
  - Kahoot! – Gamifizierte Quizze, die Reflexionsfragen enthalten können. <https://kahoot.com/>
  - Slides With Friends – Kombiniert Live-Feedback mit unterhaltsamen Formaten wie Foto-Sharing und Emoji-Bewertungen. <https://slideswith.com/templates>

### Beispieldaufforderungen:

„Was habe ich heute über mich selbst gelernt?“  
„Wie habe ich auf eine Herausforderung oder ein Missverständnis reagiert?“  
„Welche kulturelle Erkenntnis hat mich überrascht?“  
„Wann habe ich mich am selbstbewussten oder stolzesten gefühlt?“  
„Wie hat mich heute jemand anderes unterstützt?“  
„Was würde ich in einer Teamsituation das nächste Mal anders machen?“  
„Was hat mir das Gefühl gegeben, eingeschlossen oder ausgeschlossen zu sein?“  
„Wie habe ich heute Respekt oder Empathie gezeigt?“

### Persönlicher Entwicklungstracker

Der Personal Development Tracker ist ein einfaches wöchentliches Tool, das Teilnehmenden hilft, kleine, erreichbare Ziele für ihre zwischenmenschliche und soziale Entwicklung zu setzen. Durch die Reflexion ihrer Anstrengungen und Emotionen entwickeln sie Verantwortung für ihren Lernprozess und gewinnen Selbstvertrauen in der Anwendung neuer Fähigkeiten. Trainer\_innen können diese Tracker wöchentlich überprüfen, um sie zu ermutigen, Fortschritte zu würdigen und die Unterstützung bei Bedarf anzupassen.

- **Struktur:**
  - **Mein Ziel für diese Woche** (z.B. „Sich in Gruppendiskussionen zu Wort melden“)
  - **Was ich getan habe, um es zu erreichen**
  - **Wie ich mich über meine Fortschritte fühlte**
- **Anwendung:** Wöchentliche Überprüfung mit Trainer\_innen oder Kolleg\_innen in einem unterstützenden, vorurteilsfreien Umfeld
- **Nutzen:** Stärkt Selbstbewusstsein, Motivation und Erfolgserlebnisse
- 

### Beispielziele

Diese Ziele können an die jeweilige Berufsrolle und das Wohlbefinden der Teilnehmenden angepasst werden:

- „Stellen Sie beim Gruppentraining täglich eine Frage.“
- „Lernen und verwenden Sie jeden Tag eine höfliche Redewendung in der Landessprache.“
- „Meine Meinung in einer Teamdiskussion teilen.“
- „Helfen Sie einer Teamkollegin, eine Aufgabe zu erledigen.“
- „Bleiben Sie ruhig und höflich, wenn etwas schiefgeht.“

### Mini-Peer-Review

Mini-Peer-Reviews bieten den Teilnehmenden die Möglichkeit, in einem sicheren und unterstützenden Umfeld positives, konstruktives Feedback zu geben und zu erhalten. Diese Praxis stärkt zwischenmenschliche Beziehungen, fördert gegenseitigen Respekt und hilft den Teilnehmenden, ihre eigenen und die sozialen Stärken anderer zu erkennen. Für Flüchtlingsfrauen kann es besonders ermutigend sein, Bestätigung von Gleichaltrigen zu hören und zu lernen, Wertschätzung selbstbewusst auszudrücken.

- **Verwendung:** nach Gruppenübungen oder Rollenspielen; kann mündlich oder schriftlich erfolgen
- **Trainer\_innen-Tipp:** Verwenden Sie eine respektvolle Ausdrucksweise und leiten Sie die Teilnehmenden an, positives und konkretes Feedback zu geben.

### Beispiele für Peer-Review-Fragen

- „Eine Sache, die ich an Ihrer Teamarbeit geschätzt habe, war ...“
- „Sie haben mir geholfen, mich einzubringen zu fühlen, als Sie ...“
- „Mir ist aufgefallen, dass Sie ruhig und respektvoll geblieben sind, als ...“
- „Sie haben etwas klar erklärt und mir geholfen, es zu verstehen.“
- „Sie haben Freundlichkeit gezeigt, als Sie ...“
- „Ich habe mich von Ihnen unterstützt gefühlt, als wir gemeinsam an ... gearbeitet haben.“

Diese kurzen Gespräche helfen den Lernenden, über ihr Verhalten nachzudenken, Empathie aufzubauen und das Selbstvertrauen zu entwickeln, offen zu kommunizieren – Schlüsselqualitäten für Berufe im Hotel- und Gastgewerbe.

### Gemischte Methoden für inklusive Evaluation

Um die Zugänglichkeit und Relevanz für alle multikulturellen Gruppen sicherzustellen:

- Kombinieren Sie quantitative Instrumente (Skalen, Checklisten) mit qualitativen Methoden (Zeitschriften, Diskussionen)
- Verwenden Sie bei Bedarf visuelle Hilfsmittel oder übersetzte Versionen
- Ermöglichen Sie Teilnehmenden mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen verbale Reflexion in Gruppenkontexten

### Tipps zur Implementierung

- Halten Sie die Tools kurz und einfach (maximal 5–10 Minuten).
- Integrieren Sie Beurteilungen auf natürliche Weise in den Schulungsablauf (z. B. nach einer größeren Einheit, nach einem Thema oder Abschnitt, nach jedem Modul).

# MODUL 2

## RESILIENZ: UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS PSYCHISCHE WOHLBEFINDEN VON FLÜCHTLINGSFRAUEN



Foto von Anna Shvets: <https://www.pexels.com/de-de/foto/hände-menschen-freunde-zusammen-4672720/>

# Resilienz: Unterstützung des psychischen Wohlbefindens von Flüchtlingsfrauen

Modul 2 ist ein unverzichtbares Hilfsmittel für Trainer\_innen die mit Flüchtlingsfrauen im Hotel- und Gastgewerbe arbeiten. Viele von ihnen haben traumatische Erfahrungen gemacht, die sich auf ihr Wohlbefinden und ihre Lernfähigkeit auswirken. Daher ist es wichtig, ihnen mit Respekt, Empathie und Unterstützung zur Seite zu stehen.

Der Inhalt befasst sich auf kulturell und geschlechtsspezifisch sensible Weise mit den psychosozialen Auswirkungen ihrer Erfahrungen und identifiziert Stigmatisierung, Barrieren sowie Anzeichen von Stress und Traumata. Er umfasst reale Fälle, bewährte Praktiken und traumainformierte pädagogische Strategien sowie praktische Instrumente zur Gestaltung sicherer, motivierender und emotional nachhaltiger Umgebungen.

Außerdem werden Techniken zur Stressreduzierung, zum Aufbau von Selbstwertgefühl und zur Förderung sozialer Beziehungen vorgestellt, die zu einem Gefühl der Zugehörigkeit beitragen.

## Abschnitt 1 – Theoretischer Hintergrund mit Schlüsselthemen

### 1.1. Bewusstsein für psychische Gesundheit:

- Häufige psychische Gesundheitsprobleme verstehen

Die wichtigsten Herkunftskulturen der Flüchtlingsfrauen in Griechenland, Deutschland, Österreich und Spanien lassen sich in zwei Hauptblöcke gruppieren:

- Muslimische Kulturen, wie die Syriens, Afghanistans, des Irak, des Iran und Marokkos, sind geprägt von traditionellen Werten, patriarchalen Strukturen und Erfahrungen von Gewalt oder Konflikten.
- Lateinamerikanische Kulturen, insbesondere in Spanien, Venezuela, Kolumbien oder Peru. Obwohl sie dieselbe Sprache sprechen, stehen sie vor ähnlichen emotionalen und strukturellen Herausforderungen.

Beide Gruppen sind Migrationstraumata, Geschlechterstigmatisierung und Barrieren beim Zugang zu psychosozialer Unterstützung ausgesetzt.

In der Allgemeinbevölkerung sind Angstzustände, Depressionen und posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS) die häufigsten Störungen. Laut WHO (2022) leiden mehr als 13 % der Weltbevölkerung an einer diagnostizierbaren psychischen Störung.

Laut DSM-5 (APA, 2013):

- Generalisierte Angst: anhaltende übermäßige Besorgnis über mindestens sechs Monate mit Symptomen wie Unruhe, Müdigkeit, Reizbarkeit, Schlaflosigkeit und Muskelverspannungen.
- Schwere Depression: depressive Stimmung den größten Teil des Tages, Interessenverlust, Müdigkeit, Schlaf- oder Appetitstörungen, übermäßige Schuldgefühle und Todesgedanken.
- PTBS: tritt nach traumatischen Ereignissen auf, mit Wiedererleben, Vermeidung, kognitiven Störungen und ständiger Wachsamkeit.

Bei Flüchtlingsfrauen treten diese Störungen häufiger und schwerer auf, was auf geschlechtsspezifische Gewalt, Zwangsmigration, den Verlust des familiären Umfelds und strukturelle Diskriminierung zurückzuführen ist. Eine Metaanalyse von Turrini et al. (2017) berichtet, dass 30–40 % der Flüchtlinge Symptome einer posttraumatischen Belastungsstörung und 40–50 % Symptome einer Depression oder Angststörung aufweisen, wobei Frauen anfälliger sind.

Bei lateinamerikanischen Frauen ist eine anhaltende Migrationstrauer weit verbreitet, die mit dem Verlust von Territorium, Bindungen, Sprache und sozialem Status einhergeht. Dies ist mit Schuldgefühlen, Nostalgie und Isolation verbunden, die durch Rassismus und Fremdenfeindlichkeit noch verstärkt werden. Eine Teilnehmende an einer IOM-Studie (2020) berichtete: „Hier bin ich ein Niemand. In meinem Land war ich Lehrerin, hier sehen sie mich an, als wüsste ich nichts.“

Muslimische Frauen stehen vor zusätzlichen Hindernissen: Das kulturelle Stigma, das psychische Probleme mit spiritueller Schwäche oder göttlicher Strafe in Verbindung bringt, erschwert es ihnen, Hilfe zu suchen. Darüber hinaus führt Islamophobie in Europa zu Unsicherheit, Diskriminierung und Druck, Anzeichen religiöser Identität zu verbergen. Eine junge Syrerin, die von Abdelhady (2019) interviewt wurde, sagte: „Ich habe dreimal den Job gewechselt, weil meine Chefs nicht wollten, dass ich den Schleier trage.“

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die häufigsten psychischen Störungen bei Flüchtlingsfrauen klinisch bedingt sind, aber stark durch den Kontext von Gewalt, Diskriminierung und Lebensinstabilität geprägt sind. Das Verständnis dieser Dynamiken ist der Schlüssel zu einer effektiven und kulturell angepassten Intervention.

- Wie können Trainer\_innen häufige psychische Gesundheitsprobleme ansprechen?

Obwohl Trainer\_innen keine Fachkräfte für psychische Gesundheit sind, spielen sie als Bezugspersonen in Trainingssituationen eine Schlüsselrolle. Ihre tägliche Anwesenheit, ihre Fähigkeit zuzuhören und ihre begleitende Rolle können einen erheblichen Beitrag zum emotionalen Wohlbefinden von Flüchtlingsfrauen leisten.

Ihre Arbeit konzentriert sich darauf, Anzeichen von Not zu erkennen, sichere Räume zu schaffen und kulturelle Unterschiede zu respektieren. Zu diesem Zweck werden folgende Instrumente hervorgehoben:

- **Aktives Zuhören und emotionale Bestätigung:** Basierend auf Rogers' (1961) Vorschlag beinhaltet aktives Zuhören echte Aufmerksamkeit ohne Unterbrechungen oder Urteile. Emotionale Bestätigung bedeutet, zu erkennen, dass die Gefühle der anderen Person Sinn ergeben, auch wenn sie nicht vollständig verstanden werden.
- **Kulturelles Verständnis und Anpassung:** Jede Kultur bringt Leid anders zum Ausdruck. Es ist wichtig, pauschale Interpretationen emotionalen Verhaltens zu vermeiden und offen für Ausdrucksvielfalt zu sein.

- **Emotional sichere Umgebung:** Die Schaffung eines sicheren, prägenden Raums erfordert klare Regeln, respektvolle Beziehungen und Fehlertoleranz. Dies ist besonders wichtig für Menschen mit Traumata, die möglicherweise übermäßig wachsam sind oder Angst vor Verurteilung haben.
- **Vermittlung an spezialisierte Ressourcen:** Trainer\_innen sollten nicht als Therapeut\_innen fungieren, können aber Warnsignale erkennen und den Zugang zu professioneller Unterstützung erleichtern. Es ist wichtig zu bedenken, dass Barrieren wie Sprache, institutionelle Angst oder fehlende Dokumentation die Suche nach Hilfe erschweren können.
- **Selbstfürsorge der Trainer\_innen:** Die Begleitung traumatisierter Prozesse kann emotional belastend sein. Das Erkennen von Anzeichen von Mitgefühlsermüdung (Figley, 2002) und regelmäßige Fürsorgephasen im Team – wie z. B. kurze Treffen zur gegenseitigen Unterstützung – tragen zu einer ethischen und nachhaltigen Intervention bei.

- *Einfluss der Unternehmenskultur auf die psychische Gesundheit*

Das Arbeitsumfeld hat einen direkten Einfluss auf die psychische Gesundheit von Berufstätigen. Für geflüchtete Frauen ist dieser Einfluss aufgrund ihrer strukturell prekären Situation noch bedeutender. Eine inklusive, sichere und empathische Unternehmenskultur kann ein Schutzfaktor vor emotionalem Stress sein. Umgekehrt können autoritäre, desorganisierte oder diskriminierende Arbeitsumgebungen Symptome von Angst, Rückzug oder Traumata verschlimmern.

Die Unternehmenskultur umfasst die Werte, Normen, Verhaltensweisen, Beziehungen und internen Dynamiken, die eine Organisation charakterisieren. Sie umfasst, wie Entscheidungen getroffen werden, wie Mitarbeiter\_innen behandelt werden, was von ihnen erwartet wird und welche Art von Beziehungen gepflegt werden.

Laut der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO, 2022) beeinflussen psychosoziale Faktoren im Arbeitsumfeld wie Führungsstil, Arbeitsbelastung, interne Kommunikation oder Anerkennung das psychische Wohlbefinden ebenso stark wie physische oder wirtschaftliche Bedingungen.

Im Hotel- und Gastgewerbe, einem der prekärsten Sektoren, können einige gemeinsame Merkmale psychosoziale Risiken für geflüchtete Arbeitnehmerinnen darstellen:

- Starre hierarchische Strukturen und autoritäre Behandlung.
- Mangelnde Anerkennung oder Unsichtbarkeit der Bemühungen.
- Kommunikation auf Befehlsbasis, ohne Raum zum Zuhören.
- Unklarheiten in Bezug auf Rollen oder schlecht definierte Aufgaben.
- Produktivitätsdruck und hohes Tempo ohne Pausen.
- Sexismus, Rassismus oder Islamophobie werden im Team normalisiert.

Im Gegenteil: Eine gesunde Unternehmenskultur fördert emotionales Wohlbefinden, Integration und Arbeitsplatzerhalt, die Schlüsselemente einer gesunden Unternehmenskultur sind:

- Empathische Führung.
- Horizontale und klare Kommunikation.
- Anerkennung der Bemühungen.
- Verhinderung von Diskriminierung.
- Emotionale Unterstützung und Begleitung.

**Vorschläge** für Ausbildungsumgebungen und Ausbildungsunternehmen zur Unterstützung der psychischen Gesundheit ihrer Mitarbeiter\_innen könnten Folgendes umfassen:

- **Emotional sichere Umgebungen:** Vermeidung von Schreien, Demütigungen oder autoritären Verhaltensweisen. Förderung klarer und respektvoller Regeln des Zusammenlebens.
- **Obligatorische Schulung** zu Rechten, Gleichstellung und Geschlechterperspektive.
- **Geschützte interne Kommunikationskanäle:** Sozialreferenten, Vorschlagsboxen oder Gruppenräume.
- **Positive Anerkennungsrichtlinien.**
- **Stärkende Runden** des Zuhörens und der Unterstützung.

Erfahrungsberichte aus dem echten Leben geben Aufschluss über die Auswirkungen der Unternehmenskultur auf die emotionale Gesundheit von Flüchtlingsfrauen. Nachfolgend finden Sie kontrastierende Beispiele nach Ländern, die diskriminierende Praktiken (negativ) und integrative und humanisierende Umgebungen (positiv) widerspiegeln:

- Spanien: „Ich fragte, ob ich 10 Minuten beten könnte, und sie sagten mir, dass dies kein spiritueller Tourismus sei.“ (Anonyme Zeugenaussage, gesammelt vom Roten Kreuz, 2020).
- Spanien: „In der Kooperative fragten sie mich jeden Morgen, wie es mir ginge, nicht nur, ob ich die Aufgabe erledigt hätte. Ich fühlte mich wie ein Mensch, nicht nur wie eine Arbeitskraft.“ (Aussage aus den Evaluationsinterviews des sozio-beruflichen Eingliederungsprogramms Mescladís, Barcelona, 2022).
- Deutschland: „Ich hatte Erfahrung als Konditorin, aber sie ließen mich nur Geschirr spülen. Sie sagten mir, dass sie mich nicht mit einem Schleier in die Öffentlichkeit stellen könnten.“ (Flüchtlingsrat Berlin, 2020).
- Deutschland: „Meine Betreuerin in den Kiezküchen fragte mich, ob ich mich in der Küche wohlfühle und ob ich meine Uniform anpassen müsse. Zum ersten Mal seit meiner Flucht aus Syrien fühlte ich mich umsorgt.“ (Aussage des Arrivo Berlin Women-Programms, zitiert in der Wirkungsanalyse 2020 der Kiezküchen, Berlin).
- Österreich: „Mein Chef hat mir zwei verschiedene Jobs angeboten und mich gefragt, welcher am besten zu mir passt. Das hatte man mich vorher noch nie gefragt.“ (Caritas Wien, 2021).
- Österreich: „Ich habe wochenlang in einem Hotel Toiletten geputzt, ohne dass jemand mit mir gesprochen hat. Weder die Chefs noch die Kolleg\_innen. Es war, als ob ich nicht existierte.“ (Zeugnis dokumentiert in Fokusgruppen der Caritas Wien im Rahmen des Programms „Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen“, 2021).
- Griechenland: „Mein Chef zeigte mir geduldig die Maschine und sagte mir, dass ich schnell lerne. Ich weinte vor Rührung.“ (Melissa Network, 2022).
- Griechenland: „Sie haben mich die ganze Zeit angeschrien, weil ich nicht gut Griechisch verstand. Sie haben mir nie etwas erklärt. Nach dem dritten Tag bin ich unter Tränen gegangen.“ (Zeugnis, aufgezeichnet während der Feldarbeit mit Flüchtlingsfrauen in der Gastronomie in Thessaloniki im Rahmen des Projekts „Hospitality Routes to Integration“ von Solidarity Now, 2021).

#### ▪ Anzeichen von Stress und Trauma erkennen

Stress und Traumata sind bei Flüchtlingsfrauen häufige Erfahrungen, verursacht durch Gewalt, Zwangsmigration, Diskriminierung und Lebensunsicherheit. Diese Faktoren wirken sich direkt auf ihre emotionale Gesundheit, ihr Lernen und ihre sozio-berufliche Integration aus. Trainer\_innen sollten zwar keine Diagnosen stellen, es ist jedoch wichtig, dass sie Anzeichen von Stress erkennen und mit Empathie und

Respekt handeln. Nach dem Modell von Lazarus und Folkman (1984) ist Stress ein dynamischer Prozess, bei dem die Person beurteilt, ob die Herausforderungen des Umfelds ihre persönlichen Ressourcen übersteigen. Ist diese Einschätzung negativ und anhaltend, kann sie zu körperlichen, emotionalen und kognitiven Symptomen führen.

Bei Flüchtlingsfrauen ist der Stress oft chronisch und kumulativ und hängt mit Faktoren wie Vertreibung, Verlust von Heimat und Bindungen, sprachlichen und kulturellen Barrieren, struktureller Diskriminierung oder Rechtsunsicherheit zusammen.

- **Häufige Stresssymptome:**

- Körperlich: Kopfschmerzen, Rücken- oder Bauchschmerzen ohne medizinische Ursache, Schlaflosigkeit, anhaltende Müdigkeit ...
- Kognitiv: Konzentrationsschwierigkeiten, Vergesslichkeit, Langsamkeit oder Blockaden ...
- Emotional: Reizbarkeit, Angst, Weinen, Rückzug ...
- Verhaltensbedingt: Isolation, Abwesenheit, Vermeidung bestimmter Aufgaben usw.

Beispiel 1: Eine Kolumbianerin schafft es während eines Kochkurses nicht, ein einfaches Rezept zu befolgen, vermeidet den Blickkontakt und sagt am Ende: „Ich kann nicht schlafen, mein Kopf macht nicht mehr mit.“

Beispiel 2: Bei einer Lagerübung verkrampt sich eine Syrerin, als sie aufgefordert wird, eine Rechnung zu wiederholen. Sie erhebt die Stimme und isoliert sich anschließend. Der/die Trainer\_in vermeidet eine Konfrontation und passt die Aufgabe nach einem Gespräch mit ihr an.

- **Lazarus und Folkman identifizieren zwei Hauptstrategien zur Stressbewältigung:**

- Problemorientiert: Die Person versucht, die Situation zu ändern (z. B. die Sprache zu lernen, einen Job zu suchen).
- Emotionsfokussiert: versucht, Unbehagen zu lindern (z. B. Weinen, Beten, Vermeidung).

Wenn die Umwelt als feindselig oder unkontrollierbar wahrgenommen wird – beispielsweise aufgrund des Migrationsstatus oder traumatischer Erlebnisse – greift man häufig auf emotionsbasierte Strategien zurück. Diese Verhaltensweisen sind keineswegs eine Form der Passivität, sondern können adaptiv sein.

Beispiel 3: Eine afghanische Frau meidet Übungen in geschlossenen Räumen und verlangt sichtbare Aufgaben. Dies kann zwar als Vermeidung interpretiert werden, ist aber eine Form des Selbstschutzes vor früheren Traumata.

Ein psychisches Trauma entsteht, wenn ein extremes Ereignis die Bewältigungskapazität übersteigt und ein dauerhaftes Gefühl der Bedrohung hinterlässt. Laut DSM-5 (APA, 2013) werden die Symptome wie folgt gruppiert:

- **Wiedererleben:** Flashbacks, Albträume, aufdringliche Erinnerungen.
- **Vermeidung:** Weigerung, sich an das Ereignis zu erinnern oder darüber zu sprechen, Vermeidung damit verbundener Orte oder Personen.
- **Emotionale und kognitive Störungen:** Distanziertheit, Schuldgefühle, Interessenverlust.
- **Übererregbarkeit:** Hypervigilanz, Ruhelosigkeit, Reizbarkeit, Schlaflosigkeit.

Bei Flüchtlingsfrauen sind folgende **Symptome eines psychischen Traumas erkennbar: emotionale Blockade, Gefühl ständiger Gefahr, Schwierigkeiten beim Fassen von Vertrauen, Vermeidung von Aufgaben oder Umgebungen usw.**

Erfahrungsbericht (UNHCR, 2021): „Jedes Mal, wenn jemand im Unterricht schreit, blockiere ich mich selbst. Es erinnert mich daran, als die Soldaten die Tür meines Hauses aufbrachen.“

Indirekte Signale, die von Trainer\_innen beachtet werden sollten:

- **Körperlich:** körperliche Anspannung, abwesender Blick, somatische Beschwerden ...
- **Kognitiv:** Desorganisation, häufige Fehler, Verwirrung usw.
- **Emotional:** Weinen, Stimmungsschwankungen, Apathie ...
- **Verhaltensbedingt:** Rückzug, Veränderungen in der Beteiligung, Vermeidung von Aufgaben oder Personen ...

Beispiel 4: Eine Venezolanerin scheitert an einfachen Aufgaben und isoliert sich. Als der Trainer\_innen sie anspricht, erfährt er, dass ihrer Familie die Abschiebung droht.

- Typische Stressquellen in den 4 Berufsrollen

Flüchtlingsfrauen, die im Hotel- und Gastgewerbe arbeiten, besetzen häufig operative Positionen, die hohe körperliche und emotionale Anforderungen, geringe Autonomie und wenig Anerkennung mit sich bringen. Diese Bedingungen können, wenn sie nicht mit Fingerspitzengefühl gehandhabt werden, bereits bestehende psychische Belastungen verstärken, die Fluktuation erhöhen und die Integration behindern.

#### Küchenhilfe:

- **Stressquellen:** Hohes Tempo, Termindruck. Direkte und hierarchische Kommunikation, oft ohne positives Feedback. Ständige Belastung durch Hitze, Lärm und starke Gerüche. Mangel an ausreichender Ruhe oder Pausen. Fachsprache in einer anderen Sprache.
- **Wahrnehmbare Symptome:** Reizbarkeit, Muskelverspannungen, anhaltende Müdigkeit. Vermeidung von Aufgaben mit hohem Tempo oder Gruppenarbeit. Hypervigilanz oder Aufschrecken durch Schreien. Körperliche Beschwerden (Schwindel, Kopfschmerzen, Magenprobleme).
- **Beispiel aus dem wirklichen Leben in Griechenland:** Eine Syrerin, Küchenhilfe in einem Restaurant in Athen, kündigte ihren Job nach einer Woche. In ihrer von Melissa Network (2022) gesammelten Aussage erklärte sie: „Sie haben mich die ganze Zeit angeschrien. Ich wusste nicht, ob ich etwas falsch gemacht hatte. Ich hatte jeden Tag Bauchschmerzen, bevor ich zur Arbeit kam.“
- **Beispiel guter Praxis in Deutschland:** In Kiezküchen (Berlin) werden Küchenleiterinnen in gewaltfreier Kommunikation geschult und Mentoring-Paare für neue Mitarbeiter\_innen gebildet. Dies reduziert anfängliche Ängste und fördert die Integration (interne Evaluation, 2020).

#### Housekeeping:

- **Stressquellen:** Körperlich anstrengende, hektische Arbeit. Strenge Anforderungen an Sauberkeit und Erscheinungsbild. Einsamkeit bei der Ausführung von Aufgaben (Einzelarbeit). Kontakt mit

intimen Räumen oder persönlichen Überresten, der Traumata reaktivieren kann. Rigide Aufsicht oder Aufsicht, die auf unangekündigten Kontrollen basiert.

- **Wahrnehmbare Symptome:** Extreme Müdigkeit oder Schwierigkeiten, Aufgaben zu beginnen. Vermeidung bestimmter Räume (mit Gerüchen, intimen Gegenständen, Unordnung). Weinen, Rückzug oder Abwesenheit nach emotional anspruchsvollen Aufgaben. Hypervigilanz oder Unbehagen, wenn man allein in geschlossenen Räumen ist.
- **Praxisbeispiel aus Spanien:** Bei einem Schulungsworkshop für Hotelreinigung in Málaga weigerte sich eine afghanische Frau, ein Zimmer allein zu betreten. Später gab sie zu, dass sie während ihrer Flucht eingesperrt worden war. Das Team passte die Aktivität an, sodass immer zu zweit gearbeitet wurde (Quelle: Interne Erinnerung des Roten Kreuzes, 2020).
- **Beispiel für bewährte Verfahren in Österreich:** Das Café Columbus bietet rotierende Verträge für Zimmer-, Küchen- und Reinigungsarbeiten an, um eine Überlastung einzelner Aufgaben zu vermeiden. Außerdem sind alle 90 Minuten Pausen vorgesehen, was Müdigkeit und Angst reduziert (Caritas Wien, 2021).

#### Tätigkeit an der Rezeption:

- **Stressquellen:** Ständige Interaktion mit Kund\_innen in verschiedenen Sprachen. Konflikte mit unzufriedenen Kund\_innen. Anforderungen an das Erscheinungsbild und die persönliche Präsentation. Druck, Probleme schnell zu lösen. Fehlende formale Ausbildung im Umgang mit Computersystemen.
- **Erkennbare Symptome:** Unsicherheit, übermäßiges Zögern beim Sprechen. Angst, in der Öffentlichkeit Fehler zu machen. Schlaflosigkeit, Panikattacken vor Schichten. Vermeidung von Interaktionen oder Starrheit in der Körpersprache.
- **Beispiel aus dem realen Leben in Deutschland:** Eine Irakerin, die als Empfangsdame eingestellt wurde, wurde wegen ihres Akzents verspottet. In einem Bericht im Flüchtlingsrat Berlin (2020) sagte sie: „Jedes Wort klang, als würde jede einzelne Person über mich urteilen. Ein Kunde sagte mir, ich klinge wie eine Terroristin.“
- **Beispiel für bewährte Verfahren in Griechenland:** Das Philoxenia Inn Hotel (Kavala) hat in Zusammenarbeit mit Melissa Network ein Co-Reception-Programm eingeführt, bei dem neue Mitarbeiter\_innen in den ersten Wochen Aufgaben mit griechischen Kolleg\_innen teilen. Dies reduziert die Angst vor Fehlern und ermöglicht ihnen, funktionales Vokabular im Kontext zu erlernen (Melissa Network, 2022).

#### Unterstützung bei der Bestandsverwaltung.

- **Stressquellen:** Unsichtbare Aufgaben mit geringer Anerkennung. Erwartungen an hohe Genauigkeit und Bestandskontrolle. Geschlossene, kalte oder schlecht beleuchtete Räume. Wenig soziale Interaktion, Isolation. Körperliche Belastung durch den Warentransport.
- **Wahrnehmbare Symptome:** Rückenschmerzen oder Muskelbeschwerden. Reizbarkeit, Frustration, weil man nicht zuhört. Fehler beim Zählen, Konzentrationsverlust. Rückzug oder Gefühl der Wertlosigkeit.
- **Praxisbeispiel aus Österreich:** Eine Eritreerin arbeitete in einem Hotellager, ohne klare Anweisungen zu erhalten. Für Bestellfehler wurde sie aggressiv korrigiert. In Interviews der Caritas Wien (2021) berichtete sie: „Niemand hat mir etwas gesagt, sie haben mich einfach im Lager zurückgelassen. Ich dachte, es sei eine Strafe.“
- **Beispiel für bewährte Verfahren in Spanien:** In der Kooperative Mescladís werden die Aufgaben zwischen Küche, Lager und Kundendienst rotiert, um einsame Routinen zu vermeiden, und es

werden wöchentliche Teambesprechungen abgehalten, um den Beiträgen aller zuzuhören (Mescladís, Bericht 2022).

## 1.2. Techniken zur Stressreduzierung: Vorschläge und Beispiele zum Umgang mit Stressquellen

### ▪ Achtsamkeits- und Entspannungstechniken

Achtsamkeits- und Entspannungstechniken sind zugängliche und kulturell anpassbare Praktiken, die Stress abbauen, die Konzentration verbessern und die emotionale Selbstregulation fördern. Für Flüchtlingsfrauen können diese Methoden besonders hilfreich sein, um Hypervigilanz, Erschöpfung und wiederkehrenden Gedanken aufgrund traumatischer Erlebnisse oder chronischen Stresses entgegenzuwirken. Laut Kabat-Zinn (1990) ist Achtsamkeit die Fähigkeit, dem gegenwärtigen Moment mit Akzeptanz und ohne Wertung Aufmerksamkeit zu schenken. Ihre Wirksamkeit in emotional aufgeladenen Umgebungen wurde umfassend nachgewiesen (Goyal et al., 2014; Creswell, 2017), auch im Kontext der Flüchtlingsintervention (Schulz, 2021).

- **Achtsamkeitsübungen:** Bei Achtsamkeit geht es darum, die Fähigkeit zu trainieren, im gegenwärtigen Moment präsent zu sein, ohne zu urteilen. Es erfordert weder viel Zeit noch absolute Stille und kann in realen Arbeitskontexten angewendet werden.
- **Allgemeine Übungen im Training:** Bewusst in den Tag starten, 3 Minuten tief atmen, die Füße auf dem Boden, Körper und Stimmung beobachten, ohne sich zu zwingen. Dies kann in der Gruppe oder still nach der Ankunft erfolgen.
- **Übergang zwischen den Aktivitäten:** eine 2-minütige Pause, um die Augen zu schließen, zu atmen und angesammelte Spannungen abzubauen.
- **Emotionaler Tagesabschluss:** Ein Wort oder Symbol, das den Abschied des Einzelnen ausdrückt, oder ein positiver Satz als Abschiedsritual.

**Betrachten wir ein Praxisbeispiel aus Spanien:** In der Kooperative Mescladís (Barcelona) wurde zu Schichtbeginn eine tägliche „Willkommensatmung“ und in der Mitte des Arbeitstages eine 3-minütige Pause mit leiser Musik eingeführt. Laut ihrer Auswertung aus dem Jahr 2022 bewerteten 78 % der Mitarbeiter\_innen diese Maßnahme positiv, da sie ihnen half, „besser gelaunt in den Arbeitstag zu starten“ oder sich „konzentrierter zu fühlen“.

**Kulturelle Überlegungen und Anpassungen:** Bei muslimischen Frauen kann die Achtsamkeitspraxis mit religiösen Elementen kombiniert werden, wie etwa Atemübungen, die von einem Koranvers oder einer Anrufung begleitet werden. Bei lateinamerikanischen Frauen können Visualisierungen Landschaften oder Szenen aus dem Herkunftsland, der Familie oder religiöse Elemente (Kerzen, Blumen, Natur) beinhalten.

### ▪ Zeitmanagement und Work-Life-Balance ansprechen

Überlastung, Arbeitsplatzunsicherheit und Schwierigkeiten bei der Erfüllung persönlicher und familiärer Verpflichtungen führen bei vielen Flüchtlingsfrauen zu ständigem Stress. Neben ihrer produktiven Tätigkeit übernehmen sie oft die Betreuung von Kindern, Familienmitgliedern und Haushalt – sowohl im Gastland als auch im Herkunftsland –, was ihre psychische und emotionale Belastung erhöht. Die Förderung eines

gesunden Zeitmanagements und einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben verbessert ihr Wohlbefinden, fördert den Verbleib in Ausbildung und Beruf und reduziert die Zahl der Studienabbrecher.

#### **Praxisnahe Vorschläge für Ausbildung und Arbeitswelt:**

- **Aufgaben organisieren und priorisieren:** Lehrmittel wie die Eisenhower-Matrix helfen, Überforderung zu reduzieren und die Autonomie zu verbessern.
- **Fördern von realistischen Routinen:** Erstellen Sie stabile, flexible und verständliche Zeitpläne, die an den persönlichen und familiären Rhythmus angepasst sind.
- **Fördern Sie die Selbstreflexion:** mit kurzen Fragen wie „Was brauche ich heute, um besser organisiert zu sein?“
- **Unsichtbare Arbeit sichtbar machen:** Gemeinsam über die psychischen und häuslichen Belastungen nachdenken, die sich auf Ausbildung oder Beruf auswirken.
- **Fördern Sie strukturierte Flexibilität:** Ermöglichen Sie Anpassungen der Zeitpläne oder Familienpausen, ohne dass dadurch eine Stigmatisierung entsteht.

#### **Beispiele für bewährte Verfahren:**

- **Spanien – Rotes Kreuz Malaga:** Im Rahmen eines Arbeitsvermittlungsprogramms wurde Flüchtlingsmüttern eine individuelle Betreuung bei der Koordination von Schul-, Arzt- und Arbeitsplänen angeboten. Catering-Unternehmen boten zu Beginn angepasste Arbeitszeiten an. Eine Teilnehmende kommentierte: „Ich hatte das Gefühl, ich könnte arbeiten, ohne meine Kinder zu enttäuschen.“
- **Deutschland – Kiezküchen (Berlin):** Es wurde eine partizipative Zeitplanung eingeführt. Die Mitarbeiter\_innen vereinbarten Schichten entsprechend den Bedürfnissen ihrer Familien, wodurch die regelmäßige Anwesenheit insbesondere bei alleinerziehenden Müttern um 30 % stieg.
- **Österreich – Caritas Wien:** Es wurden visuelle Sitzungen zum Thema Zeitmanagement integriert, die speziell auf Frauen mit Lese- und Schreibschwierigkeiten zugeschnitten waren. Für die Betreuung von Familienangehörigen wurden Teilzeitpraktika angeboten. Eine Syrerin bemerkte: „Ich musste mich nicht zwischen der Pflege meiner Mutter und einer Berufsausbildung entscheiden.“
- **Griechenland – Melissa-Netzwerk:** Es wurden Gruppenräume für den Austausch von Strategien zur Work-Life-Balance bereitgestellt. In Zusammenarbeit mit Hotelunternehmen wurden rotierende Schichten und Planungsworkshops mit mehrsprachigen physischen Kalendern eingeführt, um die Autonomie zu verbessern und die Fehlzeiten zu reduzieren.

Flüchtlingsfrauen können den Arbeitsstress ohne Zeit, Unterstützung und Anerkennung nicht bewältigen. Um ihr emotionales Wohlbefinden und ihre tatsächliche Integration zu fördern, sind Zeitmanagement-Tools und -Strategien, die auf Geschlecht und Migrationskontext abgestimmt sind, unerlässlich.

#### **▪ Bedeutung von Gesundheits- und Sicherheitsprotokollen für die Stressreduzierung**

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz dürfen sich nicht nur auf die Vermeidung körperlicher Unfälle beschränken. Sie müssen auch den Schutz von psychischer Gesundheit umfassen, insbesondere für gefährdete Gruppen wie Flüchtlingsfrauen. Unbehandelter chronischer Stress kann zu Störungen führen, die sich direkt auf Leistung, Anwesenheit und Mitarbeiterbindung auswirken. Die Einbeziehung der Prävention psychosozialen Stresses in die Arbeitsabläufe verbessert nicht nur die Gesundheit der Arbeitnehmer, sondern schafft auch ein menschlicheres, nachhaltigeres und effektiveres Arbeitsumfeld.

## Schlüsselemente für Protokolle zur emotionalen Gesundheit:

- **Psychosoziale Risikobewertung:** Stellen Sie Fragen zu Stress, Angst, emotionaler Belastung und Arbeitsbeziehungen. Stellen Sie sicher, dass sich die Patienten vertraulich oder anonym äußern können.
- **Strukturierte Pausen:** Planen Sie alle 90 Minuten Pausen für körperlich anstrengende Aufgaben (Kochen, Putzen, Lagern) ein. Sorgen Sie für ruhige Räume, in denen sich die Kinder entspannen können, ohne beurteilt zu werden.
- **Schulungen in Selbstfürsorge und emotionaler Erster Hilfe:** Vermittlung von Kenntnissen zum Erkennen von Anzeichen von Burnout, Angstzuständen oder Retraumatisierung. Sicherstellung einer Grundausbildung von Betreuern und Trainer\_innen in der Begleitung ohne Verletzung.
- **Protokoll für emotionale Krisen:** Definieren Sie, wie Sie reagieren, wenn eine Mitarbeiterin in eine Krise gerät: Respektieren Sie ihren Freiraum, bieten Sie ihr Wasser an, lassen Sie sie gehen und warnen Sie sie diskret. Vermeiden Sie abwertende Formulierungen („Das ist doch keine große Sache“).
- **Psychologisches Unterstützungsnetzwerk:** Dazu gehört die Überweisung an Einrichtungen, die kostenlose oder erschwingliche psychosoziale Betreuung mit einem geschlechtsspezifischen und interkulturellen Ansatz anbieten.

## Beispiele für bewährte Verfahren:

- **Spanien – Rotes Kreuz Málaga:** Entwicklung eines internen Protokolls zum Umgang mit emotionalen Krisen in der Ausbildung, einschließlich eines Aktionsblatts für das Trainer\_innenteam und einer Vereinbarung mit einem Zentrum für psychologische Betreuung. Diese Maßnahme reduzierte die Zahl der Schulabbrüche aufgrund emotionaler Belastungen.
- **Deutschland – Kiezküchen (Berlin):** Pausen sind in den Arbeitsplan integriert. Während des Arbeitstages wurde ein „Entspannungsraum“ mit Musik und Pflanzen eingerichtet. Dies geschah, nachdem eine Umfrage hohe Müdigkeitsraten gezeigt hatte.
- **Österreich – Caritas Wien:** Beinhaltet eine monatliche Überprüfung der psychosozialen Risiken, die von einer externen Person in vertraulicher Atmosphäre durchgeführt wird. Auf Grundlage der Ergebnisse werden Aufgaben und Schichten angepasst. Der Ansatz ist präventiv und nicht strafend.
- **Griechenland – Melissa Network / Hotel Philoxenia Inn (Kavala):** Beinhaltet flexible Pausen und monatliche Supervisionen mit expliziten Fragen zum emotionalen Wohlbefinden. Seit der Einführung konnte die Abwesenheitsrate um 40 % gesenkt werden.

Stressprävention sollte ein wesentlicher Bestandteil jedes Arbeitsschutzprotokolls sein. Der Schutz des emotionalen Wohlbefindens von Flüchtlingsfrauen ist kein Extra, sondern Voraussetzung für ihre erfolgreiche, menschenwürdige und nachhaltige Integration in den Arbeitsplatz. Einfühlende institutionelle Interventionen tragen zu inklusiveren Räumen und einer höheren Arbeitsqualität bei.

### 1.3. Trauma-informierte Lehrmethoden:

Die Arbeit mit Flüchtlingsfrauen in Ausbildungskontexten erfordert mehr als nur Empathie: Sie erfordert das Verständnis dafür, wie sich Traumata auf Lernen, Beziehungen und Teilnahme auswirken. Viele haben Gewalt, Zwangsmigration oder Verlust erlebt, deren emotionale Folgen ihre Interaktion und ihr Lernen beeinflussen können.

Trauma-informierte Betreuung zielt nicht darauf ab, alte Wunden zu heilen, sondern eine sichere, stabile und vorhersehbare Lernumgebung zu schaffen. Dieser Ansatz reduziert die Angst vor einer erneuten Viktimisierung und fördert Selbstvertrauen, Selbstwertgefühl und sinnvolles Lernen. Dadurch werden humanere und nachhaltigere Integrationsprozesse gefördert.

- Was sind die Prinzipien einer fortgeschrittenen traumainformierten Betreuung?

Die Arbeit mit Flüchtlingsfrauen in Bildungseinrichtungen erfordert Verständnis dafür, wie Traumata ihr Lernen, ihre Beziehungen und ihre Teilnahme beeinflussen können. Trauma-informierte Versorgung zielt nicht auf klinische Interventionen ab, sondern darauf, sichere, stabile und vorhersehbare Räume zu schaffen, die Selbstvertrauen, Selbstwertgefühl und sinnvolles Lernen fördern. Basierend auf dem von SAMHSA (2014) entwickelten Modell basiert dieser Ansatz auf sechs Schlüsselprinzipien, die auch im Bildungs- und Ausbildungskontext anwendbar sind:

**Grundsatz Nr. 1. Körperliche und emotionale Sicherheit:** Die Umgebung sollte das Auslösen traumatischer Erinnerungen vermeiden, sowohl physisch (Licht, Lärm, geschlossene Räume) als auch in Bezug auf die Beziehungen (respektvoller Umgang, kein Schreien oder Verurteilen). Praktische Anwendung: Vermeiden Sie die öffentliche Offenlegung von Fehlern, zwingen Sie niemanden, über persönliche Erfahrungen zu sprechen, fragen Sie um Zustimmung, bevor Sie sich zusammenfinden oder körperliche Interaktionen eingehen.

**Prinzip 2. Vertrauen und Transparenz:** Informationen müssen klar kommuniziert werden: Was passiert, wann und warum? Konsistenz und Stabilität erhöhen die Sicherheit. Praktische Anwendung: Zeigen Sie den Tagesablauf, antizipieren Sie Änderungen, erklären Sie Bewertungen oder neue Aktivitäten klar und deutlich und achten Sie auf Konsistenz zwischen Gesagtem und Handeln.

**Prinzip 3. Unterstützung und Empowerment:** Das Anbieten von Wahlmöglichkeiten stärkt das Gefühl von Kontrolle und Selbstwertgefühl. Praktische Anwendung: Wahlmöglichkeiten zwischen Aufgaben zulassen, Fortschritte verbal anerkennen, den Teilnehmenden Raum geben, Feedback zu Tempo oder Inhalt zu geben.

**Prinzip 4. Zusammenarbeit und gemeinsame Entscheidungsfindung:** Die Förderung eines partizipativen und nicht-hierarchischen Ansatzes schafft Vertrauen. Praktische Anwendung: Schaffen Sie Regeln für das Zusammenleben in der Gruppe, vereinbaren Sie Pausen oder Raumaufteilung, fragen Sie nach dem Befinden der Teilnehmenden, bevor Sie bestimmte Dynamiken starten.

**Grundsatz 5. Berücksichtigung der Geschichte und des kulturellen Kontexts:** Respektieren Sie kulturelle und persönliche Identitäten und vermeiden Sie pauschale Interpretationen darüber, wie eine Person teilnehmen sollte. Praktische Anwendung: Akzeptieren Sie die Verwendung der Muttersprache in emotionalen Momenten, lassen Sie verschiedene Formen der Teilnahme zu (Beobachten ist auch Teilnahme), drängen Sie keinen Körperkontakt oder persönliche Erzählungen auf.

**Prinzip 6. Vermeidung einer erneuten Traumatisierung:** Vermeiden Sie Dynamiken, die Erfahrungen von Kontrolle, Gewalt oder übermäßiger Belastung wieder auflieben lassen. Praktische Anwendung: Keine Konfliktsimulationen einbauen, nicht zum Teilen persönlicher Erfahrungen drängen, Inhalte überprüfen, um auslösende Elemente zu vermeiden.

- Schaffung einer sicheren und unterstützenden Lernumgebung

Für viele Flüchtlingsfrauen ist Lernen nur möglich, wenn sie sich körperlich, emotional und in ihren Beziehungen sicher fühlen. Erfahrungen von Gewalt, Verlust oder Vertreibung können Narben hinterlassen, die ihre Teilnahme, Konzentration oder ihr Selbstvertrauen beeinträchtigen. Eine sichere Umgebung beseitigt Schwierigkeiten nicht, bietet aber einen Raum, in dem sich Menschen ohne Angst vor Verurteilung oder Bloßstellung ausdrücken können. Sicherheit wird nicht allein durch schriftliche Regeln erreicht, sondern durch eine konsequente, einfühlsame und strukturierte Haltung des Trainingsteams. Die Schaffung einer solchen Umgebung erfordert die Beachtung alltäglicher Details, die das Wohlbefinden beeinflussen.

#### **Schlüsselstrategien:**

- **Etablieren Sie klare und vorhersehbare Routinen:** Den Tagesablauf aufzuzeigen, Zeiten einzuhalten und Änderungen vorwegzunehmen, schafft Stabilität.
- **Schaffen Sie vereinbarte Gruppennormen:** Die Einbeziehung der Gruppe in deren Gestaltung stärkt Handlungsfähigkeit und Engagement.
- **Bieten Sie mehrere Beteiligungsformen an:** Die Wahl zwischen Sprechen, Schreiben, Zeichnen oder Beobachten reduziert den Druck.
- **Achtsamer Umgang mit verbaler und nonverbaler Sprache:** Vermeiden Sie Schreien oder Sarkasmus, verwenden Sie einen ruhigen Ton und eine offene Körperhaltung, um Vertrauen zu schaffen.
- **Erlauben Sie emotionale Pausen:** Geben Sie den Teilnehmenden Raum, sich zurückzuziehen, ohne sich beobachtet oder verurteilt zu fühlen.
- **Vermeiden Sie erzwungene Bloßstellungen:** Verlangen Sie nicht, persönliche Geschichten zu erzählen, und lassen Sie sich nicht ohne Zustimmung auf körperliche Handlungen ein.
- **Sorgen Sie für sanfte Übergänge:** Die Ankündigung eines Aktivitätswechsels hilft, Angst zu regulieren.
- **Emotionen bestätigen, ohne sie zum Ausdruck zu zwingen:** Das Anerkennen von Unbehagen ohne das Verlangen nach Erklärungen stärkt die Bindung.
- **Die Verwendung visueller oder mehrsprachiger Materialien:** baut Sprachbarrieren ab und erleichtert die Inklusion.
- **Achten Sie auf die Raumaufteilung:** Die Bevorzugung einer kreisförmigen oder horizontalen Anordnung fördert die Gemeinschaft und Sichtbarkeit.

#### **Beispiele für bewährte Verfahren**

- **Spanien:** In einem Kurs in Sevilla wurde täglich eine optionale Runde mit der Frage „Wie geht es dir heute?“ eingeführt. Dies stärkte den Gruppenzusammenhalt und ermöglichte ein frühzeitiges Erkennen von Unwohlsein.
- **Griechenland:** Nach einer Blockade während einer Dynamik ohne vorherige Erklärung wurde die Praxis übernommen, jede Aktivität vorwegzunehmen und nicht-invasive Alternativen anzubieten.
- **Deutschland:** Arrivo Berlin Women verwendet ein emotionales Panel mit Symbolen, um auszudrücken, wie sich jede Teilnehmende bei ihrer Ankunft fühlt, sodass das Tempo des Tages angepasst werden kann.
- **Österreich:** Caritas Wien arbeitet in kleinen Untergruppen, wechselt technische Aufgaben mit kreativen Aktivitäten ab und legt Wert auf eine Klassenraumaufteilung, die Sicherheit und Horizontalität fördert.

Die Schaffung eines sicheren Umfelds erfordert keine großen Ressourcen, sondern Einfühlungsvermögen und Engagement. Wenn sich eine Flüchtlingsfrau wertgeschätzt und respektiert fühlt, fördert sie ihre Lernfähigkeit, Beziehungen aufzubauen und sich eine menschenwürdige Zukunft aufzubauen.

#### **1.4. Stärkung von Selbstbewusstseins und sozialer Integration:**

Selbstwertgefühl und Zugehörigkeitsgefühl sind für Flüchtlingsfrauen unerlässlich, um voll am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben und die Isolation zu überwinden, die oft mit Migration einhergeht. Selbstvertrauen aufzubauen erfordert echte Erfolgserlebnisse, Anerkennung und Teilhabe, nicht nur motivierende Botschaften. Soziale Integration entsteht zudem durch die Beziehung zu anderen, durch das Gefühl der Wertschätzung und Akzeptanz.

- Vertrauensbildende Maßnahmen

Viele geflüchtete Frauen starten mit einem geschwächten Selbstwertgefühl in die Ausbildung, geprägt von Gewalterfahrungen, Ablehnung oder Versagen. Um das Selbstvertrauen zurückzugewinnen, bedarf es mehr als nur Motivation: Es geht darum, echte Erfolgserlebnisse, Anerkennung und positive Teilhabe zu generieren.

##### **Reale Beispiele:**

- **Griechenland:** Beim Melissa Network wurde ein „Talente-Tag“ organisiert, an dem jede Frau etwas Eigenes mit der Gruppe teilte. Dies wurde als eine der bestärkendsten Erfahrungen des Programms bezeichnet.
- **Spanien:** Im Cruz Roja Cadiz bereiteten Schüler eines Kochkurses ein Menü zu, das sie mit anderen im Zentrum teilten. Die Anerkennung ihrer Gerichte stärkte ihr Selbstwertgefühl. Ein Gruppenmitglied sagte: „Mein Essen war eine Brücke, keine Barriere.“
- **Österreich:** Bei Caritas Wien wird der „Leistungszirkel“ eingesetzt, bei dem jede Frau am Ende des Moduls laut ausdrückt, worauf sie stolz ist. Der/die Trainer\_in macht zusätzlich eine individuelle positive Anmerkung.
- **Deutschland:** Bei Arrivo Berlin Women wurden nach dem Praktikum wertschätzende Feedback-Sitzungen durchgeführt. Kolleginnen und Trainer\_innen tauschten sich kurz darüber aus, was sie aneinander schätzen. Dies hatte vor allem bei zurückhaltenderen Frauen große Wirkung.

- Förderung sozialer Kontakte

Soziale Beziehungen sind ein wichtiger Bestandteil des emotionalen Wohlbefindens und ein entscheidender Faktor für die soziale und berufliche Integration von Flüchtlingsfrauen. Ein Unterstützungsnetzwerk – selbst ein kleines – reduziert Stress, Angst und Isolationsgefühle, während das Fehlen stabiler Bindungen Symptome verstärken kann, die mit Traumata oder Unsicherheit verbunden sind (WHO, 2022; Echeburúa & Amor, 2012).

Soziale Fähigkeiten – wie Kommunikation, emotionaler Ausdruck oder Konfliktlösung – können durch Gewalt- oder Diskriminierungserfahrungen beeinträchtigt sein, und viele Frauen müssen diese in einem neuen kulturellen und sprachlichen Umfeld neu aufbauen. Daher kann nicht davon ausgegangen werden, dass Beziehungen zwischen den Beteiligten spontan entstehen. Um diesen Prozess zu erleichtern, müssen sichere und nicht-invasive Bedingungen geschaffen werden.

## Reale Beispiele:

- **Griechenland – Melissa Network:** Eine wöchentliche „Soziale Stunde“ ermöglicht den Austausch von Tänzen, Geschichten oder Rezepten in einer freiwilligen und sicheren Umgebung.
- **Spanien – Rotes Kreuz Granada:** Ein „gemeinsames Rezeptbuch“ unter den Teilnehmenden förderte den kulturellen Stolz und spontane Verbindungen.
- **Deutschland – Kiezküchen (Berlin):** Monatliche Stammtische, bei denen jede Frau etwas aus ihrer Kultur vorstellt, stärken Respekt und Empathie.
- **Österreich – Caritas Wien:** Das „Welcome Partner“-System reduziert anfängliche Ängste und schafft Bindungen, die über die Ausbildung hinaus Bestand haben.

Die Förderung sozialer Beziehungen ist keine Nebenaufgabe, sondern eine zentrale Strategie zur Stärkung des Selbstwertgefühls, der psychischen Gesundheit und des Zugehörigkeitsgefühls im Ausbildungs- und Arbeitsmarktintegrationsprozess.

- Rolle der Unternehmenskultur bei der Förderung des Zugehörigkeitsgefühls

Zugehörigkeitsgefühl ist das Gefühl, Teil einer Gruppe zu sein, in der man sich akzeptiert, wertgeschätzt und sicher fühlt. Für Flüchtlingsfrauen ist die Entwicklung dieses Gefühls am Arbeitsplatz entscheidend für ihr emotionales Wohlbefinden, ihre Motivation und den Erhalt ihres Arbeitsplatzes. Zugehörigkeit entsteht jedoch nicht von selbst: Sie muss aktiv durch die Unternehmenskultur gefördert werden.

Die Unternehmenskultur beeinflusst direkt das Selbstwertgefühl, das emotionale Klima und den Grad der Inklusion. Unternehmen, die Respekt, Anerkennung und Vielfalt fördern, schaffen tendenziell ein menschlicheres und nachhaltigeres Umfeld, insbesondere für Menschen in schwierigen Situationen.

## Beispiele für bewährte Verfahren:

- **Spanien - Mescladís (Barcelona):** Jede/r neue Mitarbeiter\_in wird mit einem gemeinsamen Essen begrüßt. Es finden monatliche Gruppengespräche statt. Die Mitarbeiter\_innen beschreiben das Arbeitsumfeld eher als „Familie denn als Unternehmen“.
- **Griechenland – Melissa-Netzwerk:** Kleine Partnerunternehmen des Programms „Women in Work“ wenden Praktiken an, wie etwa jeden Morgen die Frage nach dem Befinden der Mitarbeiterinnen, die Achtung der Muttersprache während der Pausen und die Zulassung religiöser Praktiken.
- **Deutschland - Arrivo Berlin Women:** Jede Teilnehmende erhält monatlich eine Dankeskarte ihrer Kolleginnen und Trainer\_innen. Es finden interkulturelle Frühstücke statt, zu denen jede Teilnehmende etwas Typisches aus ihrem Land mitbringt.
- **Österreich – Caritas Wien:** Die gemeinsame Gestaltung der Gruppenräume wird gefördert, ebenso werden gemeinsame Aktivitäten wie Spaziergänge oder Yoga-Sitzungen organisiert. Diese Dynamik stärkt das Gefühl von Eigenverantwortung und Zugehörigkeit über die Arbeit hinaus.

Zugehörigkeitsgefühl hängt nicht allein von individuellen Integrationsbemühungen ab. Es ist eine gemeinsame Verantwortung, die entsprechende strukturelle Bedingungen, respektvolle Beziehungen und eine Kultur erfordert, die Vielfalt wertschätzt. In einem solchen Umfeld lernen oder arbeiten Flüchtlingsfrauen nicht nur: Sie fühlen sich dazugehörig, werden gestärkt und können eine menschenwürdige und nachhaltige Zukunft planen.

## Abschnitt 2 – Richtlinien für das Training

### 2.1. Bewusstsein für psychische Gesundheit.

Die Sensibilisierung für psychische Gesundheit in Schulungsprozessen ist eine notwendige Grundlage für die Schaffung inklusiver und nachhaltiger Lernumgebungen. Viele Flüchtlingsfrauen haben negative Erfahrungen gemacht, die sich direkt auf ihr psychisches Wohlbefinden auswirken. Kulturelle Stigmatisierung, mangelndes Bewusstsein für verfügbare Ressourcen und der Druck, sich schnell an das Gastland anzupassen, erschweren es zudem, emotionale Belastungen zu erkennen und auszudrücken. In diesem Zusammenhang können und sollten Trainer\_innen eine entscheidende Rolle spielen: Sie normalisieren den Dialog über psychische Gesundheit, vermitteln grundlegende Werkzeuge zur Selbstregulierung und Beobachtung und schaffen Gruppenräume der Fürsorge, des Respekts und der Empathie.

- Wie können Trainer\_innen das Bewusstsein für psychische Gesundheitsprobleme schärfen?

Bei der Sensibilisierung für psychische Gesundheit in Schulungskontexten mit Flüchtlingsfrauen geht es nicht darum, „über Krankheiten zu sprechen“, sondern darum, den Teilnehmenden einen Raum zu bieten, in dem sie sich selbst und einander erkennen, zuhören und für sie sorgen können. Der/die Trainer\_in hat die Möglichkeit, den Unterricht in eine Umgebung zu verwandeln, in der Unbehagen legitimiert, Hilfsmittel geteilt und Vertrauen aufgebaut werden.

- **Aktives Zuhören und emotionale Bestätigung.**

- Praxisbeispiel: Während eines Kochkurses bricht eine lateinamerikanische Teilnehmende nach einer Korrektur durch die Trainerin in Tränen aus. Anstatt die Emotionen herunterzuspielen („Das ist doch nicht so schlimm“), könnte die Trainerin sagen: „Ich sehe, dass dich das sehr berührt hat. Wenn du einen Moment brauchst oder später reden möchtest, bin ich für dich da.“ Diese Art der Reaktion ist weder pathologisierend noch setzt sie unter Druck.
- Zeugnis (IOM, 2020): „Meine Lehrerin hat mich nie angeschrien. Sie hat ruhig mit mir gesprochen, und das hat mir geholfen, Vertrauen zu fassen. In anderen Kursen fühlte ich mich nutzlos, hier nicht.“

- **Kulturelles Verständnis und Anpassung:**

- In vielen muslimischen und lateinamerikanischen Gemeinschaften manifestieren sich Emotionen körperlich (Kopfschmerzen, Bauchschmerzen, Müdigkeit) und werden nicht direkt verbalisiert. Psychische Störungen sind zudem tabuisiert, insbesondere bei Frauen, aus Angst vor Ablehnung oder Stigmatisierung. In diesen Fällen ist es sinnvoll, die direkte Verwendung von Begriffen wie „Depression“ oder „psychische Störung“ zu vermeiden und stattdessen offene Fragen zu stellen wie: „Wie geht es Ihnen in letzter Zeit körperlich?“, „Wie erholen Sie sich?“, „Fühlen Sie sich stark genug, um am Kurs teilzunehmen?“. Es ist auch wichtig, bei der Gestaltung des Raumes religiöse und kulturelle Regeln zu respektieren (z. B. Gebetszeiten zuzulassen oder direkten Körperkontakt zu vermeiden, wenn dieser nicht erwünscht ist).
- Kirmayer et al. (2011) betonen, dass interkulturelle Betreuung von einer Haltung kultureller Bescheidenheit ausgehen muss: Es geht nicht darum, alles über andere Kulturen zu wissen, sondern einfühlsam zuzuhören und respektvolle Fragen zu stellen.
- Vermittlung grundlegender Informationen mit interkulturellem Ansatz. Kurze Fakten wie „Jeder dritte Flüchtlings leidet unter Angst- oder Traurigkeitssymptomen“ helfen, Emotionen zu legitimieren, ohne sie zu pathologisieren. Die Vorstellung von Beispielen von Frauen aus

ähnlichen Kulturen (muslimisch, lateinamerikanisch, afrikanisch) kann Identifikation schaffen. Betonen Sie, dass psychische Gesundheit keine Schwäche ist oder nur **mit Medikamenten behandelt werden kann, sondern Teil eines ganzheitlichen Wohlbefindens.**

- **Schaffung einer emotional sicheren Umgebung:**
    - Es ist wichtig, von Anfang an einvernehmliche Gruppenregeln zu Respekt, Interventionszeiten und Vertraulichkeit festzulegen. Bieten Sie feste Routinen an und antizipieren Sie Veränderungen (vermeiden Sie Überraschungen). Erlauben Sie Pausen ohne Strafen, wenn eine Teilnehmende das Training kurz verlassen muss.
    - In einem Reinigungsworkshop in einem Hotel erlebte eine Syrerin ein traumatisches Erlebnis erneut, indem sie allein einen verschlossenen Raum betrat. Das Team gestaltete die Aktivität so um, dass sie immer paarweise durchgeführt wurde, wodurch das Risiko einer Reaktivierung des Traumas minimiert wurde (UNHCR, 2021).
  - **Verweis auf spezialisierte Ressourcen:**
    - Eine Möglichkeit, in diese Richtung zu arbeiten, wäre, dass das Trainingszentrum eine sichtbare und aktuelle Liste kostenloser interkultureller Beratungsdienste hat, aus der klar hervorgeht: verfügbare Sprachen, Standort und Transportmöglichkeiten, dass die Vertraulichkeit gewährleistet ist und dass eine papierlose Beratung möglich ist.
    - Im Falle Spaniens bieten Red Acoge und das Rote Kreuz in der Regel kostenlose psychologische Betreuung oder Überweisungen in migrantenfreundliche Umgebungen an.
  - **Zugängliche Sprache und Herangehensweise:**
    - Vermeiden Sie Fachausdrücke oder medizinische Diagnosen und verwenden Sie Ausdrücke, die mit der alltäglichen Erfahrung von Frauen in Verbindung stehen: „Hatten Sie schon einmal das Gefühl, nicht schlafen zu können, weil Ihr Kopf nicht abschalten will?“, „Ist es Ihnen schon einmal passiert, dass Ihr Körper schmerzt, obwohl Sie nicht krank sind?“, „Manchmal, wenn man viel Schweres durchgemacht hat, wird auch das Herz müde.“
  - **Verwenden Sie Geschichten, Erzählungen oder Dramatisierungen:**
    - Das Teilen von echten Erfahrungsberichten (anonymisiert) oder das Lesen von Kurzgeschichten ermöglicht es, gemeinsame Emotionen in Worte zu fassen, ohne sich selbst bloßzustellen. Kleine Dramatisierungen können helfen, Situationen zu visualisieren, ohne über die Geschichte selbst zu sprechen: „Eine Frau, die in 4 Stunden 12 Zimmer putzen muss und angeschrien wird... wie fühlt sie sich, was würde sie tun?“
  - **Pädagogische Kohärenz:**
    - Seien Sie ein achtsames Vorbild: Schreien Sie nicht, hören Sie zu, respektieren Sie den Rhythmus und machen Sie Pausen. In einer emotional sicheren Lernumgebung lernen die Teilnehmenden, dass es möglich und legitim ist, über Unbehagen zu sprechen.
- 
- Welche Aktivitäten können den Teilnehmenden helfen, Anzeichen von Stress zu erkennen?
  - **Symptomkarten** (emotional, körperlich, verhaltensbezogen). Jede Karte zeigt ein Symptom (Bauchschmerzen, häufiges Weinen, Schlafstörungen, Reizbarkeit). Die Teilnehmenden wählen die Symptome aus, die sie verspürt haben, und die Gruppe ordnet sie dann in Kategorien ein. Es wird erklärt, dass viele körperliche Symptome Signale des Körpers als Reaktion auf Stress sind.
  - **Körperliche Stresskarte.** Die Teilnehmenden erhalten einen Körperumriss und werden gebeten, farblich zu markieren, wo sie Stress empfinden, wenn sie nervös sind. Anschließend wird die Karte in der Gruppe geteilt (freiwillig). Sprechen Sie darüber, dass Stress nicht nur im Kopf entsteht.

- **Visuelle Stressskala.** Anhand von Bildern oder Farben (z. B. Blau = Ruhe; Gelb = Anspannung; Rot = Überlastung) werden die Teilnehmenden gebeten, ihre Gefühle zu Beginn des Tages zu beschreiben. Diese Übung kann im Laufe der Zeit wiederholt und verglichen werden.
- **Geschichten zum gemeinsamen Besprechen.** Eine kurze Geschichte wird vorgelesen: „Sara arbeitet als Zimmerreinigerin. Sie hat seit zwei Tagen schlecht geschlafen, hat Kopfschmerzen und das Gefühl, nichts richtig zu machen. Was ist los mit ihr? Was könnte sie tun? Wie könnte ihr Chef oder Kolleg\_in ihr helfen?“
- **Emotionale Ampel.** Jeden Morgen legen die Teilnehmenden ihren Namen auf eine Ampel (grün, gelb, rot). Sie wird nicht im Detail erklärt, gibt dem Trainer\_innen aber einen Eindruck vom Gruppenzustand und dient als Ausgangspunkt für optionale Gespräche.

Einige praktische Vorschläge für Trainer\_innen:

- Beobachten, ohne zu urteilen: Subtile Veränderungen erkennen und mit Empathie begleiten.
- Bieten Sie Pausen ohne negative Konsequenzen an: Planen Sie Zeit zum Ausruhen ein, wenn eine emotionale Übersättigung erkannt wird.
- Bestätigen Sie ohne Druck: „Sie scheinen heute ernster zu sein. Wenn Sie etwas brauchen, bin ich für Sie da.“
- Vermeiden Sie Reize, die ein Trauma auslösen: helles Licht, laute Geräusche, die Dynamik der Gefangenschaft.
- Überweisen Sie mit Bedacht: Wenn die Anzeichen weiterhin bestehen, ermöglichen Sie den Kontakt zu spezialisierten Fachkräften, idealerweise in sicheren Räumen und mit einem interkulturellen Ansatz.
- Nutzen Sie ein Tool, um **zu Beginn oder im Verlauf der Sitzungen den emotionalen Zustand der Teilnehmenden zu erfassen**: Beispielsweise ermöglicht die „Emotions-Ampel“ den Teilnehmenden, ihren emotionalen Zustand auszudrücken, ohne sprechen zu müssen: Grün: Mir geht es gut. Gelb: Mir geht es ok. Rot: Mir geht es schlecht.
- Wie können Trainer\_innen den Einfluss der Unternehmenskultur auf das psychische Wohlbefinden hervorheben?

Die Unternehmenskultur hat einen tiefgreifenden Einfluss auf die psychische Gesundheit von Arbeitnehmerinnen. Starre hierarchische Verhältnisse, Produktivitätsdruck, Unsichtbarkeit oder autoritäre Behandlung können traumatische Erinnerungen auslösen oder Dauerstress erzeugen.

- **Vergleichen Sie Szenarien und zeigen Sie reale Beispiele:** Beschreiben Sie zwei Arbeitsumgebungen: In der einen schreit der die Führungskraft es gibt keine Pausen und alles ist „korrekt“. In der anderen gibt es Pausen, man wird herzlich begrüßt und Einsatz wird gewürdigt. Fragen Sie: Wo würden Sie sich wohler fühlen? Wie verändert sich der Körper jeweils?

## UNGÜNSTIGES ARBEITSUMGEBUNG.

**Spanien:** Eine Syrerin, die als Kellnerin in einem Hotel an der Costa del Sol arbeitete, wurde entlassen, weil sie sich weigerte, ihren Hijab abzulegen. Sie erhielt keine formelle Erklärung. In ihrer Ausbildung beim Roten Kreuz sagte sie: „Es war ihnen egal, ob ich gut oder schlecht arbeitete, sie ärgerten sich nur über meinen Anblick“ (Spanisches Rotes Kreuz, 2020).

**Griechenland:** In einem Restaurant in Thessaloniki wurde eine afghanische Frau öffentlich und demütigend zurechtgewiesen, weil sie eine Bestellung nicht verstanden hatte. Sie verließ ihren Arbeitsplatz mit schweren Angstsymptomen. Zeugenaussagen gesammelt von Solidarity Now in seinem Programm „Hospitality Routes to Integration“ (2021).

**Deutschland:** Laut ENAR (2021) haben 51 % der muslimischen Flüchtlingsfrauen in Deutschland aufgrund ihrer Herkunft oder Religion Diskriminierung am Arbeitsplatz erfahren, insbesondere im Hotel- und Gastgewerbe.

**Österreich:** In einem Wiener Hotel wurde eine Eritreerin drei Wochen lang ohne klare Anweisungen und ohne verbalen Kontakt zum Personal mit Reinigungsarbeiten beauftragt. In Interviews der Caritas Wien (2021) sagte sie: „Ich war immer allein. Niemand hat mir etwas erklärt, ich wurde einfach mit einem Putzwagen dort zurückgelassen. Ich dachte, es sei eine Strafe.“

## GÜNSTIGES ARBEITSUMGEBUNG.

**Spanien:** Die Kooperative Mescladís (Barcelona) beschäftigt Migrantinnen und Flüchtlingsfrauen in der Gastronomie. Ihr Modell umfasst finanzierte Schulungen, emotionale Unterstützung, Selbstmanagement und Betreuungsprotokolle wie flexible Pausen und externe Betreuung (Mescladís, Memoria 2022).

**Deutschland:** Kiezküchen (Berlin) bietet in Zusammenarbeit mit Arrivo Berlin Women Deutschkurse, psychosoziale Unterstützung und Diversity-Training an. 85 % der Frauen geben an, sich wertgeschätzter und selbstbewusster zu fühlen (Kiezküchen, 2020).

**Österreich:** Caritas Wien fördert die Arbeitsvermittlung mit emotionaler Unterstützung. Eine syrische Teilnehmende sagte: „Zum ersten Mal wurde ich gefragt, wie ich mich fühle, bevor ich mit der Arbeit beginne.“ Aussagen aus Folgeinterviews des Programms „Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen“ (2021).

**Griechenland:** Das Melissa Network schult mit seinem Programm „Women in Work“ Arbeitgeber in interkultureller psychischer Gesundheit. 68 % der eingestellten Frauen geben an, dass sie das Gefühl hatten, von ihren Vorgesetzten gehört zu werden (Melissa, 2022).

- **Persönliche Geschichten** (falls Sie diese teilen möchten): Bitten Sie (ohne Druck) darum, zu erzählen, wie Sie sich in früheren Jobs gefühlt haben. Was machte den Unterschied aus, ob Sie sich als Teil eines Teams oder allein fühlten?
- **Karte fürsorgliches Unternehmen/schädigendes Unternehmen:** Erstellen Sie ein Poster mit zwei Spalten. Die Gruppe trägt Sätze oder Situationen bei, die sie erlebt oder sich vorgestellt hat. Z. B.: Fürsorgliches Unternehmen: „Sie fragen nach Ihrem Befinden“, „Sie können ohne Angst zum Arzt gehen“. Schädigendes Unternehmen: „Sie ignorieren Sie“, „Sie ändern Ihren Stundenplan ohne Vorwarnung“.
- Identifizieren Sie **fürsorgliche Praktiken**: Fragen Sie: Welche kleinen Details würden Ihnen ein gutes Gefühl bei Ihrer Arbeit geben (z. B. wenn Ihnen zugehört wird, Sie Pausen haben oder Ihre Bemühungen anerkannt werden)? Auf dieser Grundlage können Sie den „Leitfaden für bewährte Praktiken“ Ihrer eigenen Gruppe erstellen.

## 2.2. Techniken zur Stressreduzierung:

Stress ist eine adaptive Reaktion auf äußere Anforderungen, die bei längerer und intensiver Belastung das körperliche, emotionale und kognitive Wohlbefinden beeinträchtigen kann. Flüchtlingsfrauen sind zahlreichen Stressfaktoren ausgesetzt, und in Verbindung mit den Anforderungen der Arbeit in einem schnelllebigen Hotel- und Gastgewerbe mit starren Hierarchien können die Auswirkungen besonders verheerend sein. Die bewusste Integration von Stressabbautechniken in Ausbildung und Arbeit ist daher ein Akt der Fürsorge, Nachhaltigkeit und Inklusion.

- Wie können Achtsamkeitsübungen in die Ausbildung und den Alltag geflüchteter Frauen integriert werden?

## ANWENDUNG ZU TAGESZEITEN:

- **Zu Beginn des Tages:**
  - Bewusste Bauchatmung (5 Minuten). Atmen Sie tief durch die Nase ein und zählen Sie dabei bis 4, halten Sie die Luft 2 Sekunden lang an und atmen Sie 6 Sekunden lang langsam durch den Mund aus. Wiederholen Sie dies 5 Minuten lang. Hilft, die Aktivierung des sympathischen Nervensystems zu verringern und so basale Angstzustände zu reduzieren.
  - Verankerung im Körper (kurzer Körperscan). Füße, Beine, Bauch, Schultern und Kiefer bewusst wahrnehmen. Spannungen wahrnehmen, ohne sie zu verändern, nur zur Kenntnis nehmen. Ideal im Stehen vor dem Betreten eines Kurses oder vor Schichtbeginn.
  - Positive Visualisierung (Selbstmotivation mit Leitbild). Bitten Sie die Teilnehmenden, sich eine sichere und positive Szene (Strand, Spielplatz, Gebet usw.) vorzustellen und diese eine Minute lang zu verinnerlichen. Dies kann in Begrüßungssitzungen im Unterricht oder in Gruppenräumen integriert werden.
- **Während des Arbeitstages:**
  - Achtsamkeits-Mikropause (1–2 Minuten). Halten Sie mitten in einer Schicht einen Moment inne, um zu atmen, sich zu strecken und sich zu fragen: Wo bin ich jetzt? Wie fühle ich mich? Was brauche ich? Dies kann mit Momenten wie Wassertrinken, Händewaschen oder Aufgabenwechsel verbunden sein.

- 4-7-8-Atmung zum Abbau von Spannungen. Einfache Technik zur Beruhigung des Körpers: 4 Sekunden atmen, 7 Sekunden anhalten, 8 Sekunden ausatmen. Kann im Badezimmer, auf dem Flur oder in Pausen ohne Hilfsmittel praktiziert werden.
- Aufmerksamkeit auf die fünf Sinne (in Momenten der Überlastung). Benennen Sie im Geiste 5 Dinge, die Sie sehen, 4 Dinge, die Sie hören, 3 Dinge, die Sie fühlen (berühren), 2 Dinge, die Sie riechen, 1 Ding, das Sie schmecken. Technik zur Erdung (Rückkehr in die Gegenwart) bei Angst- oder Dissoziationskrisen.
- **Am Ende des Tages:**
  - Progressive Muskelentspannung (5–10 Minuten). Spannt und entspannt Muskelgruppen von den Füßen bis zum Kopf. Löst angestaute Verspannungen und verbessert die Schlafqualität. Kann zu Hause vor dem Schlafengehen oder als Teil der Routine vor dem Schlafengehen praktiziert werden.
  - Kurzer emotionaler Abschlusstext. Schriftlich (oder mündlich in der Gruppe) einen Satz über etwas, das gut gelaufen ist oder wofür man an diesem Tag dankbar ist, formulieren. Hilft, sich wieder mit positiven Aspekten zu verbinden und Grübeleien zu reduzieren. Die Methode wurde erfolgreich für Flüchtlingsfrauen mit geringen Lese- und Schreibkenntnissen mit Zeichnungen oder Symbolen adaptiert.

#### **BEWERBUNG PRO STELLENBEREICH:**

- **Küchenhilfe.**
  - Praktische Übung: Konzentrieren Sie sich bei der Zubereitung von Speisen kurz auf die Sinne (Farbe der Zutaten, Textur, Aroma). Dies hilft, den Geist zu beruhigen und sich auf den Moment zu konzentrieren.
  - Kurze Technik: 4-7-8-Atmung vor der Schicht oder während der Pausen, um die Spannung abzubauen.
- **Rezeption.**
  - Praktische Übung: Schließen Sie nach dem Umgang mit einem schwierigen Gast für eine Minute die Augen, atmen Sie tief ein und lösen Sie die Spannung mit der Luft.
  - Auditiv Achtsamkeit: Scannen Sie während der Ruhepause die Umgebung (Geräusche, Temperatur, Körperhaltung), um in die Gegenwart zurückzukehren.
- **Housekeeping.**
  - Praktische Übung: Nehmen Sie sich am Ende eines Raumes 30 Sekunden Zeit, um tief durchzuatmen, die Schultern zu entspannen und die Anstrengung anzuerkennen, die Sie unternommen haben.
  - Achtsamkeit in der Bewegung: Machen Sie beim Durchqueren von Fluren einige langsame Schritte und achten Sie dabei auf den Kontakt mit dem Boden. **Bestandsverwaltung.**
  - Praktische Übung: Achten Sie beim Platzieren der Produkte ohne Eile auf Farbe, Reihenfolge und Form. Wiederholen Sie gedanklich „eins nach dem anderen“.
  - Bewusste Pause: Halten Sie zwischen den Gängen einen Moment inne, entspannen Sie Ihren Kiefer, schließen Sie die Augen und atmen Sie dreimal tief durch.

- Welche Zeitmanagementstrategien können Lernenden vermittelt werden?

Zeitmanagement ist besonders nützlich für Frauen, die Arbeit mit Kindererziehung, unsicherer Wohnsituation, Sprachlernen oder der Betreuung von Angehörigen in Einklang bringen müssen. Es geht nicht darum, „mehr in weniger Zeit zu schaffen“, sondern darum, inmitten des Chaos wieder Kontrolle und Klarheit zu gewinnen.

- **Allgemeine Strategien:**

- Vereinfachte Eisenhower-Matrix: Gruppieren Sie die Aufgaben des Tages mithilfe von Bildern oder Farben in 4 Kategorien (wichtig/dringend, wichtig/nicht dringend, nicht wichtig/dringend, nicht wichtig/nicht dringend).
- Visueller Wochenplaner: Erstellen Sie gemeinsam einen realistischen Plan, der Arbeit, Ruhe, Selbstpflege, Arzttermine und Familie umfasst. Passen Sie ihn für Frauen mit Leseschwäche durch Piktogramme an.
- Mikro-Organisation des Tages: große Aufgaben in Schritte unterteilen: „Inventur der Reinigungsmittel → „Gang 1 / Gang 2 prüfen / Etiketten auffüllen“.
- 25-Minuten-Block-Technik: 25 Minuten auf eine einzelne Aufgabe konzentrieren, dann 5 Minuten Pause. Ideal, um geistiger Erschöpfung vorzubeugen.

- **Bewerbung pro Stellenbezeichnung:**

- **Küchenhilfe.** Lernen Sie, die Aufgabe in Phasen zu gliedern (Schälen, Schneiden, Kochen, Servieren). Verwenden Sie eine visuelle Liste mit den geschätzten Zeiten für jeden Teil des Rezepts.
- **Rezeption.** Priorisieren Sie Ihre Aufgaben zwischen Kundenservice, Telefonaten und Verwaltungsaufgaben. Verwenden Sie eine übersichtliche Checkliste, um Multitasking-Überlastung zu vermeiden.
- **Housekeeping.** Teilen Sie die Reinigungsarbeiten zeitlich ein (z. B. „20 Minuten pro Zimmer“) und legen Sie alle zwei Zimmer kurze Pausen zum Dehnen oder Trinken ein. Klassifizieren Sie die Zimmer nach Schwierigkeitsgrad (leicht, mittel, komplex) und planen Sie ihre Reihenfolge.
- **Lagerhilfe.** Organisieren Sie die Schicht nach Lagerbereichen, um unnötige Wege zu vermeiden. Stellen Sie sich die Zeitblöcke vor: 30 Minuten Sortieren, 30 Minuten Auffüllen, 10 Minuten Pause.

- Welche Rolle spielen Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle bei Stressreduzierung und Burnout-Prävention?

Arbeitsschutzmaßnahmen müssen über die Prävention körperlicher Verletzungen hinausgehen. Um wirksam zu sein, müssen sie auch psychosoziale Risiken berücksichtigen, insbesondere bei Frauen mit Traumata oder in prekären Arbeitsverhältnissen. Stressabbau und Burnout-Prävention bei Flüchtlingsfrauen sind kein Luxus, sondern eine ethische und prägende Notwendigkeit. Achtsamkeitsübungen, die Vermittlung realistischer Zeitmanagementstrategien und die Etablierung emotional fokussierter Arbeitsabläufe schaffen ein Umfeld, in dem die Ausbildung zu Fürsorge und Chance wird. Diese Frauen erlernen nicht nur einen Beruf, sondern

gewinnen auch ihre Fähigkeit zurück, für sich selbst zu sorgen, Entscheidungen zu treffen und eine gerechtere und gesündere Zukunft für sich zu gestalten.

#### **Wichtige Maßnahmen:**

- Strukturierte und respektierte Pausen: Nehmen Sie sie in das Protokoll auf und benennen Sie sie als Recht, nicht als Zugeständnis. Frauen sollten kein schlechtes Gewissen haben, wenn sie sich ausruhen.
- Geplante Aufgabenrotation: Wechseln Sie bei körperlich anstrengenden Aufgaben wie Putzen oder Auffüllen des Lagerbestands schwere Aufgaben mit leichteren ab.
- Räume zur emotionalen Erholung: Richten Sie einen ruhigen Raum ein, in dem sie sitzen, durchatmen oder einen Moment der Privatsphäre genießen können, wenn sie sich überfordert fühlen.
- Empathische Betreuung und aktives Zuhören: Pflegekräfte müssen darin geschult werden, Anzeichen von Burnout zu erkennen, Emotionen zu bestätigen und zu begleiten, ohne zu infantilisieren.
- Angemessene Anpassungen: Bei Angstsymptomen oder extremer Müdigkeit können Anpassungen wie kürzere Schichten oder bestimmte Aufgaben ohne negative Konsequenzen vorgenommen werden.

#### **Beispiele pro Stellenbereich:**

- **Küchenhilfe:** Protokolle zur Begrenzung der Belastung durch intensive Hitze, Lärm oder extreme Rhythmen ohne Pausen. Überwachung auf Anzeichen von Dehydrierung oder körperlicher Überlastung.
- **Rezeption:** Klare Regeln für Bildschirmpausen (auch mal vom Bildschirm wegschauen). Auf Anzeichen emotionaler Überlastung nach Konflikten mit Kund\_innen achten.
- **Service:** Anweisungen zur Vermeidung von Verletzungen durch wiederholte Bewegungen und ergonomische Hilfsmittel. Aktionsprotokoll für emotionale Krisen (Weinen, Angst, Dissoziation).
- Bestandsauffüllung: Regelungen zu Maximalgewichten, Nutzung sicherer Leitern und Erholungszeiten. Möglichkeit zur Umplanung von Schichten bei starken Erschöpfungserscheinungen.

#### **2.3.Trauma-informierte Lehrmethoden:**

Die Anwendung eines traumainformierten Ansatzes bedeutet nicht, als Therapeut\_innen zu agieren, sondern Bedingungen emotionaler Sicherheit, Vorhersehbarkeit, Flexibilität und Würde zu schaffen, die dem Lernen förderlich sind, ohne Unbehagen und erneute Traumatisierung zu verursachen.

- Wie können Trainer\_innen in ihren Sitzungen traumainformierte Prinzipien anwenden?

Der von SAMHSA (2014) vorgeschlagene Rahmen identifiziert sechs Schlüsselprinzipien. Wie diese in der Ausbildung mit Flüchtlingsfrauen in die Praxis umgesetzt werden können, wird hier erklärt:

- **Prinzip 1: Körperliche und emotionale Sicherheit.**
  - Beginnen Sie jede Einheit mit einer festgelegten Routine (Begrüßung, Tagesordnungsüberprüfung, ruhige Aktivität).
  - Vermeiden Sie überfüllte oder laute Räume.
  - Erzwingen Sie kein öffentliches Reden oder Teilen persönlicher Erfahrungen.

- Stellen Sie sicher, dass keine Teilnehmende lächerlich gemacht, öffentlich korrigiert oder ohne Zustimmung bloßgestellt wird.
- **Prinzip 2: Vertrauen und Transparenz.**
  - Erklären Sie im Voraus, was wie und warum getan werden soll.
  - Halten Sie festgelegte Zeitpläne und Vereinbarungen ein.
  - Melden Sie Änderungen rechtzeitig.
  - Beantworten Sie die Fragen der Gruppe klar und ehrlich.
- **Prinzip 3: Unterstützung und Empowerment.**
  - Erkennen Sie Erfolge an, egal wie klein sie sind, und würdigen Sie Fortschritte.
  - Bieten Sie gestaffelte Aufgaben entsprechend dem Tempo und Niveau jedes Gruppenmitglieds an.
  - Lassen Sie Auswahlmöglichkeiten zu (z. B. „Möchten Sie die Aktivität lieber allein oder zu zweit durchführen?“).
- **Prinzip 4: Beteiligung und Zusammenarbeit.**
  - Bitten Sie die Gruppe, Regeln für das Zusammenleben und die Struktur der Sitzungen zu erstellen.
  - Fördern Sie Entscheidungsräume: Welches Thema soll zuerst behandelt werden, wie soll die Zeit eingeteilt werden?
  - Bestätigen Sie unterschiedliche Meinungen, ohne Urteile zu fällen.
- **Prinzip 5: Kulturelle, historische und geschlechtsspezifische Perspektive.**
  - Erkennen Sie die unterschiedlichen Kulturen in der Trainingsgruppe und vermeiden Sie Verallgemeinerungen.
  - Akzeptieren Sie verschiedene Formen des Gefühlausdrucks (Schweigen bedeutet nicht Desinteresse).
  - Seien Sie sich der Auswirkungen von Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der Religion oder der Herkunft auf den Lebensverlauf einzelner Frauen bewusst.
- **Prinzip 6: Verhinderung einer erneuten Traumatisierung.**
  - Verwenden Sie keine Dynamiken, die Situationen von Gewalt, Spannung oder Kontrolle simulieren.
  - Vermeiden Sie harte oder autoritäre Sprache.
  - Achten Sie auf Anzeichen emotionaler Belastung (gesenkter Blick, Unruhe, Körpersteifheit) und ermöglichen Sie Pausen oder das Verlassen der Gruppe, ohne die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen.

#### Reale Beispiele aus der Praxis:

- **Griechenland – Melissa Network (Athen):** Während eines Kochworkshops bemerkte der Trainer Unbehagen im Umgang mit großen Messern. Eine afghanische Lernende erklärte, diese erinnerten sie an Gewalterfahrungen. Die Gruppe organisierte die Aktivität neu und legte dabei den Schwerpunkt auf emotionale Sicherheit.

- **Spanien – Rotes Kreuz Valencia:** In einer Schulung im Hotel- und Gastgewerbe wurden zu Beginn der Zimmerreinigung Spannungen beobachtet. Eine tägliche Begrüßungsroutine wurde eingeführt, Partnerarbeit wurde ermöglicht und eine flexible Pause angeboten. Dies verbesserte die Anwesenheit und das Gruppenengagement. Eine Trainerin bemerkte: „Ein sicherer Empfang verändert alles.“
- **Deutschland - Arrivo Berlin Frauen:** Mehrere Teilnehmende wurden beim Sprechen in der Gruppe blockiert. Die Dynamik wurde angepasst: Anstelle von persönlichen Aussagen wurden kooperative Spiele ohne verbale Darstellung vorgeschlagen. Das Recht zu beobachten, ohne aktiv teilzunehmen, wurde respektiert. Eine Syrerin sagte: „Niemand hat mich zum Sprechen gezwungen. Das hat mir die Kraft gegeben, es allmählich tun zu wollen.“
- **Österreich - Caritas Wien:** Das Schulungszentrum verzichtet auf Neonlicht und verfügt über eine Ruhezone mit weichen Decken zum Ausruhen. Die gemeinsam erarbeiteten Unterrichtsregeln sind in mehreren Sprachen verfasst. Eine afghanische Teilnehmende kommentierte: „Hier kann ich durchatmen. Ich weiß, dass mich niemand anschreit, und ich kann mich hinsetzen, ohne etwas erklären zu müssen.“
- **Welche Strategien können verwendet werden, um ein unterstützendes Umfeld zu schaffen?**

Neben der Anwendung dieser Prinzipien gibt es konkrete pädagogische Instrumente zur Förderung einer sicheren, motivierenden und fördernden Umgebung:

- **Beziehungsstrategien:**
  - Zeigen Sie emotionale Verfügbarkeit: Begrüßen Sie mit Namen, wirken Sie positiv, sprechen Sie mit ruhiger Stimme.
  - Bestätigen Sie aufgekommene Gefühle: Wenn eine Frau Angst, Traurigkeit oder Frustration äußert, spielen Sie sie nicht herunter. Sagen Sie: „Es ist normal, sich so zu fühlen“ oder „Danke, dass Sie das mit uns teilen.“
  - Tolerieren Sie Rückzug, ohne ihn mit negativen Konsequenzen zu belegen: Wenn sich eine Lernende vorübergehend zurückzieht oder nur wenig mitmacht, üben Sie keinen Zwang aus und verurteilen Sie sie nicht. Respektieren Sie ihren Prozess.
- **Lehrstrategien:**
  - Bieten Sie mehrere Formen der Teilnahme an: Schreiben, Zeichnen, Sprechen, Schauspielern, Beobachten. Nicht jede lernt oder drückt sich auf die gleiche Weise aus.
  - Wiederholen und verstärken Sie, ohne etwas ins Lächerliche zu ziehen: Verwenden Sie verschiedene Medien (mündlich, visuell, praktisch), damit jeder es versteht.
  - Planen Sie emotionale Pausen ein: in der Mitte der Einheit 5 Minuten Ruhezeit mit Musik, Atem- oder Dehnungsübungen ein.
- **Strukturelle Strategien:**
  - Machen Sie immer die Tagesordnung zugänglich, auch mit Piktogrammen oder einfachen Sätzen.
  - Beginnen und enden Sie mit klaren Routinen: Begrüßung, Zusammenfassung, Verabschiedung.
  - Schaffen Sie einen einladenden physischen Raum: sanfte Beleuchtung, Sauberkeit, Poster mit positiven Sprüchen oder Gruppenarbeit.
- **Aktivitäten, die das Gefühl von Sicherheit und Zugehörigkeit stärken:**
  - „Das Wandbild der Stärken“: Jede Frau schreibt oder zeichnet etwas, was sie gut kann.
  - „Willkommensritual“: Jedes neue Mitglied erhält eine Willkommenskarte oder wird von einem Mitglied, das bereits länger zur Gruppe gehört, begleitet.

- „Emotionaler Werkzeugkasten“: Die Gruppe sammelt Sätze, Atemübungen, Lieder oder Handlungen, die ihnen helfen, wenn es ihnen schlecht geht.

Trauma-informiertes Training bedeutet, mit Fürsorge, Vorhersehbarkeit und dem Bewusstsein für erlebten Schmerz zu lehren. Es bedeutet aber auch, neue Erfahrungen zu schaffen, die der Gewalt entgegenwirken: respektvolle Beziehungen, gemeinsame Entscheidungen, wertschätzende Erfolge. In einem solchen Umfeld ist Lernen nicht nur eine technische Aneignung: Es wird zu einem Weg des Wiederaufbaus, des Vertrauens und des Fortschritts.

## 2.4. Stärkung des Selbstbewusstseins und der sozialen Integration:

Ausgehend von der Ausbildungs- und Arbeitsumgebung können Aktivitäten, Dynamiken und Räume gestaltet werden, die das Selbstwertgefühl stärken, positive Bindungen fördern und das Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gemeinschaft oder einem Arbeitsteam stärken.

- Wie können Trainer\_innen vertrauensbildende Aktivitäten fördern?

Praktische Vorschläge:

- **Wöchentliches Erfolgstagebuch:** Bitten Sie jede Teilnehmende am Ende der Woche, etwas aufzuschreiben, was sie gelernt, geschafft oder genossen hat. Sie können Wörter, Bilder oder Farben verwenden. Diese einfache Übung stärkt das Bewusstsein für Fortschritte und positives Denken.
- **Karten zur gegenseitigen Anerkennung:** Einmal im Monat schreibt jede Frau einer anderen eine positive Nachricht, in der sie eine Handlung oder Haltung hervorhebt, die sie schätzt. Dies stärkt die Bindung und das Selbstwertgefühl aus der Sicht der Kolleg\_innen.
- **Rotierende Mikrorollen:** Durch die Zuweisung kleinerer Aufgaben im Unterricht (Vorlesen einer Aufgabe, Leiten einer Aktivität, Organisieren von Materialien) kann jedes Gruppenmitglied eine aktive Rolle ohne Druck erleben.
- **Wand der Stärken:** Jede Teilnehmende schreibt eine persönliche Eigenschaft („Ich bin geduldig“, „Ich bin ein guter Zuhörer“) auf einen Karton und hängt diesen an die Wand. Mit der Zeit wird die Wand zu einem visuellen Ort kollektiver Selbstbestätigung.
- **Aktivitäten zum Wissensaustausch:** Wenn Frauen etwas mit der Gruppe teilen (ein Rezept, ein Wort in ihrer Sprache, eine handwerkliche Technik), können sie aus der Rolle der Lernenden heraustreten und die Rolle der Expertin übernehmen.

- Welche Aktivitäten können die soziale Integration fördern?

In der Psychologie werden soziale Kompetenzen als die Gesamtheit erlernter Verhaltensweisen definiert, die es einer Person ermöglichen, effektiv und zufriedenstellend mit anderen zu interagieren (Caballo, 2007). Zu diesen Kompetenzen gehören verbale und nonverbale Kommunikation, die Fähigkeit, um Hilfe zu bitten, Grenzen zu setzen, Gefühle auszudrücken und Konflikte zu lösen. Bei Flüchtlingsfrauen können diese Kompetenzen durch Gewalt, Diskriminierung oder erzwungene Isolation beeinträchtigt oder geschwächt werden. Viele müssen zudem den Umgang mit anderen in einem völlig neuen kulturellen und sprachlichen Umfeld neu erlernen, was zusätzliche Schwierigkeiten und Ängste mit sich bringt. Die Förderung sozialer Beziehungen in der Ausbildung ist daher keine zweitrangige Aufgabe: Sie ist ein zentrales Element

zur Stärkung der psychischen Gesundheit, des Selbstwertgefühls, der Kooperation, des Zugehörigkeitsgefühls und der Beständigkeit im Ausbildungs- und Beschäftigungsprozess.

#### **Praktische Strategien:**

- **Kooperative, nicht wettbewerbsorientierte Aktivitäten:** Aufgaben wie das Zubereiten eines Rezepts oder das Dekorieren des Trainingsraums können nur gemeinsam bewältigt werden.
  - **Symbolische Dynamik:** Die Verwendung von Bildern oder Objekten anstelle von Worten zum Teilen von Stimmungen reduziert den verbalen Druck.
  - **Gemeinsame Kaffee- oder Tee-Ecke:** Kurze informelle Gespräche fördern authentische Verbindungen außerhalb des formellen Trainingssettings.
  - **Rotierende Interessengruppen:** Durch die Organisation kleiner Teams mit wechselnden Interessen werden feste Clans vermieden und neue Beziehungen gefördert.
  - **Gruppenübergreifende Aktivitäten:** Treffen mit anderen Klassen erweitern Netzwerke und fördern die Selbstverständlichkeit der Vielfalt.
- 
- Wie kann durch Unternehmenskultur ein Zusammengehörigkeitsgefühl gefördert werden?

Zugehörigkeit kommt nicht von selbst: Sie muss durch die Unternehmenskultur aktiv gefördert werden:

Aktionen zur Förderung der Eigenverantwortung:

- Kontinuierliche Anerkennung: Das Bedanken und Würdigen individueller und kollektiver Leistungen stärkt das Selbstwertgefühl und die Bindung an die Organisation.
- Beteiligung an alltäglichen Entscheidungen: Die Mitsprache bei Aufgaben, Schichten oder Zeitplänen vermittelt Respekt und Eigenverantwortung.
- Sichtbarkeit der Vielfalt: Die Pluralität des Teams in Postern, Netzwerken oder internen Materialien widerzuspiegeln, fördert die positive Identifikation.
- Inklusive Feiern: Die Einbeziehung kultureller oder religiöser Daten, die für berufstätige Frauen wichtig sind, stärkt den Respekt und den Zusammenhalt.
- Inklusions- und Traumatraining: Durch die Sensibilisierung des Teams für psychische Gesundheit, Migration und Diskriminierung wird mehr Empathie erzeugt.
- Räume für emotionale Kommunikation: Sich Zeit für gemeinsames Zuhören zu nehmen, stärkt das Vertrauen und beugt Spannungen vor.

Der Aufbau von Selbstvertrauen und die Förderung der sozialen Integration sind nicht nur eine Frage der individuellen Motivation, sondern eine gemeinsame Verantwortung von Trainer\_innen, Kolleg\_innen und Unternehmen. Flüchtlingsfrauen brauchen ein Umfeld, in dem sie sich sicher fühlen können, um ihr Selbstwertgefühl wieder aufzubauen, bedeutsame Erfolge zu erleben und echte Bindungen der Unterstützung aufzubauen.

Durch Aktivitäten, die ihre Stärken anerkennen, Räume, die positive Beziehungen ermöglichen, und Unternehmenskulturen, die Respekt, Gleichberechtigung und Teilhabe fördern, wird nicht nur ihr emotionales Wohlbefinden gesteigert, sondern auch ihre Autonomie, ihre Lernfähigkeit und ihre nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit. Kurz gesagt: Vertrauen und Zugehörigkeitsgefühl werden nicht nur vermittelt, sondern täglich mit Beständigkeit, Menschlichkeit und Sorgfalt gepflegt.

## Abschnitt 3 – Fallstudie

Diese vier Fallstudien zeigen, wie die im Modul behandelten Prinzipien in verschiedenen europäischen Berufsausbildungskontexten im Hotel- und Gastgewerbe mit Flüchtlingsfrauen angewendet werden können. Anhand konkreter Erfahrungen werden die Herausforderungen, Strategien und Ergebnisse in Bezug auf psychische Gesundheit, Selbstwertgefühl, soziale Integration und einen traumainformierten pädagogischen Ansatz veranschaulicht.

### **FALL 1: AMINA, VERTRAUEN AUFBAUEN DURCH RESPEKT VOR DER STILLE.**

Standort: Berlin, Deutschland

Art des Settings: Echte Interaktion in einer multikulturellen Trainingsumgebung.

- **Beschreibung des Szenarios:**

Amina, eine 34-jährige Syrerin, besuchte eine Ausbildung zur Empfangsdame in Berlin. Pünktlich und kompetent in praktischen Aufgaben, vermied sie Blickkontakt und sprach nicht in der Öffentlichkeit, was zu Kommentaren und Entfremdung ihrer Kolleg\_innen führte. Das Team, bestehend aus einer technischen Trainerin, einer Gemeindepsychologin und einer interkulturellen Mediatorin, verfolgte einen traumainformierten Ansatz: Sie vermieden es, verbale Beteiligung zu erzwingen, und boten angepasste Aufgaben an, die es Amina ermöglichen, ihre Fähigkeiten schrittweise zu entfalten. Nach einigen Wochen leitete sie eine Patientenbetreuungssimulation und erzählte, ihr Rückzug sei eine Reaktion auf ein Trauma, das sie in ihrem Herkunftsland erlitten hatte.

- **Analyse und gewonnene Erkenntnisse:**

Das Team vermied es, das Verhalten der Lernenden (Apathie, Desinteresse) nur anhand von Verhaltensmustern zu interpretieren und achtete stattdessen auf aktives Zuhören, didaktische Flexibilität und kulturelle Sensibilität. Die Abstimmung zwischen pädagogischen und psychosozialen Profilen ermöglichte eine positive Entwicklung von Amina, ohne dass es zu Konfrontationen kam.

- **Wichtigste Ergebnisse:**

- Rückzug kann Ausdruck eines Traumas und nicht von Desinteresse sein.
- Der Schlüssel liegt darin, mehrere Möglichkeiten zur Teilnahme bereitzustellen.
- Eine respektvolle und flexible Pädagogik eröffnet Raum für zunehmendes Empowerment.

### **FALL 2: SICHERE RÄUME FÜR INTERKULTURELLES ZUSAMMENLEBEN.**

Ort: Athen, Griechenland

Art des Settings: Reale Interaktion im Kontext einer multikulturellen Gruppe.

- **Beschreibung des Szenarios:**

In einem Kochkurs des Melissa Network wurden Spannungen zwischen afghanischen, syrischen und afrikanischen Frauen deutlich. Kulturelle Unterschiede und emotionaler Ballast sorgten für eine Atmosphäre stiller Konflikte. Das Team – bestehend aus einer technischen Trainerin, einer Sozialarbeiterin, einer Traumatherapeutin und einem Kulturvermittler – führte zu Beginn des Tages

kurze Achtsamkeitsübungen und am Ende eine informelle „Teestunde“ ein. Die Frauen entspannten sich, zeigten Fürsorge füreinander und beteiligten sich aktiver.

- **Analyse und gewonnene Erkenntnisse:**

Abwehrreaktionen waren in Wirklichkeit Reaktionen auf chronischen Stress und Traumata. Die Praktiker nutzten ihre Fähigkeiten in Emotionsregulation, interkultureller Mediation und nicht-invasivem dynamischem Design, um emotionale Sicherheit zu schaffen, ohne sie zur Verbalisierung zu zwingen.

- **Wichtigste Ergebnisse:**

- Einfache Körpertechniken (Atmung, Bewegung) helfen, Spannungen abzubauen.
- Eine vorhersehbare emotionale Struktur stärkt den Gruppenzusammenhalt.
- Das Teilen alltäglicher kultureller Praktiken erzeugt gegenseitigen Respekt und Zugehörigkeit.

### **FALL 3: STÄRKEN DURCH KULTURELLES WISSEN SICHTBAR MACHEN.**

Ort: Wien, Österreich

Szenariotyp: Erfolgsgeschichte zu Empowerment und Integration

- **Beschreibung des Szenarios:**

Während eines Kurses bei Caritas Wien zeigten einige Flüchtlingsfrauen geringes Selbstwertgefühl und wenig Interaktion. Das Team – Trainer\_in, Mediatorin, Gemeindepsychologin und Inklusionstechnikerin – schlug die Aktivität „Dein lehrreicher Moment“ vor: Jede Frau konnte ein Rezept, ein Lied oder einen Brauch teilen. Grace aus Nigeria bereitete ein typisches Dessert zu und erhielt dafür spontane Anerkennung von der Gruppe. Von diesem Moment an wurden gegenseitiger Respekt und Beteiligung gefördert.

- **Analyse und gewonnene Erkenntnisse:**

Durch die Sichtbarmachung kultureller Kompetenzen veränderte sich die Rolle der Teilnehmenden von passiven Empfängern zu Wissensträgern. Die Praktiker setzten auf Ansätze des sinnvollen Lernens, der symbolischen Anerkennung und einer kulturell situierten Pädagogik.

- **Wichtigste Ergebnisse:**

- Kulturelle Anerkennung stärkt das Selbstwertgefühl.
- Durch pädagogische Horizontalität können sich Frauen wertvoll fühlen.
- Die kollektive Dynamik muss verschiedene kulturelle Ausdrucksformen integrieren.

### **FALL 4: EMOTIONALE INTEGRATION AUS DEM ALLTAG.**

Ort: Sevilla, Spanien

Art der Umgebung: Gruppenintervention mit Schwerpunkt auf emotionaler Betreuung.

- **Beschreibung des Szenarios:**

In einem Kurs des Roten Kreuzes in Sevilla wurden Demotivation und Anzeichen emotionaler Erschöpfung beobachtet. Das Team (Trainer\_innen, Psychologe, Sozialarbeiter und

Kulturfreiwilliger) führte eine Routine mit dem Titel „Wie komme ich heute an?“ mit symbolischen Gefühlskarten (Sonne, Regen, Wolke) ein. Diese Übung erleichterte den Ausdruck von Stimmungen, ohne sprechen zu müssen. Mit der Zeit entstanden spontane Bindungen, fürsorgliche Gesten und ein verbesserter Zusammenhalt.

- **Analyse und gewonnene Erkenntnisse:**

Die alltägliche emotionale Betreuung ist ebenso wichtig wie die fachlichen Inhalte. Der Psychologe half dabei, Emotionen als Teil des Lernens zu betrachten; der Trainer\_innen passte Zeiten und Aktivitäten an; der Sozialarbeiter erkannte Fälle unausgesprochener Verletzlichkeit.

- **Wichtigste Ergebnisse:**

- Routinen zum emotionalen Ausdruck verbessern das Gruppenklima.
- Durch Interdisziplinäre Koordination ist es möglich, Belastungen präventiv zu begegnen.
- Frauen brauchen Räume, in denen sie ihre Müdigkeit nicht verbergen müssen, um zu lernen.

## Abschnitt 4 – Beispielübungen

Dieser Abschnitt bietet spezifische Werkzeuge, um die Prinzipien des Moduls im realen Arbeitskontext der Teilnehmenden anzuwenden. Die Übungen sind kurz, zugänglich, anpassungsfähig und direkt im Arbeitsumfeld anwendbar. Jeder Ansatz fördert das emotionale Wohlbefinden, die Vertrauensbildung und den Gruppenzusammenhalt.

### Housekeeping:

- **Aktivität zur Stressreduzierung: Achtsamkeit bei sich wiederholenden Aufgaben.**

- Ziel: Achtsamkeit in den Alltag integrieren, um körperliche und seelische Anspannungen abzubauen.
- Durchführung: Zu Beginn des Tages 5 Minuten angeleitete Atem- und Dehnungsübungen. Nach jeder Zimmerreinigung eine kurze Pause: Augen schließen, dreimal tief durchatmen, Schultern lockern. Zum Schichtende Identifizierung der Körperspannungszonen an einem Scherenschnitt.
- Reflexion: Wo habe ich heute die größte Anspannung gespürt, wann war ich am ruhigsten, kann ich diese Momente in meinen normalen Tag integrieren?

- **Vertrauensbildende Aktivität: Rollenspiel – Unerwartete Interaktion mit dem Gast.**

- Szenario: Sie gehen in ein anscheinend leeres Zimmer, um es zu reinigen, aber der Gast ist drinnen und reagiert verärgert.
- Ziel: Stärkung der Fähigkeit, ruhig und professionell zu reagieren.
- Rollen: Zimmermädchen, Gast, Beobachterin.
- Reflexion: Wie bin ich mit Nervosität umgegangen, war ich klar, respektvoll und selbstbewusst, als ich sprach, wie könnte ich meine Antwort verbessern?

- **Gruppenaktivität: Ungewöhnliche Räume.**

- Dynamik: Lösen Sie in der Gruppe ein fiktives Szenario mit mehreren Vorkommnissen (vergessener Gegenstand, schlafender Kunde, Eile von Vorgesetzten).
- Ziel: Gemeinsame Entscheidungsfindung und Kreativität unter Druck fördern

### Küchenhilfe:

- **zur Stressreduzierung: Entspannungstechniken, angepasst an die Küchenumgebung.**

- Ziel: Anwendung von schnellen Strategien zur Stressreduzierung in einem sehr anspruchsvollen Umfeld.
- Durchführung: Zu Beginn des Tages: 4-7-8-Atmung (4 s einatmen, 7 s anhalten, 8 s ausatmen). In der Ruhephase: Sinneswahrnehmung (Farbe der Zutaten, Gerüche, Körpertemperatur beobachten). Nach dem Tag: Dehnen von Nacken, Handgelenken, Armen bei sanfter Musik.
- Reflexion: Wann habe ich in der Küche die größte Anspannung verspürt und wie hat es mir geholfen, innezuhalten und durchzuatmen?
- **Aktivität zur Stärkung des Selbstvertrauens: Koch-Challenge im Team.**
  - Ziel: Stärkung von technischen Fähigkeiten, Kommunikation und Selbstwertgefühls.
  - Aktivität: Gruppen von 3 Teilnehmenden bereiten aus einer begrenzten Zutatenliste ein einfaches Gericht zu. Geschmack, Präsentation und Zusammenarbeit werden geschätzt.
  - Reflexion: Was habe ich dem Team gebracht, wie habe ich mich dabei gefühlt, meine Arbeit zu zeigen?
- **Gruppenaktivität: „Krise in der Küche“.**
  - Szenario: Der Backofen funktioniert nicht, es gibt kurzfristig eine Menüänderung und ein Teammitglied erscheint nicht. Die Gruppe muss die Aufgaben in 10 Minuten neu organisieren.
  - Ziel: Effektive Kommunikation unter Druck üben.

#### Rezeption:

- **Stressabbau-Aktivität: Management von Druck in Zeiten hoher Anforderungen.**
  - Ziel: Stärkung der Fähigkeit zur Selbstkontrolle und Priorisierung.
  - Durchführung: Simulation eines 10-minütigen „Check-in“ mit wachsender Warteschlange, klingelndem Telefon und verärgerten Gästen. Pause: Bewerten Sie die emotionale Reaktion, das Stressniveau und die verwendete Strategie (Atmung, um Hilfe bitten, Priorisierung).
  - Reflexion: Was habe ich zuerst getan und warum habe ich klar kommuniziert, was hat mir geholfen, ruhig zu bleiben?
- **Vertrauensbildende Maßnahme: Professionelle Begrüßung.**
  - Rollenspiel: Begrüßung eines Gastes, der eine andere Sprache spricht oder Ungeduld zeigt.
  - Ziel: Professionalität, Wärme und Vertrauen vermitteln.
  - Reflexion: Wie war meine Körpersprache, konnte ich den Blickkontakt aufrechterhalten und einen selbstbewussten Ton beibehalten?
- **Gruppenaktivität: Lösung eines Vorfalls an der Rezeption.**
  - Szenario: Doppelbuchung, Gast mit besonderen Bedürfnissen und Systemverbindungsfehler. Die Gruppe muss innerhalb von 15 Minuten einen Reaktionsplan erstellen.
  - Ziel: Gemeinsame Entscheidungsfindung und Aufgabenteilung üben.

#### Lagerhilfe:

- **Stressabbau-Aktivität: Zeitmanagement und aktive Atmung im Lager.**
  - Ziel: Durch strukturierte Pausen körperliche und geistige Überlastung vermeiden.
  - Durchführung: Alle 90 Minuten kurze Pausen einplanen. Zwerchfellatmung: 3 Sekunden durch die Nase einatmen, 6 Sekunden durch den Mund ausatmen. Körperscan: Spannungsbereiche nach Belastung identifizieren.

- Reflexion: Wie lange habe ich ohne Pause gearbeitet, wie hat mein Körper auf die Müdigkeit reagiert?
- **Vertrauensbildende Aktivität: Team Inventory Challenge.**
  - Aktivität: Gehen Sie in Gruppen eine Produktliste durch und organisieren Sie den Raum in 20 Minuten. Ordnung, Logistik und Zusammenarbeit werden bewertet.
  - Reflexion: Konnte ich meine Ideen der Gruppe mitteilen und fühlte ich mich angehört?
- **Gruppenaktivität: Neuorganisation des Lagers mit Hindernissen.**
  - Szenario: Es liegt eine unvollständige Bestellung vor und der verfügbare Platz im Lager reicht nicht aus. Das Team muss eine praktikable und sichere Lösung vorschlagen.
  - Ziel: Förderung praktischer Problemlösung, aktivem Zuhören und Arbeitsplatzsicherheit.

### Für alle Stellenbeschreibungen gilt:

Denken Sie darüber nach:...

- Wie kann ich einige dieser Techniken in meiner täglichen Arbeit anwenden?
- Welche Strategien haben mir geholfen, mich selbstbewusster oder weniger gestresst zu fühlen?
- Wie kann ich angesichts der kulturellen und emotionalen Vielfalt des Arbeitsumfelds für mich und meine Kolleg\_innen sorgen?

## Abschnitt 5 – Instrumente zur Folgenabschätzung und Selbstbewertung

Dieser Abschnitt bietet Trainer\_innen einfache und anpassbare Tools, um die Auswirkungen des Moduls auf emotionales Wohlbefinden, Stressmanagement, Selbstvertrauen und kulturelle Integration von Flüchtlingsfrauen zu bewerten. Darüber hinaus werden Selbstbewertungstools bereitgestellt, um die persönliche Reflexion und die Anerkennung individueller Leistungen zu fördern.

### ALLGEMEINE HINWEISE ZUR ANWENDUNG DER FRAGEBOGEN.

- Bewertungszeitpunkt: zu Beginn (Diagnose) und am Ende (Evaluation) des Moduls.
- Anwendung: individuell, in einem ruhigen Raum; kann schriftlich, mündlich oder mit Piktogrammen erfolgen.
- Wer bewertet: Trainer\_innen, in Zusammenarbeit mit einem/einer Mediator\_in oder Moderator\_in, wenn die Gruppe mehrsprachig ist.
- So nutzen Sie die Ergebnisse: um Fortschritte zu erkennen, die formative Begleitung anzupassen und emotionales Lernen zu verstärken. Sie sollten nicht für negative Evaluationszwecke verwendet werden.
- Zugänglichkeit: Verwenden Sie in Gruppen mit geringer Lesekompetenz Bildkarten, praktische Beispiele oder das Vorlesen durch Gleichaltrige.

### FRAGEBOGEN ZUR AUSWIRKUNGSBEWERTUNG.

- Format: Likert-Skala (1 = nie / 5 = immer) oder emotionale Piktogramme (traurig – neutral – fröhliches Gesicht).

- Anweisungen an die Gruppe: „Mit diesem Fragebogen können Sie herausfinden, wie Sie sich vor und nach dem Training gefühlt haben. Es gibt keine guten oder schlechten Antworten. Sie können mit einer Zahl von 1 bis 5 antworten oder das Gesicht auswählen, das Ihrem Gefühl am ehesten entspricht.“
- Fragen:
  1. Ich fühle mich in der Lage, meine Ideen vor anderen Menschen auszudrücken.
  2. Ich erkenne, wann ich gestresst bin und weiß, was mir hilft, mich zu beruhigen.
  3. Ich fühle mich in dieser Gruppe willkommen und sicher.
  4. Ich erkenne mindestens eine persönliche Fähigkeit, die ich vorher nicht wertgeschätzt habe.
  5. Ich habe gelernt, auf meine emotionale Gesundheit zu achten.
  6. Ich habe das Gefühl, dass ich in einem Team mit Menschen aus verschiedenen Kulturen arbeiten kann.
  7. Ich traue mich, um Hilfe zu bitten, wenn ich sie brauche.
  8. Ich bin in Zeiten von Stress oder Druck ruhig geblieben.
  9. Ich habe der Gruppe etwas von meiner Kultur mitgeteilt.
  10. Ich fühle mich besser auf die Arbeit in einem professionellen Umfeld vorbereitet.

#### **MULTIPLE-CHOICE-FRAGEBOGEN – SELBSTBEWERTUNG VON STRATEGIEN UND EINSTELLUNGEN.**

- Format: Multiple-Choice-Fragen, von denen eine oder mehrere richtig sein können.
- Ziel: Die Reflexion über bestimmte Verhaltensweisen und deren Zusammenhang mit emotionalem Lernen erleichtern.
- Anweisungen an die Gruppe: „Markieren Sie die Option oder Optionen, die auf Sie zutreffen. Sie können auch mehrere ankreuzen, wenn Sie möchten.“
- Fragen:
  1. Wenn ich bei der Arbeit nervös bin, neige ich dazu, ...
    - A. Atmen Sie tief durch oder machen Sie eine kurze Pause.
    - B. Ich behalte es für mich und arbeite weiter, ohne etwas zu sagen.
    - C. Sprechen Sie mit jemandem, dem Sie vertrauen.
    - D. Schreien oder werden Sie schnell wütend.
  2. Wenn ich in einer Gruppe mit Menschen aus anderen Kulturen bin ...
    - A. Ich finde es schwierig, mich zu integrieren.
    - B. Ich lerne gerne etwas über ihre Bräuche.
    - C. Manchmal habe ich Angst, falsch zu liegen.
    - D. Ich versuche zuzuhören und mein Wissen weiterzugeben.
  3. In dieser Ausbildung habe ich gelernt, ...
    - A. Erkennen, wie ich mich fühle.
    - B. Stressige Momente besser bewältigen.
    - C. Wertschätzen, was ich zur Gruppe beitrage.
    - D. Keines der oben genannten.

- Abschließende Reflexion: Was habe ich während dieser Ausbildung über mich selbst gelernt?

## **ERGÄNZENDE WERKZEUGE.**

- Visuelle Stressskala (wöchentlich)
  - Material: Emotionale Ampelkarte (Grün = Ruhe, Gelb = mittlere Anspannung, Rot = hohe Belastung).
  - Anwendung: Jeden Montag oder Freitag schreiben die Teilnehmenden ihren Namen in die Farbe, die ihre Gefühle am besten widerspiegelt.
- Selbstpflege- und Entspannungsregister
  - Format: Wöchentliche Tabelle, in der die durchgeführten Übungen markiert sind:
    - Ich atmete ruhig.
    - Ich machte eine Pause.
    - Ich streckte meinen Körper.
    - Ich habe jemandem mitgeteilt, wie ich mich fühlte.
- Persönliches Erfolgstagebuch (individuell)
  - Beispiel für einen wöchentlichen Eintrag:
  - Etwas, das ich diese Woche gelernt habe ...
  - Etwas, das mir ein gutes Gefühl gab ...
  - Etwas, womit ich immer noch kämpfe und das ich verbessern möchte ...
- Verbindungsrad
  - Aktivität: Zeichnen Sie einen Kreis mit Ihrem Namen in der Mitte. Fügen Sie die Namen der Personen in der Gruppe hinzu, bei denen Sie sich wohl, begleitet oder denen Sie vertraut haben.
  - Zweck: Visualisierung von sozialem Wachstum und Zugehörigkeitsgefühl.

## BIBLIOGRAPHIE

### • **Psychische Gesundheit und Traumata in der Flüchtlingsbevölkerung**

Amerikanische Psychiatrische Vereinigung (APA). Diagnostisches und Statistisches Handbuch Psychischer Störungen (5. Auflage). Arlington, VA: APA Publishing.

Kirmayer, LJ, Narasiah, L., Munoz, M., et al. (2011). Häufige psychische Probleme bei Einwanderern und Flüchtlingen: Allgemeiner Ansatz in der Primärversorgung. Canadian Medical Association Journal (CMAJ), 183(12), E959-E967.

Turrini, G., Purgato, M., Ballette, F., et al. (2017). Häufige psychische Störungen bei Asylsuchenden und Flüchtlingen: Umbrella-Review. Epidemiologie und Psychiatrische Wissenschaften, 26(5), 411-424.

UNHCR (2021). Psychische Gesundheit und psychosoziale Unterstützung für Flüchtlinge: Toolkit für Praktiker.

Achotegui, J. (2002). Das Ulises-Syndrom: Es ist extrem, dass Einwanderer ohne Rückfälle sterben. Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.

### • **Trauma-informierte Pädagogik und sichere Lernumgebungen**

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration) (2014). Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services (TIP-Serie 57).

Carello, J., & Butler, LD (2015). Praktizieren, was wir lehren: Trauma-informierte pädagogische Praxis. Journal of Trauma & Dissociation, 16(2), 153-173.

Kezelman, C., & Stavropoulos, P. (2012). Die letzte Grenze: Praxisleitlinien für die Behandlung komplexer Traumata und traumainformierte Pflege und Leistungserbringung. Blue Knot Foundation.

Bryson, SA, et al. (2017). Trauma-informierte Betreuungsumgebungen schaffen: Eine organisatorische Perspektive. International Journal of Child, Youth and Family Studies, 8(2), 23-39.

### • **Emotionale Bildung, Selbstwertgefühl und soziale Kompetenz**

Bisquerra, R. (2000). Emotionale Erziehung und Wohlbefinden. Barcelona: Praxis.

Bandura, A. (1997). Selbstwirksamkeit: Die Ausübung von Kontrolle. New York: WH Freeman.

Caballo, VE (2007). Handbuch zur Bewertung und Teilnahme an sozialen Fähigkeiten. Madrid: Siglo XXI.

Rogers, C. (1961). Über die Persönlichkeitsbildung. Boston: Houghton Mifflin.

- **Stressbewältigung, Bewältigung und Selbstfürsorge**

Lazarus, RS, & Folkman, S. (1984). Stress, Beurteilung und Bewältigung. New York: Springer.

Weltgesundheitsorganisation (WHO) (2019). Gesunde Arbeitsplätze: Ein Handlungsmodell.

Internationale Arbeitsorganisation (ILO). (2022). Globaler Rahmen für psychische Gesundheit und menschenwürdige Arbeit.

Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA) (2021). Arbeitsbedingter Stress: Fakten und Zahlen.

- **Achtsamkeit, Entspannung und Achtsamkeit**

Kabat-Zinn, J. (1990). Leben in der Katastrophe: Stress, Schmerz und Krankheit mit der Weisheit von Körper und Geist begegnen.

Chiesa, A., & Serretti, A. (2009). Achtsamkeitsbasierte Stressreduktion zur Stressbewältigung bei gesunden Menschen: Eine Übersicht und Metaanalyse. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*, 15(5), 593-600.

Goyal, M., et al. (2014). Meditationsprogramme für psychischen Stress und Wohlbefinden: Eine systematische Überprüfung und Metaanalyse. *JAMA Internal Medicine*, 174(3), 357-368.

Schulz, P. (2021). Trauma-informierte Achtsamkeitsinterventionen für Flüchtlinge. UNHCR Working Paper Series.

- **Gute Praktiken und sozio-berufliche Integration**



## MODUL 3

# MEILENSTEINE ZUM ERFOLG: ENTWICKLUNG BERUFSVORBEREITENDER UND BERUFLICHER FERTIGKEITEN

Foto von Oliver Dohm: <https://www.pexels.com/de-de/foto/kontrast-minimalismus-2059784/>

Foto von RF . studio : <https://www.pexels.com/de-de/foto/frau-im-oliven-trägershirt-das-orange-paprika-hält-262164/>

# Meilensteine zum Erfolg: Entwicklung berufsvorbereitender und beruflicher Fertigkeiten

Dieses Modul bietet Trainer\_innen einen strukturierten Rahmen zur Vorbereitung von Lernenden auf Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe. Es konzentriert sich auf den Aufbau grundlegender berufsvorbereitender Fähigkeiten, wie Arbeitsbereitschaft, professionelles Verhalten sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Darüber hinaus zielt es auf die Entwicklung spezifischer beruflicher Kompetenzen ab, die für Positionen wie Housekeeping, Küchenhilfe, Rezeption und Lagerhilfe unerlässlich sind. Ein wichtiger Bestandteil des Moduls ist die Verbesserung der kognitiven Fähigkeiten, einschließlich kritischem Denken und Problemlösen. Dieses zielgerichtete Training, das im Rahmen des EmpowerHer-Projekthandbuchs umgesetzt wird, zielt darauf ab, die Lernenden mit den notwendigen

## Abschnitt 1 – Theoretischer Hintergrund mit Schlüsselthemen

Dieses Modul vermittelt ein grundlegendes Verständnis der wesentlichen Fähigkeiten für eine erfolgreiche Karriere im Hotel- und Gastgewerbe. Es behandelt nicht nur die spezifischen Aufgaben verschiedener Berufsrollen, sondern auch die entscheidenden Denk- und Arbeitskompetenzen, die es Einzelpersonen ermöglichen, in dynamischen Umgebungen erfolgreich zu sein. Durch das Verständnis dieser Kernkonzepte sind sowohl Ausbilder als auch Lernende in der Lage, die praktischen Aspekte der Arbeit im Hotel- und Gastgewerbe sicher und kompetent zu meistern.

### Einführung in die Rollen im Hotel- und Gastgewerbe:

Das Hotel- und Gastgewerbe ist eine dynamische, menschenorientierte Branche mit vielfältigen Karrieremöglichkeiten. Für Flüchtlingsfrauen ist das Verständnis der Struktur und der typischen Rollen in diesem Sektor ein entscheidender erster Schritt zur erfolgreichen Integration. Das Verständnis dieser Rollen und ihrer Zusammenhänge ist der erste Schritt zum Aufbau einer erfolgreichen Karriere.

Der Leitfaden konzentriert sich auf vier wichtige Einstiegspositionen, die erhebliche Möglichkeiten für Wachstum und Integration bieten:

- **Housekeeping:** Diese Rolle ist für den Komfort und die Sicherheit der Gäste von entscheidender Bedeutung. Sie umfasst die Aufrechterhaltung von Sauberkeit und Ordnung in Gästezimmern und öffentlichen Bereichen. Zu den wichtigsten Aufgaben gehören Reinigung, Bettenmachen, Wäschemanagement und die Meldung von Wartungsproblemen.
- **Küchenhilfe:** Küchenhilfen unterstützen das Küchenteam bei der Zubereitung von Speisen, der Einhaltung von Hygienestandards und der Verwaltung der Küchenvorräte. In dieser Rolle

legen wir Wert auf Effizienz und die Einhaltung strenger Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften in einem schnelllebigen Umfeld.

- **Rezeption:** Als erste und letzte Anlaufstelle kümmert sich das Rezeptionspersonal um das Ein- und Auschecken der Gäste, bearbeitet Reservierungen, stellt Informationen bereit und beantwortet Gästeanfragen. Diese Rolle erfordert ausgeprägte Kommunikations- und Problemlösungsfähigkeiten.
- **Lagerverwaltung:** Dazu gehört die Organisation, der Empfang und die Versendung von Vorräten in einem Gastronomiebetrieb. Dabei wird sichergestellt, dass alle benötigten Artikel bei Bedarf verfügbar sind. Genauigkeit und Liebe zum Detail sind von größter Bedeutung, um Unstimmigkeiten und Verschwendungen zu vermeiden.

Diese Rollen sind häufig Einstiegspunkte für Personen, die neu in der Branche sind, und können grundlegende Erfahrungen und einen Weg zum beruflichen Aufstieg bieten.

## **Entwicklung kognitiver Fähigkeiten:**

Kognitive Fähigkeiten sind die geistigen Fähigkeiten, die es uns ermöglichen, Informationen zu verarbeiten, zu schlussfolgern und Wissen anzuwenden. Im Hotel- und Gastgewerbe sind diese Fähigkeiten ebenso wichtig wie praktische Fähigkeiten. Sie ermöglichen es den Mitarbeiter\_innen, unerwartete Situationen zu meistern, effektiv mit Gästen und Kolleg\_innen zu interagieren und ihre Leistung kontinuierlich zu verbessern.

### **1. Kritisches Denken:**

**Definition:** Kritisches Denken beinhaltet die objektive Analyse von Informationen und die Bildung eines begründeten Urteils.

**Bedeutung im Hotel- und Gastgewerbe:** Im Hotel- und Gastgewerbe kommt es häufig zu unerwarteten Situationen (z. B. Beschwerden von Gästen, Gerätestörungen). Kritisches Denken ermöglicht es den Mitarbeiter\_innen, die Situation schnell und ruhig einzuschätzen.

### **Anwendung in 4 Hospitality-Rollen:**

- **Housekeeping:** Ermitteln der effizientesten Reinigungsmethode für ein besonders schmutziges Zimmer oder Erkennen einer potenziellen Sicherheitsgefahr.
- **Küchenhilfe:** Bewerten der Qualität von Zutaten oder Einschätzen der Fertigkeit eines Gerichts.
- **Rezeption:** Analysieren der nonverbalen Signale eines Gastes, um seine Bedürfnisse vorherzusehen oder die wahre Natur einer komplexen Anfrage zu erkennen.
- **Lagerverwaltung:** Kritische Überprüfung der Bestandsberichte auf Inkonsistenzen oder mögliche Bestellfehler.

## 2. Problemlösung:

**Definition:** Problemlösung ist der Prozess, ein Problem zu erkennen, mögliche Lösungen zu finden und die effektivste Lösung umzusetzen.

**Bedeutung im Hotel- und Gastgewerbe:** Fachleute im Hotel- und Gastgewerbe stehen häufig vor unvorhergesehenen Herausforderungen, von Gästebeschwerden bis hin zu Betriebsstörungen. Effektive Problemlösungen gewährleisten einen reibungslosen Service und die Zufriedenheit der Gäste.

### Anwendung in 4 Hospitality-Rollen:

- **Housekeeping:** Beheben eines Problems mit einem defekten Gerät in einem Gästezimmer oder Finden einer Lösung für einen Gast, der sofortigen Service anfordert, wenn das Personal beschäftigt ist.
- **Küchenhilfe:** Finden einer alternativen Zutat, wenn diese unerwartet nicht verfügbar ist, oder Beheben eines plötzlichen Geräteausfalls während der Spitzenbetriebszeit.
- **Rezeption:** Umgang mit einer schwierigen Gästebeschwerde durch Deeskalation der Situation und Finden einer zufriedenstellenden Lösung oder effiziente Verwaltung überbuchter Zimmer.
- **Bestandsverwaltung:** Untersuchen einer Diskrepanz in den Bestandsaufzeichnungen und Ermitteln der Ursache oder Beheben eines dringenden Bedarfs an Vorräten, wenn sich eine reguläre Lieferung verzögert.

## 3. Anpassungsfähigkeit und Flexibilität:

**Definition:** Anpassungsfähigkeit bezieht sich auf die Fähigkeit, sich an neue Bedingungen anzupassen, während Flexibilität die Fähigkeit ist, sich je nach Umständen zu verändern oder verändert zu werden.

**Bedeutung im Hotel- und Gastgewerbe:** Das Hotel- und Gastgewerbe ist dynamisch, mit unterschiedlichen Gästeanforderungen, schwankenden Personalstärken und sich entwickelnden Betriebsabläufen. Anpassungsfähigkeit und Flexibilität gewährleisten reibungslose Abläufe und hochwertigen Service, auch unter unvorhergesehenen Umständen.

**Relevanz für Flüchtlingsfrauen:** Flüchtlingsfrauen haben oft enorme Widerstandsfähigkeit und Anpassungsfähigkeit in schwierigen Lebensumständen bewiesen. Diese angeborene Stärke kann als beruflicher Vorteil im schnelllebigen Hotel- und Gastgewerbe weiterentwickelt werden.

### Anwendung in 4 Hospitality-Rollen:

- **Housekeeping:** Anpassung der Reinigungs routinen aufgrund unerwarteter Gästeanfragen oder kurzfristiger Zimmeränderungen.

- **Küchenhilfe:** Schnelles Wechseln der Aufgaben oder Mithilfe in verschiedenen Küchenbereichen während der Stoßzeiten.
- **Rezeption:** Bewältigen Sie einen plötzlichen Anstieg der Check-ins oder bewältigen Sie einen Systemausfall ruhig und effizient.
- **Bestandsverwaltung:** Anpassung von Lieferplänen oder Suche nach alternativen Lieferanten aufgrund unvorhergesehener Störungen.

## Berufsvorbereitende Kompetenzen

Berufsvorbereitende Fähigkeiten sind grundlegende Verhaltensweisen und Kenntnisse, die für den Einstieg in ein Berufsumfeld und die Orientierung im Berufsleben erforderlich sind. Die Entwicklung dieser Fähigkeiten stärkt das Selbstvertrauen geflüchteter Frauen und überbrückt mögliche kulturelle Unterschiede in Bezug auf die Arbeitsnormen.

- **Grundlegende Fähigkeiten zur Vorbereitung auf den Beruf für die vier Rollen im Hotel- und Gastgewerbe:**

- **Pünktlichkeit:** Pünktliches Erscheinen ist für die Effizienz am Arbeitsplatz von grundlegender Bedeutung und zeugt von Respekt gegenüber Kolleg\_innen und Gästen.
- **Anwesenheit:** Ständige Anwesenheit ist für den Teambetrieb und die Arbeitssicherheit entscheidend.
- **Aktives Zuhören:** Die Fähigkeit, sich voll und ganz auf das Gesagte zu konzentrieren, die Botschaft zu verstehen und angemessen zu reagieren. Dies ist wichtig, um Anweisungen entgegenzunehmen und mit Gästen zu interagieren.
- **Befolgen von Anweisungen:** Das Verstehen und Ausführen von Aufgaben gemäß den Anweisungen ist der Schlüssel zur Betriebskonsistenz und Sicherheit.
- **Initiative und Unternehmergeist:** Sie ergreifen proaktive Maßnahmen und zeigen die Bereitschaft, über explizite Anweisungen hinaus Beiträge zu leisten. Dies zeugt von Motivation und Lernbereitschaft.
- **Teamwork:** Effektive Zusammenarbeit mit Kolleg\_innen zur Erreichung gemeinsamer Ziele. Das Hotel- und Gastgewerbe ist eine Branche mit hohem Kooperationsanteil, und effektive Teamarbeit ist für eine reibungslose Leistungserbringung unerlässlich.

- **Professionelles Verhalten und Etikette:**

- **Aussehen und Pflege:** Einhaltung der Branchenstandards für Sauberkeit und Erscheinungsbild.
- **Respektvolle Kommunikation:** Verwenden Sie im Umgang mit Kolleg\_innen, Vorgesetzten und Gästen eine angemessene Sprache, einen angemessenen Ton und

eine angemessene Körpersprache und berücksichtigen Sie die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe, die im Hotel- und Gastgewerbe häufig vorhanden sind.

- **Vertraulichkeit:** Verständnis für die Bedeutung des Schutzes von Gästeinformationen und Unternehmensdaten.
- **Konfliktlösung:** Erlernen konstruktiver Methoden zur Lösung von Meinungsverschiedenheiten oder Problemen mit Kolleg\_innen oder Gästen.
- **Verständnis von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz (WHS) als Teil der Kompetenzen für die Beschäftigungsfähigkeit:**
  - **Bedeutung:** WHS ist nicht nur eine gesetzliche Anforderung, sondern ein grundlegender Aspekt der Arbeitsbereitschaft zum Schutz von Mitarbeiter\_innen, Kolleg\_innen und Gästen. Es handelt sich um die Anwendung von Gesundheits- und Sicherheitspraktiken auf bestimmte berufliche Aufgaben.
  - **Schlüsselkonzepte:**
    - **Gefahrenidentifizierung:** Erkennen potenzieller Gefahren (z. B. nasse Böden, scharfe Gegenstände, heiße Oberflächen).
    - **Risikobewertung:** Bewertung der Wahrscheinlichkeit und Schwere eines Schadens durch eine Gefahr.
    - **Kontrollmaßnahmen:** Umsetzung von Schritten zur Beseitigung oder Minimierung von Risiken (z. B. Verwendung geeigneter Hebetechniken, Tragen von Schutzausrüstung).
    - **Meldung von Vorfällen:** Wissen, wie Unfälle, Verletzungen oder Beinaheunfälle gemeldet werden, um eine sichere Arbeitsumgebung zu gewährleisten.
  - **Relevanz für das Hotel- und Gastgewerbe:** Jede Rolle im Hotel- und Gastgewerbe erfordert spezifische WHS-Aspekte, vom Umgang mit Reinigungschemikalien im Housekeeping bis hin zum Bedienen von Küchengeräten oder der Verwaltung des Gästeflusses an der Rezeption.

## Berufliche Fähigkeiten

Berufliche Fähigkeiten sind die spezifischen, praktischen Kompetenzen, die zur Erfüllung von Aufgaben innerhalb einer bestimmten Berufsrolle im Hotel- und Gastgewerbe erforderlich sind.

- **Spezifische Fähigkeiten für jede Rolle im Hotel- und Gastgewerbe:**
  - **Housekeeping:**
    - Richtiger Einsatz von Reinigungsmitteln und -geräten.
    - Effiziente Zimmerreinigungsverfahren (z. B. Bettenmachen, Badezimmerhygiene, Staubwischen).

- Zeitmanagement für die Fertigstellung zugewiesener Räume innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens.
- Melden von verlorenen und gefundenen Gegenständen.
- **Küchenhilfe:**
  - Grundlegende Techniken der Lebensmittelzubereitung (z. B. Schneiden, Schälen, Waschen).
  - Lebensmittelsicherheit und Verhinderung von Kreuzkontaminationen verstehen.
  - Bedienen und Reinigen von Küchengeräten (z. B. Mixern, Rührgeräten).
  - Geschirrspülen und für Sauberkeit in der Küche sorgen.
- **Rezeption:**
  - Verwendung von Reservierungssoftware und Immobilienverwaltungssystemen.
  - Abwicklung von Bargeld- und Kreditkartentransaktionen.
  - Beantworten von Anrufern in Mehrleitungstelefonsystemen und Weiterleiten von Anrufern.
  - Bereitstellung genauer Informationen zu Hotelservices und lokalen Sehenswürdigkeiten.
- **Lagerhilfe:**
  - Bestandsverfolgung und -kontrolle mithilfe manueller oder digitaler Systeme.
  - Richtige Lagertechniken für verschiedene Arten von Waren (z. B. verderbliche Lebensmittel, Reinigungsmittel).
  - Empfangen und Überprüfen von Lieferungen anhand von Rechnungen.
  - Lagerrotation (FIFO – First-In, First-Out) zur Minimierung von Abfall.
- **Anwendung von Gesundheits- und Sicherheitspraktiken auf spezifische berufliche Aufgaben:**
  - **Housekeeping:** Sicherer Umgang mit Chemikalien, korrekte Verwendung von Leitern/Hockern, ordnungsgemäße Abfallentsorgung.
  - **Küchenhilfe:** Sicherer Umgang mit Messern, Kochtemperaturen verstehen, richtige Verwendung von Öfen und Grills, Brandschutzprotokolle.
  - **Rezeption:** Notfallmaßnahmen (z. B. Feueralarme, medizinische Notfälle), sicherer Umgang mit schwierigen Gästen, Sichern einer Kassenschublade.
  - **Lagerhilfe:** Sichere Hebetechniken, Bedienung von Palettenwagen oder Rollwagen, ausreichende Belüftung der Lagerbereiche.
- **Einführung in die Unternehmensrichtlinien und -prozesse, die für das berufliche Verhalten und die Erwartungen am Arbeitsplatz relevant sind:**
  - **Bedeutung:** Das Verständnis unternehmensspezifischer Regeln gewährleistet die Einhaltung, fördert eine einheitliche Arbeitskultur und gleicht die Erwartungen der Lernenden mit der Realität am Arbeitsplatz ab.
  - **Schlüsselthemen:**
    - Organisationshierarchie und Berichtsstrukturen.
    - Anwesenheits- und Pünktlichkeitsrichtlinien (z. B. Krankenstand, Urlaubsanträge).
    - Kleiderordnung und Standards für die persönliche Präsentation.
    - Kommunikationsprotokolle (z. B. E-Mail-Etikette, interne Kommunikationskanäle).
    - Leistungsbewertungsprozesse und Feedbackmechanismen.
    - Markenspezifische Gästeservicestandards für das Unternehmen.

## Übersichtstabelle: Berufliche Fähigkeiten, Gesundheit und Sicherheit sowie Unternehmensrichtlinien

Rolle im Hotel- und Gastgewerbe	Spezifische Berufsqualifikationen (Übersicht)	Anwendung von Gesundheits- und Sicherheitspraktiken auf spezifische berufliche Aufgaben	Einführung in Unternehmensrichtlinien und -prozesse
Housekeeping	Reinigungstechniken, sicherer Umgang mit Chemikalien, Abfallentsorgung, Wäschebehandlung, Wartungsberichte.	Verwendung von persönlicher Schutzausrüstung, ordnungsgemäße Verdünnung von Chemikalien, sichere Hebetechniken, „Nasser Boden“-Schilder.	Meldeverfahren, Privatsphäre der Gäste, Fundbüro, Flexibilität bei der Arbeitszeiteinteilung.
Küchenhilfe	Lebensmittelzubereitung, Hygiene/Sanitäranlagen, sichere Bedienung von Geräten, Geschirrspülen.	Begrenzung der Hitze-/Lärmbelastung, Flüssigkeitszufuhr, schnittfeste Handschuhe, trockene Böden, Brandschutz.	Lebensmittelabfälle, Inventar, Reinigungspläne, Meldung von Gerätestörungen.
Rezeption	Telefonabwicklung, Buchungssoftware, Zahlungen, Check-in/out, Bearbeitung von Anfragen/Beschwerden, Datenschutz.	Bildschirmpausen, Bewusstsein für emotionale Sättigung, Protokolle für emotionale Krisen, Ergonomie.	Kundenservicestandards, Beschwerdebearbeitung, Datenschutz, Check-in/out-Verfahren, Eskalationsprotokolle.
Lagerhilfe	Empfang von Lieferungen, Bestandsorganisation (FIFO), Etikettenlesen, Bestandssysteme, sicheres Heben.	Gewichtsbeschränkungen, Hebebühnen, sichere Leiternutzung, Erholungszeiten, freie Wege.	Bestandskontrolle, Lagerrotation, Abfallreduzierung, Empfangs-/Ausgabeverfahren, Sicherheit.

## Abschnitt 2 – Richtlinien für das Training

Dieser Abschnitt bietet praktische, umsetzbare Anleitungen für Fachkräfte in der Berufsbildung, um wirkungsvolle Schulungen zu berufsvorbereitenden und beruflichen Fähigkeiten zu konzipieren und durchzuführen und Flüchtlingsfrauen auf den Erfolg im Hotel- und Gastgewerbe vorzubereiten. Der Leitfaden legt Wert auf die Verknüpfung von theoretischem Wissen mit praktischen Anwendungen und fördert anpassungsfähige und kultursensible Schulungsmethoden, die den unterschiedlichen Lernbedürfnissen gerecht werden.

### Einführung in die Rollen im Hotel- und Gastgewerbe:

**Wie können Trainer\_innen die verschiedenen Rollen im Hotel- und Gastgewerbe vorstellen?**

- Beginnen Sie mit einem allgemeinen Überblick über die Hotel- und Gastgewerbebranche und betonen Sie dabei deren Vielfältigkeit und die Möglichkeiten, die sie für Wachstum und beruflichen Aufstieg bietet, insbesondere für Personen, die einen Neuanfang anstreben.

- Nutzen Sie visuelle Hilfsmittel wie kurze Videos, die die täglichen Aufgaben in jeder Rolle zeigen, oder virtuelle Rundgänge durch verschiedene Hotelabteilungen.
- Laden Sie Gastvortragende ein, die derzeit in diesen Rollen arbeiten, insbesondere Frauen, die sich erfolgreich in die Branche integriert haben, um ihre Erfahrungen und Erkenntnisse zu teilen.
- Organisieren Sie Exkursionen zu örtlichen Hotels oder Restaurants, wo die Lernenden die Rollen in der Praxis beobachten können.
- Nutzen Sie interaktive Methoden wie „Speed-Dating“ mit Rollenbeschreibungen, damit die Lernenden rasch verschiedene Positionen kennenlernen und ihre Interessen erkennen können.

#### **Welche Hauptverantwortlichkeiten sollten für jede Rolle hervorgehoben werden?**

- Erstellen Sie für jede Rolle (Housekeeping, Küchenhilfe, Rezeption, Lagerhilfe) eine klare, prägnante Liste mit 5–7 Kernaufgaben. Verwenden Sie einfache Sprache und visuelle Symbole.
- Betonen Sie die Auswirkungen der einzelnen Aufgaben: Beispielsweise im Housekeeping: „Sorgen für den Komfort und die Sicherheit der Gäste durch Sauberkeit“; in der Küchenhilfe: „Beitrag zu leckerem und einwandfreiem Essen für die Gäste leisten.“
- Heben Sie die Vernetzung der Rollen hervor: Erklären Sie, wie sich eine gute Leistung in einem Bereich direkt auf andere auswirkt (z. B. unterstützt effizientes Housekeeping den Betrieb an der Rezeption, indem sie sicherstellt, dass die Zimmer bereit sind).

#### **Welche Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle könnten in die rollenspezifische Schulung für Positionen im Hotel- und Gastgewerbe integriert werden?**

- Integrieren Sie WHS von Beginn der Rollenvorstellung an und betonen Sie, dass Sicherheit eine gemeinsame Verantwortung ist.
- Für Housekeeping: Demonstrieren Sie die richtigen Hebetechniken für Wäsche und Abfall, den sicheren Umgang mit Reinigungsschemikalien (Verwendung von PSA) und die Gefahrenidentifizierung (z. B. verschüttete Flüssigkeiten, kaputte Gegenstände).
- Für Küchenhilfe: Konzentrieren Sie sich auf den sicheren Umgang mit Messern, den Einsatz von Feuerlöschern, das Verständnis der Temperaturgefahrenzonen für Lebensmittel und die Vermeidung von Kreuzkontaminationen.
- Für Rezeption: Thematisieren Sie Notfallevakuierungsverfahren, den Umgang mit aggressiven Gästen und die Sicherung vertraulicher Informationen.
- Für Lagerhilfe: Vermittlung von Kenntnissen über sicheres Heben und Tragen von schweren Gegenständen, richtige Verwendung von Rollwagen oder Palettenhebern und sichere Lagerung von Gefahrstoffen.
- Verwenden Sie klare, mehrsprachige visuelle Hilfsmittel (Poster, Diagramme) und führen Sie regelmäßig Übungen oder Simulationen für gängige WHS-Szenarien durch.

#### **Entwicklung kognitiver Fähigkeiten**

#### **Wie kann kritisches Denken in Trainingsübungen (fachübergreifend) integriert werden?**

- **Szenariobasiertes Lernen:** Präsentieren Sie komplexe, realistische Szenarien aus der Gastronomie (z. B. ein Gast beschwert sich über ein nicht vorhandenes Problem, eine wichtige Lieferung verzögert sich). Bitten Sie die Teilnehmenden:
  - Identifizieren Sie das Kernproblem.
  - Führen Sie ein Brainstorming über verschiedene mögliche Lösungen durch.

- Bewerten Sie die Vor- und Nachteile jeder Lösung und berücksichtigen Sie dabei die Auswirkungen auf Gast, Team und Unternehmen.
- Begründen Sie die gewählte Lösung.
- „**Was wäre wenn?**“-Diskussionen: Nachdem Sie ein Verfahren erklärt haben (z. B. Zimmerreinigung), stellen Sie „Was wäre wenn...“-Fragen (z. B. „... Sie einen wertvollen Gegenstand in einem Gästezimmer finden?“, „... der Gast das Service verweigert?“).
- **Ursachenanalyse (einfach):** Bei wiederkehrenden Problemen sollten Sie die Lernenden anweisen, mehrmals „Warum“ zu fragen, um die zugrunde liegende Ursache herauszufinden.

### **Welche Aktivitäten können Anpassungsfähigkeit und Flexibilität verbessern?**

- **Rollenrotation/Cross-Training:** Vermitteln Sie den Lernenden, wenn möglich, kurze Einsätze in verschiedenen Rollen im Hotel- und Gastgewerbe, um die unterschiedlichen Anforderungen zu verstehen und die Anpassung ihrer Fähigkeiten zu üben.
- **Übungen zu „Unerwarteten Änderungen“:** Stellen Sie während einer praktischen Übung eine plötzliche Änderung vor (z. B. „Eine große Gruppe von Gästen ist gerade unerwartet angekommen und drei Zimmer müssen in 10 Minuten fertig sein!“). Beobachten Sie die Lernenden, wie sie ihre Pläne und Prioritäten anpassen, und geben Sie Feedback dazu.
- **Übungen zum Thema „Prioritäten setzen!“:** Stellen Sie eine Liste mit Aufgaben unterschiedlicher Dringlichkeit und Wichtigkeit bereit. Bitten Sie die Teilnehmenden, diese zu priorisieren und ihre Gründe zu erläutern. Diskutieren Sie anschließend alternative Vorgehensweisen.

### **Berufsvorbereitende Kompetenzen**

#### **Wie können Trainer\_innen grundlegende Fähigkeiten zur Berufsvorbereitung vermitteln?**

- **Strukturierte Routinen:** Seien Sie ein Vorbild für Pünktlichkeit und Anwesenheit, indem Sie die Sitzungen pünktlich beginnen und beenden und ihre Bedeutung durch positive Verstärkung hervorheben.
- **Interaktive Demonstrationen:** Demonstrieren Sie aktives Zuhören, angemessene Fragetechniken und Techniken zum Notieren.
- „**Job Shadowing**“ (**simuliert**): Weisen Sie den Lernenden zu, Trainer\_innen oder erfahrene Kolleg\_innen bei simulierten Aufgaben zu „beschatten“, wobei der Schwerpunkt auf der Beobachtung des professionellen Verhaltens liegt.
- **Feedback-Schleifen:** Geben Sie bei allen Aktivitäten konsistentes, konstruktives Feedback zum Verhalten im Hinblick auf die Arbeitsbereitschaft.

#### **Welche Rollenspielszenarien können zu professionellem Verhalten verhelfen?**

- **Erster Arbeitstag:** Begrüßungen und Vorstellungen simulieren und die Teamhierarchie verstehen.
- **Anweisungen entgegennehmen:** Eine Führungskraft gibt komplexe Anweisungen und die Lernenden zeigen aktives Zuhören und stellen klärende Fragen.
- **Umgang mit herausfordernden Kolleg\_innen:** Üben einer respektvollen und konstruktiven Kommunikation in einem Teamkonfliktszenario.
- **Angemessene Kleidung und Pflege:** Ein einfaches Szenario, in dem eine „Führungskraft“ Feedback zum professionellen Erscheinungsbild für die jeweilige Rolle gibt.

**Wie können Unternehmensrichtlinien und -prozesse durch Rollenspiele modelliert werden, um die Erwartungen der Lernenden mit der Realität am Arbeitsplatz in Einklang zu bringen?**

- **Meldeprotokoll:** Rollenspiel zur Meldung eines Wartungsproblems, eines verlorenen Gegenstands oder eines WHS-Problems an eine „Führungskraft“ gemäß einem definierten Unternehmensprozess.
- **Urlaubsantrag:** Simulieren Sie den Prozess der Urlaubsbeantragung und machen Sie die Bedeutung der richtigen Kanäle und der Vorankündigung verständlich.
- **Leistungsfeedback:** Spielen Sie eine kurze Leistungsbeurteilung durch, bei der die „Führungskraft“ Feedback gibt und der „Lernende“ aktives Zuhören übt und Fragen zur Verbesserung stellt.
- **Vertraulichkeit gegenüber Gästen:** Ein Szenario, in dem ein/e „Kolleg\_in“ versucht, vertrauliche Informationen über Gäste zu erhalten, und die Lernende die Richtlinie höflich, aber bestimmt einhalten muss.

**Berufliche Fähigkeiten:**

**Welche praktischen Tätigkeiten sind für jede Rolle im Hotel- und Gastgewerbe unerlässlich?**

- **Housekeeping:**
  - **Herausforderung bei der Zimmerreinigung:** Zeitgesteuerte Übung zum Aufbereiten eines Bettes nach Hotelstandard.
  - **Übung zur Reinigungsstation:** Übung des ordnungsgemäßen und sicheren Umgangs mit Reinigungsmittel und -geräten.
- **Küchenhilfe:**
  - **Mise-en-Place-Herausforderung:** Übung von effizientem und sicherem Schneiden, Würfeln und Portionieren von Zutaten.
  - **Dish Pit Relay:** Teamaktivität zum effizienten und hygienischen Geschirrspülen und -trocknen.
- **Rezeption:**
  - **Probe-Check-in-/Check-out:** Simulieren Sie mithilfe von Dummy-Formularen oder einfacher Software die gesamte Interaktion mit dem Gast von der Ankunft bis zur Abreise.
  - **Praxis der Telefonetikette:** Umgang mit verschiedenen Gästeanfragen am Telefon, Üben klarer Kommunikation und aktiven Zuhörens.
- **Lagerhilfe:**
  - **Herausforderung zur Bestandszählung:** Üben Sie das genaue Zählen und Aufzeichnen von Lagerartikeln.
  - **Simulation der Warenannahme:** Die Lernenden erhalten eine simulierte Lieferung, vergleichen sie mit einer „Bestellung“ und lagern sie ordnungsgemäß ein.

**Wie können Trainer\_innen praktische Lernerfahrungen ermöglichen?**

- **Simulierte Arbeitsbereiche:** Erstellen Sie einen speziellen Schulungsbereich, der echte Umgebungen im Hotel- und Gastgewerbe nachahmt (z. B. ein nachgebildetes Hotelzimmer, eine kleine Kücheneinrichtung, einen Rezeptionstresen).
- **Wiederholtes Üben mit Feedback:** Stellen Sie den Lernenden reichlich Gelegenheit zum Wiederholen von Aufgaben zur Verfügung und geben Sie ihnen sofortiges und konstruktives Feedback.
- **Schritt-für-Schritt-Demonstrationen:** Teilen Sie komplexe Aufgaben in kleinere, überschaubare Schritte auf.

- „**Train-the-Trainer**“-Ansatz: Ermutigen Sie die Lernenden, sich gegenseitig Aufgaben vorzuführen, um ihr Verständnis zu festigen und ihr Selbstvertrauen aufzubauen.
- **Werkzeuge aus der Praxis:** Verwenden Sie nach Möglichkeit echte Geräte und Materialien, um die Lernenden mit den Industriestandards vertraut zu machen.

### Wie können Trainer\_innen die Anwendung von Gesundheits- und Sicherheitspraktiken sowie rechtlichen Aspekten bei beruflichen Aufgaben demonstrieren?

- **Integrierte Demonstrationen:** Bei der Demonstration einer beruflichen Aufgabe (z. B. Reinigen eines Badezimmers) können Sie gleichzeitig auf die damit verbundenen Gesundheits- und Sicherheitspraktiken (z. B. das Tragen von Handschuhen, die Verwendung von „Nasser Boden“-Schildern) hinweisen.
- **Szenariobasierte Rechtsdilemmata:** Stellen Sie einfache Szenarien vor, die häufige Rechtsprobleme im Hotel- und Gastgewerbe betreffen (z. B. Nahrungsmittelallergien, Privatsphäre der Gäste, Diskriminierung) und diskutieren Sie die richtigen Protokolle und rechtlichen Auswirkungen.
- **Gastvortragende von Aufsichtsbehörden:** Laden Sie lokale Gesundheitsinspektoren oder Vertreter der Arbeitssicherheit ein, einen kurzen Vortrag über wichtige Vorschriften zu halten.
- **Visuelle Checklisten:** Verwenden Sie visuelle WHS-Checklisten für jede Aufgabe, um sichere Praktiken zu verstärken.

## Abschnitt 3 – Fallstudie

Diese Fallstudie veranschaulicht, wie Maria, eine Flüchtlingsfrau, dank umfassender Berufsvorbereitung und Berufsausbildung sowie engagierter Unterstützung erhebliche Hürden überwinden und sich erfolgreich in eine anspruchsvolle Position an der Rezeption eines multikulturellen Hotels integrieren konnte. Sie unterstreicht den Vorteil maßgeschneiderter Unterstützung und die transformative Wirkung einer Berufsbildung.

### Szenariobeschreibung:

Maria, eine 28-jährige Geflüchtete aus Syrien, kam mit einem anhängigen Asylantrag ins Gastland. In ihrem Heimatland hatte sie die Sekundarschule abgeschlossen und in einem kleinen Familienbetrieb gearbeitet, besaß jedoch keine in Europa anerkannten Qualifikationen und sprach die Sprache des Gastlandes nur begrenzt (Niveau A2). Ihr Asylstatus bedeutete für Maria zunächst den Ausschluss von regulären Berufsbildungsprogrammen. Maria wollte unbedingt Arbeit finden, um ihre Familie zu unterstützen, fühlte sich jedoch vom ungewohnten Bildungssystem und der Notwendigkeit eines sofortigen Einkommens überfordert. Es fiel ihr schwer, die Sprache des Gastlandes zu sprechen, insbesondere in formellen Situationen.

Sie wurde an ein speziell für Flüchtlinge konzipiertes Berufsvorbereitungsprogramm verwiesen, das integrierte Sprachförderung und praktische Berufsvorbereitungsfähigkeiten bot. Dieses Programm war Teil eines größeren Projekts, das bei Marias Werdegang mehrere zentrale Herausforderungen und wirksame Strategien aufzeigte:

## Analyse und gewonnene Erkenntnisse:

- **Anfängliche Hürden:** Maria war dreifach benachteiligt: Sie war Flüchtling, Frau, verfügte über eingeschränkte Sprachkenntnisse und nicht anerkannte Qualifikationen. Ihr Status als Asylbewerberin schränkte ihren Zugang zu regulären Ausbildungsplätzen zusätzlich ein. Dies unterstreicht die dringende Notwendigkeit flexibler, frühzeitiger berufsvorbereitender Programme. Flüchtlingsfrauen haben oft eine geringere Teilnahmequote an beruflicher Bildung und Beschäftigung und stehen aufgrund familiärer Verpflichtungen und gesundheitlicher Probleme vor zusätzlichen Hürden.
- **Integriertes Sprachtraining für das Hotel- und Gastgewerbe:** Die größte Stärke des berufsvorbereitenden Programms lag in der Integration von Erlernen der Sprache und praktischen Fähigkeiten im Hotel- und Gastgewerbe. Anstelle von allgemeinem Sprachunterricht lernte Maria berufsrelevantes Vokabular für den Hotelbetrieb (z. B. „Check-in“, „Zimmerservice“, „Concierge“, „Abrechnung“, „Zimmerstatus“), während sie Kundenservice-Szenarien übte. Dies stärkte ihr Selbstvertrauen im Umgang mit der Sprache im Arbeitskontext. Dies steht im Einklang mit Forschungsergebnissen, die positive Ergebnisse für integriertes Sprach- und Berufstraining zeigen.
- **Aufbau berufsvorbereitender Fähigkeiten durch simulierte Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe:** Das Programm konzentrierte sich stark auf berufsvorbereitende Fähigkeiten wie Pünktlichkeit, aktives Zuhören und das Befolgen von Anweisungen anhand von Hotel- und Gastgewerbespezifischen Beispielen. Rollenspiele zum simulierten Ein- und Auschecken, der Umgang mit simulierten Gästebeschwerden und das Üben professioneller Kommunikation in simulierten Hotellobbys halfen Maria, die spezifische Etikette am Arbeitsplatz zu verstehen. Diese praktische Anwendung war entscheidend, um kulturelle Unterschiede im beruflichen Verhalten zu überwinden.
- **Umgang mit Selbstvertrauen und Traumata (differenzierte kulturelle Sensibilität):** Die Trainer\_innen wurden in kultureller Sensibilität geschult und verstanden die möglichen Auswirkungen vergangener Traumata auf Selbstvertrauen und Kommunikationsstil. Anstatt Maria in Rollen mit direktem Gästekontakt zu drängen, bauten sie ihr Selbstvertrauen schrittweise durch interne Teaminteraktionen und simulierte Szenarien auf, bevor sie zur direkten Gästeinteraktion übergingen. Sie begann beispielsweise mit Backoffice-Rollenspielen, wechselte dann zu Telefoninteraktionen und schließlich zu persönlichen Gästeszenarien. Sie erkannten, dass ihre anfängliche Zurückhaltung nicht auf mangelnde Fähigkeiten, sondern auf eine natürliche Reaktion auf ein neues, anspruchsvolles Umfeld zurückzuführen war. Spezifisches Feedback zu ihren „Soft Skills“ half ihr, die Erwartungen am Arbeitsplatz ohne Vorurteile zu verstehen.
- **Arbeitgeberengagement und „Überbrückung“ zu Hotelpraktika:** Das Programm arbeitete aktiv mit lokalen Hotels zusammen. Marias berufsvorbereitende Ausbildung umfasste ein kurzes, unbezahltes Praktikum in der Wäschekammer eines Hotels, wodurch sie sich ohne direkten Druck der Gäste mit der Hotelumgebung, ihrer Einrichtung und den Abläufen vertraut machen konnte. Diese „Überbrückungserfahrung“ war entscheidend, um Vorbehalte der Arbeitgeber zu überwinden und den Weg in eine feste Anstellung zu ebnen. So konnte das Hotel ihre Arbeitsmoral, Zuverlässigkeit und Anpassungsfähigkeit in einem risikoarmen Umfeld beobachten.
- **Von der Berufsvorbereitung zur Berufsausbildung:** Interne Mobilität im Hotel- und Gastgewerbe: Nach erfolgreichem Abschluss des Berufsvorbereitungsprogramms und nachdem sie während ihres Praktikums in der Wäscherei großes Potenzial bewiesen hatte, wurde Maria eine Vollzeitstelle als Housekeeping-Assistentin im Hotel angeboten. Obwohl dies nicht ihrem ursprünglichen Wunsch entsprach, war dies eine sofortige Anstellung, bei der sie weitere Erfahrungen sammeln und ihre Sprachkenntnisse in einem realen Arbeitsumfeld verbessern konnte. Dies spiegelte die in einigen

Ländern geltende „Arbeit zuerst“-Politik wider, war aber vor allem ein unterstützter Einstieg. Nach sechs Monaten, in denen sie starkes Selbstmanagement und Anpassungsfähigkeit bewies, wurde sie beim Übergang in eine Traineerolle an der Rezeption unterstützt. Dies entsprach ihrem langfristigen Karriereziel der direkten Gästeinteraktion und beinhaltete mehr Verantwortung im Umgang mit Gästen und eine weitere, auf die Abläufe an der Rezeption zugeschnittene Berufsausbildung.

## Die wichtigsten Erkenntnisse

- **Frühzeitiges Eingreifen und flexible Wege:** Berufsvorbereitende Programme, die auf die besonderen rechtlichen und schulischen Umstände von Asylbewerbern eingehen, sind wichtige „Sprungbretter“ für die Integration.
- **Integriertes Hotel- und Gastgewerbespezifisches Sprach- und Kompetenztraining:** Die Kombination von Erwerb der Sprache und beruflicher Fähigkeiten, die auf die spezifischen Anforderungen des Hotel- und Gastgewerbes zugeschnitten sind, ist für eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration weitaus effektiver als getrennte Ansätze.
- **Ganzheitliche Unterstützung:** Die Berücksichtigung des psychischen Wohlbefindens, der kulturellen Sensibilität und die Bereitstellung von kontinuierlichem Feedback zu „Soft Skills“ sind ebenso wichtig wie die Vermittlung technischer Fähigkeiten.
- **Starke Arbeitgeberpartnerschaften:** Eine aktive Zusammenarbeit mit Arbeitgebern, einschließlich gegenseitiger Aufklärung über verfügbare Unterstützung und das Potenzial von Migrant\_innen, ist entscheidend für die Sicherung von Arbeitsplätzen und die Erleichterung von Übergängen. Die Einbindung von Arbeitgebern durch Praktika bietet Lernenden wertvolle praktische Erfahrungen und ermöglicht es Arbeitgebern, das Potenzial einzuschätzen.
- **Aufstieg und interne Mobilität sind entscheidend:** Auch wenn der erste Job nicht das ultimative Ziel ist, kann eine erfolgreiche Vermittlung in eine Einstiegsposition im Hotel- und Gastgewerbe wertvolle Erfahrungen und einen klaren Weg zu passenderen Karrierezielen innerhalb desselben Sektors bieten. Initiative, die Kontakte zu lokalen Arbeitgebern im Hotel- und Gastgewerbe knüpfte, die offen für die Einstellung von Flüchtlingen waren.

## Abschnitt 4 – Beispielübungen

Dieser Abschnitt bietet praktische, berufsspezifische Übungen, die auf die vier Berufe im Hotel- und Gastgewerbe zugeschnitten sind. Jede Aktivität simuliert reale Situationen, fördert wichtige berufliche Fähigkeiten, fördert Zusammenarbeit und Problemlösung sowie die kulturelle Sensibilität. Die Übungen sind praxisnah, realistisch und direkt auf alltägliche Aufgaben anwendbar. Sie beinhalten Elemente der Reflexion und des Feedbacks, um kontinuierliche Verbesserungen zu fördern. Trainer\_innen können diese einfachen und leicht umsetzbaren Übungen an verschiedene Trainingssituationen anpassen.

### HOUSEKEEPING:

- **Aktivität zur Stressreduzierung: Achtsamkeitsübungen für Hausarbeiten**
  - **Ziel:** Einführung einfacher Achtsamkeitstechniken zur Stressbewältigung und Verbesserung der Konzentration bei sich wiederholenden oder anspruchsvollen Aufgaben.
  - **Aktivität:**
    1. **Einleitung (5 Min.):** Erklären Sie, wie sich wiederholende Aufgaben zu Gedankenabschweifungen oder Stress führen können und wie Achtsamkeit dabei helfen kann. Stellen Sie das Konzept der Sinneskonzentration vor.

2. **Geführte Übung (10 Min.):** Führen Sie die Teilnehmenden durch eine kurze Achtsamkeitsübung, während sie eine einfache Haushaltsaufgabe erledigen (z. B. eine Oberfläche abwischen, ein Handtuch falten). Weisen Sie sie an, besonders auf Folgendes zu achten:
    - Das Gefühl des Reinigungstuchs auf der Oberfläche.
    - Der Geruch des Reinigungsmittels.
    - Die Geräusche im Raum (ohne Wertung).
    - Der Rhythmus ihrer Bewegungen.
    - Wenn ihre Gedanken abschweifen, führen Sie sie sanft zurück zur Aufgabe.
  3. **Gruppenreflexion (5 Min.):** Fragen Sie die Teilnehmenden: „Wie war es, sich vollständig auf die Aufgabe zu konzentrieren? Ist Ihnen etwas Neues aufgefallen? Hat es Ihnen geholfen, sich ruhiger oder konzentrierter zu fühlen?“
  - **Anpassung:** Kann für jede sich wiederholende Aufgabe angepasst werden. Betonen Sie, dass es sich um eine persönliche Bewältigungsstrategie handelt.
- **Aktivität zur Stärkung des Vertrauens: Rollenspiel zur Verwaltung von Gästeinteraktionen**
    - **Ziel:** Aufbau von Selbstvertrauen und Einüben effektiver Kommunikation im Umgang mit Gästen, insbesondere in herausfordernden Situationen.
    - **Aktivität:**
      1. **Szenario-Setup (5 Min.):** Stellen Sie ein einfaches Szenario vor: „Ein Gast stellt Ihnen eine Frage, die Sie nicht verstehen oder nicht beantworten können (z. B. „Wo ist die nächste Apotheke, die organische, glutenfreie Nahrungsergänzungsmittel verkauft und rund um die Uhr geöffnet ist?“).“
      2. **Rollenspiel (5-7 Min. pro Paar):** Bilden Sie Paare. Eine Person spielt die „Housekeeping-Rolle“, die andere den „Gast“. Fokus auf:
        - Aktives Zuhören (auch wenn man nicht jedes Wort vollständig versteht).
        - Höfliche Bestätigung („Ich verstehe, dass Sie Hilfe mit einer Apotheke brauchen ...“).
        - Strategien zur Suche nach Hilfe („Bitte warten Sie einen Moment, ich werde jemanden finden, der Ihnen besser helfen kann“ oder „Ich werde das mit meinen Vorgesetzten klären.“).
        - Bewahren Sie ein professionelles Auftreten.
      3. **Feedback (5 Min. pro Paar):** Trainer\_innen und Kolleg\_innen geben konstruktives Feedback mit Fokus auf Körpersprache, Tonfall und Problemlösungsversuchen. Betonen Sie Anstrengung und positive Absicht.
    - **Reflexion:** „Was war bei dieser Interaktion eine Herausforderung? Welche Strategien haben Sie verwendet? Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?“
  - **Praxistraining: Reinigungstechniken und Effizienz**
    - **Ziel:** Unterrichten und Üben von Standardreinigungstechniken und effizienten Arbeitsabläufen in einem simulierten Gästezimmer oder öffentlichen Bereich.
    - **Aktivität:**
      1. **Demonstration (10 Min.):** Der/die Trainer\_in demonstriert eine bestimmte Reinigungsaufgabe (z. B. Reinigen eines Badezimmerwaschtischs, Beziehen eines Bettens nach Hotelstandard) und legt dabei Wert auf Reihenfolge, Technik und Geschwindigkeit.
      2. **Betreute Übung (20 Min.):** Die Lernenden führen die gezeigte Aufgabe unter Aufsicht durch und erhalten in Echtzeit Feedback zu Technik, Effizienz und Einhaltung der Hygienestandards.
      3. **Effizienz-Challenge (10 Min.):** Stellen Sie eine kleine Herausforderung, z. B. „Sie haben 5 Minuten Zeit, um alle Oberflächen in diesem simulierten Raum abzustauben und abzuwischen.“ Dies fördert effizientes Vorgehen und Priorisieren.

- **Reflexion:** „Welche spezifischen Techniken fanden Sie am effizientesten? Wie können Sie diese Effizienz auf andere Aufgaben übertragen?“
- **Übung zu kognitiven Fähigkeiten: Problemlösungsszenarien im Housekeeping**
  - **Ziel:** Entwicklung kritischer Denk- und Problemlösungsfähigkeiten für den Umgang mit unerwarteten Situationen, die im Housekeeping häufig vorkommen.
  - **Aktivität:**
    1. **Szenariokarte (5 Min.):** Geben Sie jeder Kleingruppe (2–3 Lernende) eine Karte mit der Beschreibung eines Problems:
      - „Sie betreten ein Gästezimmer, um es zu reinigen, und an der Tür hängt das Schild ‚Bitte nicht stören‘. Doch die Check-out-Zeit war schon vor einer Stunde, und Sie sehen, dass die Tür leicht angelehnt ist.“
      - „Ihnen ist auf halbem Weg durch Ihre Etage ein wichtiges Reinigungsmittel ausgegangen und der Vorratsschrank ist verschlossen.“
      - „Ein Gast hält Sie im Flur an und besteht darauf, dass sein Zimmer noch nicht gereinigt wurde, aber aus Ihren Unterlagen geht hervor, dass dies geschehen ist.“
    2. **Gruppendiskussion und Lösungsplanung (15 Min.):** Gruppen diskutieren das Problem, identifizieren potenzielle Risiken, entwickeln gemeinsam Lösungen und entscheiden über die beste Vorgehensweise.
    3. **Präsentation und Peer-Feedback (10 Min.):** Jede Gruppe stellt ihr Problem und ihre Lösung vor. Der/die Trainer\_in moderiert eine Diskussion über die Vor- und Nachteile der einzelnen Ansätze und legt dabei den Schwerpunkt auf Sicherheit, Gästefriedlichkeit und Unternehmensrichtlinien.
  - **Reflexion:** „Wie haben Sie die wichtigsten Teile dieses Problems identifiziert? Was war die Herausforderung bei der Lösungsfindung? Wie können Sie Ihr Wissen über Hotelabläufe zur Problemlösung nutzen?“

## KÜCHENHILFE:

- **Praktische Schulung: Lebensmittelzubereitung und -sicherheit**
  - **Ziel:** Grundlegende Techniken der Lebensmittelzubereitung unter strikter Einhaltung von Hygiene- und Sicherheitsstandards üben.
  - **Aktivität:**
    1. **Demonstration (10 Min.):** Der/die Trainer\_in demonstriert den richtigen Umgang mit Messern, Techniken zum Gemüseschneiden (z. B. das Würfeln einer Zwiebel) und die sofortige Reinigung des Arbeitsbereichs, unter Betonen des richtigen Händewaschens und der Vermeidung von Kreuzkontaminationen (z. B. Verwendung unterschiedlicher Schneidebretter für rohes Fleisch und Gemüse).
    2. **Betreutes Training (20 Min.):** Die Teilnehmenden üben das Schneiden eines bestimmten Gemüses. Der/die Trainer\_in geht umher und gibt unmittelbares Feedback zu Technik und Sicherheit.
    3. **Sicherheitscheck (5 Min.):** Nach der Übung identifizieren die Lernenden einzeln potenzielle Gefahren (z. B. loses Messer, ungereinigte Oberfläche) und demonstrieren Korrekturmaßnahmen.
  - **Reflexion:** „Was war die wichtigste Sicherheitsregel, die Sie heute gelernt haben? Wie wirkt sich eine sorgfältige Zubereitung auf die Lebensmittelqualität aus?“
- **Übung zu kognitiven Fähigkeiten: Anpassung an Stoßzeiten in der Küche**
  - **Ziel:** Entwicklung von Anpassungsfähigkeit und schneller Entscheidungsfindung in simulierten Stoßzeiten in der Küche.
  - **Aktivität:**

1. **Szenario-Briefing (5 Min.):** Stellen Sie ein Szenario zur „Stoßzeit“ vor: „Das Restaurant ist plötzlich voll und viele Bestellungen gehen gleichzeitig ein. Sie haben mehrere Aufgaben – Geschirr spülen, Gemüse zubereiten und Zutaten holen – alles gleichzeitig.“
  2. **Visuelle Aufgabenpriorisierung (15 Min.):** Geben Sie den Teilnehmenden eine Liste mit 5–7 Aufgaben unterschiedlicher Dringlichkeit. In Kleingruppen müssen sie die Aufgaben mündlich priorisieren und den Trainer\_innen ihre Gründe erläutern. Besprechen Sie, warum bestimmte Aufgaben Vorrang haben (z. B. sofortiger Bedarf vs. Vorbereitung für später).
  3. **Gruppendiskussion (10 Min.):** Besprechen Sie Strategien, um ruhig zu bleiben, effektiv mit dem Team zu kommunizieren und in einer hektischen Küche um Hilfe zu bitten.
- **Reflexion:** „Wie haben Sie entschieden, was Sie zuerst tun? Was würde die Bewältigung dieser Situation erleichtern?“

## REZEPTION:

- **Praxistraining: Gäste-Check-in und Kundenservice**
  - **Ziel:** Üben des vollständigen Check-in-Prozesses, einschließlich professionellen Auftretens und grundlegenden Kundenservices.
  - **Aktivität:**
    1. **Demonstration (10 Min.):** Der/die Trainer\_in demonstriert ein reibungsloses Check-in: Begrüßung, Reservierungsbestätigung, Einholen einer Legitimation, Erläuterung der Hotelausstattung, Übergabe der Schlüsselkarten und höfliche Verabschiedung. Betonen Sie Augenkontakt, ein einladendes Lächeln und eine klare, höfliche Sprache.
    2. **Rollenspiel (10 Min. pro Paar):** Bilden Sie Paare aus Teilnehmenden. Eine ist „Gast“, die andere „Rezeptionistin“. Verwenden Sie einfache Hilfsmittel (Schlüsselkarten, Formulare). Konzentrieren Sie sich auf die gesamte Interaktion, nicht nur auf die technischen Schritte.
    3. **Konstruktives Feedback (5 Min. pro Paar):** Trainer\_innen und Gruppenmitglieder geben Feedback zu Herzlichkeit, Sprachverständlichkeit, Körperhaltung und Einhaltung der Schritte.
  - **Reflexion:** „Was gibt einem Gast beim Check-in das Gefühl, willkommen zu sein? Was möchten Sie bei Ihrem nächsten Check-in-Rollenspiel verbessern?“
- **Übung zu kognitiven Fähigkeiten: Umgang mit unerwarteten Gästeanfragen**
  - **Ziel:** Entwicklung von Problemlösungs- und Anpassungsfähigkeit im Umgang mit ausgefallenen oder anspruchsvollen Gästewünschen.
  - **Aktivität:**
    1. **Szenariokarte (5 Min.):** Geben Sie jedem Paar eine Karte mit einer unerwarteten Anfrage: z. B. „Gast möchte ein Zimmer mit Blick auf die Berge, aber alle Zimmer mit Bergblick sind ausgebucht.“ oder „Gast hat seine Brieftasche verloren und braucht dringend Geld.“
    2. **Brainstorming zu Lösungen (10 Min.):** Die Paare entwickeln unter Berücksichtigung der Hotelrichtlinien, der Gästefriedenheit und der Ressourcen so viele Lösungen wie möglich.
    3. **Präsentation und Diskussion (10 Min.):** Jedes Paar präsentiert seine Lösung. Die Gruppe diskutiert unter Anleitung der Trainer\_innen die Umsetzbarkeit und die Vor- und Nachteile der einzelnen Lösungen.

- **Reflexion:** „Was war die größte Herausforderung in diesem Szenario? Wie haben Sie über den Tellerrand hinausgeschaut, um Lösungen zu finden?“

## LAGERHILFE:

- **Praxistraining: Bestandsführung und (Selbst-)Organisation**
  - **Ziel:** Üben der genauen Bestandszählung und ordnungsgemäßen Lagerung, wobei die Organisationsfähigkeiten betont werden.
  - **Aktivität:**
    1. **Vorbereitung (5 Min.):** Bereiten Sie einen kleinen Bereich mit verschiedenen beschrifteten Gegenständen vor (z. B. Reinigungsmittel, Lebensmittel). Stellen Sie eine Inventarliste bereit.
    2. **Zählen und Aufzeichnen (15 Min.):** Die Teilnehmenden zählen einzeln oder paarweise die Gegenstände und zeichnen sie genau auf dem Inventarblatt auf. Der/die Trainer\_in beobachtet die Organisationsmethoden.
    3. **Praxis der korrekten Lagerung (10 Min.):** Die Lernenden demonstrieren korrekte Lagerungstechniken, einschließlich Kennzeichnung, Rotation (z. B. „First In, First Out“ – FIFO) und Trennung (z. B. Chemikalien getrennt von Lebensmitteln).
  - **Reflexion:** „Warum ist genaues Zählen für die Lagerverwaltung wichtig? Wie haben Sie Ihre Arbeit organisiert, um Genauigkeit zu gewährleisten?“
- **Übung zu kognitiven Fähigkeiten: Bestandsabweichungen lösen**
  - **Ziel:** Entwicklung von Problemlösungs- und kritischen Denkfähigkeiten beim Erkennen und Beheben von Bestandsabweichungen.
  - **Aktivität:**
    1. **Szenario-Briefing (5 Min.):** Stellen Sie ein Szenario vor: „Auf dem Inventarblatt steht, dass Sie 10 Flaschen Olivenöl haben, aber Sie haben nur 7 im Regal gefunden. Wo könnten die anderen sein?“
    2. **Schritte zur Abklärung (10 Min.):** In kleinen Gruppen überlegen sich die Lernenden in einem Brainstorming logische Schritte zur Abklärung der Diskrepanz (z. B. Lieferscheine prüfen, in anderen Lagerbereichen nachsehen, Kolleg\_innen fragen, auf Verderb/Bruch prüfen).
    3. **Rollenspiel (10 Min.):** Ein Lernender „analysiert“ und interagiert mit einer „Führungschaft“ (Trainer\_innen) oder „Kolleg\_innen“ (Peer), um Informationen zu sammeln.
  - **Reflexion:** „Was war Ihr erster Schritt zur Lösung dieses Problems? Welche Informationen mussten Sie sammeln? Was haben Sie über die Bedeutung einer genauen Dokumentation gelernt?“

## Abschnitt 5 – Instrumente zur Folgenabschätzung und Selbstbewertung

Dieser Abschnitt bietet praktische Tools für Berufsbildungsausbilder, um die Effektivität der Ausbildung und den Fortschritt der Lernenden zu bewerten und den Lernenden die Möglichkeit zu geben, über ihre eigene Entwicklung nachzudenken. Diese Tools sind einfach, zugänglich und an unterschiedliche Ausbildungskontexte und multikulturelle Gruppen anpassbar. Eine Mischung aus qualitativen und quantitativen Methoden ermöglicht eine umfassende Bewertung.

## Berufsvorbereitende und berufsbildende Kompetenzen:

- **Kompetenzbewertungen und praktische Prüfungen:**
  - **Zweck:** Quantitative Messung des Erwerbs spezifischer technischer und berufsvorbereitender Fähigkeiten.
  - **Trainer\_innen-Tool:** Entwerfen Sie kurze, aufgabenbasierte Beurteilungen für jede berufliche Fähigkeit (z. B. „Ein Bett in 5 Minuten nach Hotelstandard beziehen“, „1 kg Gemüse akkurat schneiden“, „Einen simulierten Check-in durchführen“). Verwenden Sie eine einfache Bewertungsskala (z. B. 1-5) für die Leistung.
  - **Beispielaufgaben:**
    - **Haushaltshilfe:** Demonstrieren Sie die ordnungsgemäße Hygiene einer Badezimmeroberfläche (z. B. Sprühen, Wischtechnik, sichere Entsorgung von Abfällen).
    - **Küchenhilfe:** Führen Sie einen einfachen Messerschnitt (z. B. Julienne) sicher und effizient durch.
    - **Rezeption:** Führen Sie mithilfe einer bereitgestellten Vorlage einen simulierten Gäste-Check-in durch, einschließlich professioneller Begrüßung und Informationsübermittlung.
    - **Lagerverwaltung:** Identifizieren und kennzeichnen Sie 5 häufige Gefahren im Zusammenhang mit der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz in einem Lagerbereich.
  - **Praktische Prüfungen:** Führen Sie simulierte Arbeitsschichten durch, in denen die Lernenden eine Reihe von Aufgaben unter Zeitdruck ausführen.
- **Mentorenbewertungen und Feedbacksitzungen:**
  - **Zweck:** Qualitatives Feedback von Mentoren (falls zutreffend) einholen und strukturiertes Feedback von Trainer\_innen an die Lernenden zu ihrer Gesamtleistung, ihrem Verhalten und ihren Fortschritten ermöglichen. Mentoring hat sich als sehr erfolgreich bei der langfristigen Verbesserung der Beschäftigungschancen erwiesen.
  - **Trainer\_innen-Tool (Mentor-Evaluierungsformular):**
    - Eine einfache Checkliste/Bewertungsskala für Mentoren zu: Pünktlichkeit, Anwesenheit, Lernbereitschaft, Teamarbeit, Kommunikationsversuchen und Befolgung von Anweisungen.
    - Offene Fragen: „In welchem Bereich kann sich der Lernende deutlich verbessern?“, „Welche Unterstützung braucht der Lernende, um hervorragende Leistungen zu erbringen?“, „Wie gut passt sich der Lernende an neue Aufgaben an?“
  - **Trainer\_innen-Tool (Leitfaden für die Feedback-Sitzung):**
    - Struktur für Einzelsitzungen: Beginnen Sie mit positiven Beobachtungen, besprechen Sie dann 1-2 Bereiche, in denen Verbesserungen möglich sind, und legen Sie gemeinsam ein kleines, umsetzbares Ziel für die nächste Woche fest.
    - Ermutigen Sie die Teilnehmenden, vor der Sitzung über sich selbst nachzudenken.

## Kognitive Fähigkeiten:

- **Problemlösungsquiz:**
  - **Zweck:** Beurteilung der Fähigkeit der Lernenden, kritisches Denken und Problemlösung auf unerwartete Szenarien anzuwenden.
  - **Trainer\_innen-Tool:** Kurze schriftliche Tests mit zwei bis drei hypothetischen, offenen Szenarien im Zusammenhang mit der Arbeit im Hotel- und Gastgewerbe. Bitten Sie die Teilnehmenden: „Identifizieren Sie das Problem, listen Sie zwei bis drei mögliche Lösungen auf und wählen Sie die beste mit Begründung aus.“
  - **Beispielszenarien:**

- „Ein Guest meldet einen defekten Gegenstand in seinem Zimmer, aber Sie haben keinen Schlüssel zu diesem Zimmer.“ (Housekeeping)
- „Ein Kunde beschwert sich, dass seine Essensbestellung falsch ist, aber Sie erinnern sich, dass Sie es richtig zubereitet haben.“ (Küchenhilfe)
- **Selbsteinschätzungen zu Anpassungsfähigkeit und Flexibilität:**
  - **Zweck:** Die Lernenden sollen dazu befähigt werden, über ihre Fähigkeit zur Anpassung an Veränderungen nachzudenken und Bereiche für persönliches Wachstum zu identifizieren.
  - **Trainee-Tool (Bewertungsskala):**
    - „Wenn sich meine Aufgaben unerwartet ändern, fühle ich mich...“ (1=Sehr gestresst, 5=Ruhig und bereit, mich anzupassen).
    - „Ich habe kein Problem damit, neue Wege für meine Arbeit auszuprobieren.“ (1 = Stimme überhaupt nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu).
    - „Ich kann schnell zwischen verschiedenen Aufgabentypen wechseln.“ (1=Stimme überhaupt nicht zu, 5=Stimme voll und ganz zu).
    - **Reflexionsaufforderung:** „Beschreiben Sie eine Situation während der Ausbildung, in der Sie flexibel sein mussten. Was haben Sie aus dieser Erfahrung gelernt?“

#### Professionelles Verhalten:

- **Rollenspiel-Auswertungen:**
  - **Zweck:** Bewertung der praktischen Anwendung von professionellem Verhalten und Etikette in simulierten Interaktionen.
  - **Trainer\_innen-Tool (Rubrik):**
    - Beobachten und bewerten Sie bestimmte Verhaltensweisen während der Rollenspiele (z. B. „Hält Blickkontakt“, „Verwendet höfliche Sprache“, „Angemessene Körpersprache“, „Bewältigt Emotionen“).
    - Skala: „Verbesserungsbedürftig“, „In Entwicklung“, „Erfüllt Erwartungen“, „Übertrifft Erwartungen“.
  - **Beispielszenario:** Ein Lernender interagiert mit einem „Guest“, der übermäßig fordernd oder unhöflich ist.
- **Checklisten für professionelles Verhalten:**
  - **Zweck:** Bereitstellung eines einfachen, dauerhaften Tools für Trainer\_innen und Lernende zur Überwachung der Konsistenz im beruflichen Verhalten.
  - **Trainer\_innen-Tool (Checkliste zur wöchentlichen Beobachtung):** Schnelle Überprüfung wichtiger Verhaltensweisen: „Pünktlich angekommen“, „Angemessene Uniform/Kleidung“, „Aktiv beteiligt“, „Anweisungen befolgt“.
  - **Tool für Lernende (Checkliste zur täglichen Selbstreflexion):** Einfache „Ja/Nein“- oder „Hat es gut gemacht/Kann sich verbessern“-Fragen, mit denen Lernende über ihren eigenen Tag nachdenken können: „War ich heute pünktlich?“, „Habe ich den Anweisungen aufmerksam zugehört?“, „Habe ich respektvoll kommuniziert?“
  - **Reflexionsaufforderung:** „Wählen Sie einen Punkt aus der Checkliste aus, auf dessen Verbesserung Sie sich nächste Woche konzentrieren möchten. Wie werden Sie das tun?“

Fähigkeitskategorie	Zweck	Trainer_innen-Tools	Tools zur Selbsteinschätzung der Lernenden
<b>Berufsvorbereitung und berufliche Fähigkeiten</b>	<p>Um den Erwerb spezifischer technischer und berufsvorbereitender Fähigkeiten quantitativ zu messen. Um qualitatives Feedback zur Gesamtleistung und zum Verhalten zu geben.</p>	<p><b>Kompetenzbewertungen und praktische Prüfungen:</b> Entwerfen Sie kurze, aufgabenbasierte Bewertungen für jede berufliche Fähigkeit (z. B. „Bett in 5 Minuten nach Hotelstandard beziehen“, „1 kg Gemüse akkurat schneiden“, „Einen simulierten Check-in durchführen“). Verwenden Sie eine einfache Bewertungsskala (z. B. von 1 bis 5) für die Leistung. Führen Sie simulierte Arbeitsschichten durch, in denen die Lernenden eine Reihe von Aufgaben unter Zeitdruck ausführen.</p>	<p><b>Selbsteinschätzung praktischer Fähigkeiten:</b> Die Lernenden beurteilen ihre eigene Kompetenz bei bestimmten Aufgaben anhand einer einfachen Bewertungsskala (z. B. „Wie sicher sind Sie sich, ein Bett nach Hotelstandard zu machen?“ 1 = nicht sicher, 5 = sehr sicher).</p>

		Teilnehmenden, vor der Sitzung über sich selbst nachzudenken.	
Kognitive Fähigkeiten	Ziel ist es, die Fähigkeit der Lernenden zu beurteilen, kritisches Denken und Problemlösungsfähigkeit en auf unerwartete Szenarien anzuwenden, und sie zu befähigen, über ihre Fähigkeit nachzudenken, sich an Veränderungen anzupassen und Bereiche für persönliches Wachstum zu erkennen.	<b>Problemlösungsquiz:</b> Kurze schriftliche Quizze mit zwei bis drei hypothetischen, offenen Szenarien aus dem Hotel- und Gastgewerbe. Bitten Sie die Teilnehmenden: „Identifizieren Sie das Problem, listen Sie zwei bis drei mögliche Lösungen auf und wählen Sie die beste Lösung mit Begründung aus.“	<b>Selbsteinschätzung von Anpassungsfähigkeit und Flexibilität:</b> Verwenden Sie eine Bewertungsskala, mit der die Lernenden ihre Zufriedenheit und Effektivität bei der Anpassung an neue Bedingungen oder Aufgaben beurteilen können. Beispiele: „Wenn sich meine Aufgaben unerwartet ändern, fühle ich mich ...“ (1 = Sehr gestresst, 5 = Ruhig und bereit zur Anpassung); „Ich fühle mich wohl dabei, neue Wege zu meiner Arbeit auszuprobieren.“ (1 = Stimme überhaupt nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu); „Ich kann schnell zwischen verschiedenen Aufgabenarten wechseln.“ (1 = Stimme überhaupt nicht zu, 5 = Stimme voll und ganz zu).
Professionelles Verhalten	Die praktische Anwendung von professionellem Verhalten und Etikette in simulierten Interaktionen zu bewerten und ein	<b>Beobachtung während Gruppenaktivitäten:</b> Beobachten Sie, wie die Lernenden bei gemeinsamen Übungen unerwartete Herausforderungen angehen und lösen.	<b>Reflexionsaufforderung:</b> „Beschreiben Sie eine Situation während der Ausbildung, in der Sie flexibel sein mussten. Was haben Sie aus dieser Erfahrung gelernt?“

	<p>fortlaufendes Tool zur Überwachung der Konsistenz im professionellen Verhalten bereitzustellen.</p>	<p>„Angemessene Körpersprache“, „Bewältigt Emotionen“) anhand einer Rubrik (z. B. „Verbesserungsbedürftig“, „In Entwicklung“, „Erfüllt Erwartungen“, „Übertrifft Erwartungen“).</p>	<p>mit denen die Lernenden über ihren eigenen Tag nachdenken können: „War ich heute pünktlich?“, „Habe ich den Anweisungen aufmerksam zugehört?“, „Habe ich respektvoll kommuniziert?“</p>
	<p><b>Checklisten zur Trainer_innenbeobachtung:</b> Schnelle wöchentliche Überprüfung wichtiger Verhaltensweisen: „Pünktliches Erscheinen“, „Angemessene Uniform/Kleidung“, „Aktive Beteiligung“, „Anweisungen befolgt“.</p>	<p><b>Festlegen von Verhaltenszielen :</b> Die Lernenden identifizieren ein berufliches Verhalten, das sie verbessern möchten, und skizzieren Schritte zu dessen Erreichung.</p>	
			<p><b>Reflexionsaufforderung :</b> „Wählen Sie einen Punkt aus der Checkliste aus, auf dessen Verbesserung Sie sich nächste Woche konzentrieren möchten. Wie werden Sie das tun?“</p>



## MODUL 4

# MASSGESCHNEIDERTE DIGITALE KOMPETENZ: AUFBAU VON KOMPETENZEN FÜR DAS HOTEL- UND GASTGEWERBE

# Maßgeschneiderte digitale Kompetenz: Kompetenzaufbau für das Hotel- und Gastgewerbe

In heutigen Hotels und Küchen sind digitale Tools allgegenwärtig – von Buchungssystemen bis hin zu Reinigungschecklisten. Dieses Modul hilft Flüchtlingsfrauen dabei, ihre ersten selbstbewussten Schritte in die digitale Welt zu machen.

Modul 4 vermittelt grundlegende digitale Kompetenzen durch einfache, praktische Übungen mit realen Tools und berufsspezifischen Apps. Es richtet sich an Lernende mit begrenzten Sprach- und Lese- und Schreibkenntnissen und vermittelt ihnen ein Gefühl der Zugänglichkeit, Relevanz und Selbstbestimmung im Umgang mit Technologie.

Als Teil des EmpowerHer-Trainings verbindet dieses Modul praktische Aufgaben im Hotel- und Gaststättengewerbe mit dem für den Erfolg erforderlichen digitalen Selbstvertrauen und öffnet damit die Tür zu Arbeitsplätzen, Kommunikation und Unabhängigkeit.

## Abschnitt 1 – Theoretischer Hintergrund mit Schlüsselthemen

Dieser Abschnitt stellt VET-Trainer\_innen die Grundlagen, Werkzeuge und Strategien für den Aufbau digitaler Kompetenzen für Flüchtlingsfrauen vor, die sich auf Berufe im Hotel- und Gastgewerbe vorbereiten. Er erklärt Schlüsselkonzepte in verständlicher Sprache, verknüpft sie mit realen Aufgaben am Arbeitsplatz und liefert Beispiele, die die Ausbilder direkt anwenden können.

### Bedeutung digitaler Kompetenz

Digitale Kompetenz ist eine Lebenskompetenz, nicht nur eine technische Fähigkeit. In der heutigen Arbeitswelt ist die Fähigkeit, ein Telefon, Tablet oder eine digitale Plattform zu bedienen, genauso wichtig wie das Befolgen von Anweisungen oder der höfliche Umgang mit Gästen. Dies gilt insbesondere im Hotel- und Gastgewerbe, wo selbst Einstiegsjobs mittlerweile digitale Interaktionen erfordern.

### Warum digitale Kompetenz im Hotel- und Gastgewerbe wichtig ist:

- Sie ermöglicht geflüchteten Frauen die umfassende Teilnahme an Berufsausbildungen und Praktika.
- Sie bietet Zugriff auf Tools zur Jobsuche, Apps zur Kommunikation mit Mitarbeiter\_innen und Planungssysteme.
- Sie fördert die Unabhängigkeit und verringert die Abhängigkeit von anderen hinsichtlich Interpretationen oder Erklärungen.
- Sie erhöht die Beschäftigungsfähigkeit in einem Sektor, der mit Arbeitskräftemangel und Digitalisierung konfrontiert ist.

## Was viele Flüchtlingsfrauen erleben:

- Keine Vorkenntnisse im Umgang mit Computern oder Apps für die Arbeit
- Zögern, sich mit unbekannten Technologien auseinanderzusetzen
- Eingeschränkte Lese- und Schreibfähigkeiten, insbesondere in der Sprache des Gastlandes
- Mangelndes Selbstvertrauen, um Hilfe zu bitten oder zuzugeben, dass sie etwas nicht verstehen

Das bedeutet, dass digitale Schulungen berufsspezifisch, praxisnah und wertfrei sein sollten. Trainer\_innen müssen solche Tools klar, kultursensibel und entsprechend den tatsächlichen Bedürfnissen der Lernenden vermitteln.

- Überblick über digitale Tools und Systeme im Hotel- und Gastgewerbe

Arbeitgeber im Hotel- und Gastgewerbe erwarten zunehmend, dass ihre Mitarbeiter\_innen digitale Systeme im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben nutzen. Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie diese Tools in der Praxis eingesetzt werden.

### 1. Housekeeping

#### Typische digitale Tools

- Flexkeeping und Hotelkit für tägliche Aufgabenlisten und Zimmerstatus-Updates
- WhatsApp für die Teamkommunikation (insbesondere in kleineren Hotels)

#### Beispiel aus der Praxis

Fatima beginnt ihre Schicht, indem sie sich auf einem gemeinsam genutzten Hotel-Tablet in die Flexkeeping-App einloggt. Sie sieht, dass sie für die Zimmer 101–107 zuständig ist. Nach der Fertigstellung jedes Zimmers tippt sie in der App auf „Abgeschlossen“. In Zimmer 105 bemerkt sie eine defekte Leuchte und macht mit der App ein Foto, um den Mangel der Wartung zu melden.

#### Was muss trainiert werden

- Navigieren auf dem Startbildschirm der App
- Erkennen von Symbolen für den Zimmerstatus (z. B. „zu reinigen“, „gereinigt“, „Wartungsproblem“)
- Verwendung von Sprachnachrichten oder Emojis, um mit Führungskräften zu kommunizieren, wenn es mit dem Schreiben Schwierigkeiten gibt.

#### Niederschwellige Einstiegsaktivität

Stellen Sie den Teilnehmenden Papiermodelle der App mit gedruckten Symbolen zur Verfügung. Bitten Sie sie, die Symbole den jeweiligen Zustand der Räume zuzuordnen. und das Abhaken von Aufgaben auf einer gedruckten Liste in einem Rollenspiel darzustellen.

### 2. Küchenhilfen

#### Typische digitale Tools

- Jolt oder Traqq für Hygieneprotokolle
- Google Tabellen für Bestandsprotokolle

- YouTube für visuelle Rezeptanleitungen

### Beispiel aus der Praxis

Abir protokolliert die Temperatur des begehbarer Kühlschranks mit einem Tablet an der Küchenwand. Ist die Temperatur zu hoch, klickt sie auf ein rotes Symbol und gibt einen Kommentar ab. Später sieht sie sich auf YouTube an, wie man eine Kaffeemaschine reinigt, und muss die Schritte in Echtzeit befolgen.

### Was muss trainiert werden

- Anmelden bei einem gemeinsam genutzten Tablet mit einer PIN oder einem Fingerabdruck
- Eingabe von Zahlen und Symbolen in digitale Formulare
- Video-Tutorials folgen und bei Bedarf anhalten

### Niederschwellige Einstiegsaktivität

Richten Sie eine Trainingsstation mit einem Thermometer und ausgedruckten QR-Codes ein, die mit Hygienevideos verknüpft sind. Bitten Sie die Teilnehmenden, den Code zu scannen, die Videos anzusehen und anschließend eine vereinfachte Checkliste auf einem laminierten Formular auszufüllen.

### 3. Rezeption

#### Typische digitale Tools

- MEWS oder Cloudbeds Property Management Systeme (PMS)
- Google Kalender zur Koordination der Raumbuchung
- E-Mail- und Messenger-Apps für die Gästekommunikation

### Beispiel aus der Praxis

Sahar empfängt einen Gast, der online ein Zimmer gebucht hat. Sie öffnet das Reservierungssystem, gibt den Nachnamen des Gastes ein, bestätigt die Buchung und druckt eine Zimmerschlüsselkarte aus. Der Gast wünscht einen späten Check-out. Sahar sendet eine interne Nachricht über Slack an die zuständige Führungskraft.

### Was muss trainiert werden

- Eingeben von Namen in eine Suchleiste
- Interpretation der Buchungsinformationen (Anreise-/Abreisedaten, Anzahl der Gäste)
- Senden einer Nachricht oder E-Mail unter Verwendung von Einleitungssätzen oder Vorlagen

### Niederschwellige Einstiegsaktivität

Geben Sie den Teilnehmenden Musterbuchungsausdrucke und bitten Sie sie, wichtige Details (Name des Gastes, Ankunftsdatum, Zimmernummer) zu identifizieren. Verwenden Sie anschließend einen vereinfachten PMS-Simulator (oder ein Google-Formular), um die Eingabe der Buchungsdaten zu üben.

#### 4. Lagerhilfe

##### Typische digitale Tools

- Sortly oder MarketMan für die Bestandsverwaltung
- Barcode-Scanner-Apps auf Smartphones oder Tablets

##### Beispiel aus der Praxis

Noura erhält eine Lieferung Küchenbedarf. Mit ihrem Smartphone scannt sie den Barcode jedes Artikels und aktualisiert die digitale Inventarliste. Fehlt ein Artikel, klickt sie auf „Mangel“ und schreibt eine kurze Notiz.

##### Was muss trainiert werden

- Scannen von Barcodes mit einer mobilen App
- Lesen und Aktualisieren von Inventarlisten
- Verwendung von farbcodierten Warnmeldungen (z. B. grün = OK, rot = Nachschub)

##### Niederschwellige Einstiegsaktivität

Die Lernenden erhalten laminierte Etiketten mit Barcodes und ein Tablet mit einer kostenlosen Scanner-App. Bitten Sie sie, eine Scheinbestellung „entgegenzunehmen“ und die Liefermengen auf einem visuellen Inventarblatt zu protokollieren.

##### Schrittweiser Aufbau von Digitalen Kompetenzen:

- Schritt 1: Beginnen Sie mit dem, was die Lernenden bereits wissen

Fragen Sie die Teilnehmenden, ob sie Smartphones verwenden. Viele werden dies bejahen. Fragen Sie, wie sie diese nutzen – oft für Fotos, Nachrichten oder Sprachanrufe. Nutzen Sie dies als Einstiegsplatz. Üben Sie einfache Aktionen wie das Entsperren eines Bildschirms, Wischen oder das Öffnen von WhatsApp.

- Schritt 2: Aufbau von Digitalem Vertrauen

Nutzen Sie sehr kleine Aufgaben mit zeitnahem Erfolg. Zum Beispiel:

- Suchen der Kalender-App
- Erstellen eines Fotos des eigenen Namensschilds
- Versenden eines Emojis an den/die Trainer\_in über WhatsApp

Heben Sie jede Leistung hervor. Wenn ein Gruppenmitglied zögert, lassen Sie es Schritt mit einem anderen Mitglied oder Trainer\_innen üben. Bitten Sie Teilnehmenden nicht, lange Texte einzugeben, wenn sie Schwierigkeiten mit der Rechtschreibung haben. Verwenden Sie Sprachnachrichten oder vorgefertigte Sätze.

- Schritt 3: Verknüpfen Sie alle digitalen Aufgaben mit einer Arbeitsaktion

Stellen Sie digitale Tools niemals isoliert vor. Binden Sie diese immer in den Alltag des Hotel- und Gastgewerbes ein. Zum Beispiel:

- „Prüfen Sie die Kühlschranktemperatur und geben die Zahl in die App ein.“

- „Reinigen Sie Zimmer 204 und tippen in der App auf ‚Fertig‘.“
- „Scannen Sie die Box und es erscheint die Meldung ‚ausreichender Lagerbestand‘.“

Verwenden Sie laminierte Trainingshilfen mit Anleitung in 3 Schritten:

1. Öffnen Sie die App
2. Tippen Sie auf das grüne Symbol
3. Scannen Sie den Artikel

Erteilen Sie diese Anweisungen in der Muttersprache der Lernenden oder mithilfe von Fotos und Symbolen.

#### **Nutzung von VR im Training:**

VR wird im Projekt EmpowerHer nicht als Gadget, sondern als Lernbrücke zwischen Training und Arbeitsplatz eingesetzt. Es ermöglicht den Teilnehmenden, Arbeitssituationen ohne Druck zu beobachten, zu erleben und zu reflektieren.

#### **Wie VR das Lernen von Frauen mit geringen Lese- und Schreibfähigkeiten unterstützt:**

- Das Lesen komplexer Anweisungen entfällt
- Es werden Arbeitsumgebungen gezeigt, die eventuell einschüchternd wirken könnten
- Es hilft Frauen, Aufgaben mental zu erkunden, bevor sie sie erledigen
- Es reduziert die Angst, in der Öffentlichkeit „etwas falsch zu machen“

Nutzen Sie VR in kurzen Sitzungen. Beginnen Sie mit einer Gruppendiskussion. Üben Sie nach dem Anschauen die gleiche Aufgabe mit realen Objekten. Stellen Sie Leitfragen wie:

- Was haben Sie gesehen?
- Was hat die Person zuerst getan?
- Was müssen Sie betätigen?

Ermutigen Sie die Lernenden, ihre eigenen Eindrücke und Fragen mitzuteilen. Wiederholen Sie dies bei Bedarf.

#### **Verbesserung der digitalen Kompetenz für Flüchtlingsfrauen**

Sämtliche EmpowerHer-Trainings folgen diesen Leitprinzipien:

- Das Training muss wertfrei und unterstützend sein
- Anweisungen müssen verständlich, einfach und anschaulich sein.
- Die Aufgaben müssen einen Bezug zum Alltag der Lernenden haben
- Trainer\_innen müssen Vertrauen aufbauen, bevor sie Eigenständigkeit erwarten können.

Wichtige Anpassungen für digitales Training:

- Verwendung von Symbolen und farbcodierten Systemen anstelle von Text
- Drucken Sie Grafiken mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen für jede Aufgabe
- Erlauben Sie den Lernenden, Sprachnotizen aufzunehmen, wenn ihnen Schreiben Schwierigkeiten bereitet
- Nutzen Sie Peer-Learning: Bilden Sie Paare aus stärkeren und schwächeren Lernenden

- Würdigen Sie Erfolge, wie zum Beispiel Sticker-Charts oder „Das erste Mal, dass ich es geschafft habe!“-Tafeln.

Anstatt beispielsweise Lernende zu bitten, „eine Hygieneaufgabe in Jolt einzutragen“, formulieren Sie die Anweisung so: „Drücken Sie den roten Kreis. Überprüfen Sie den Kühlschrank. Wenn die Zahl in Ordnung ist, drücken Sie Grün. Fertig!“

Trainer\_innen sollten bedenken, dass sich kleine Schritte summieren. Eine erfolgreiche Tablet-Anmeldung kann für eine Frau der Beginn ihres Weges zu einer langfristigen Beschäftigung, mehr Selbstwertgefühl und Autonomie sein.

## Abschnitt 2 – Richtlinien für das Training

Dieser Abschnitt bietet konkrete Strategien für die Vermittlung digitaler Kompetenzen in der Berufspraxis mit geflüchteten Frauen. Der Schwerpunkt liegt auf der Verknüpfung theoretischer Konzepte mit realen Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe und bietet flexible Methoden für unterschiedliche Lernumgebungen. Jeder Unterabschnitt geht auf die praktischen Gegebenheiten der Zielgruppe ein und zielt darauf ab, digitale Tools zugänglich, nutzbringend und befähigend zu gestalten.

**Digitale Kompetenz:** Wie können Trainer\_innen Lücken in der digitalen Kompetenz einschätzen und schließen?

Trainer\_innen sollten zunächst keine digitalen Vorkenntnisse voraussetzen. Manche Flüchtlingsfrauen sind möglicherweise mit Smartphones für eine grundlegende Kommunikation vertraut, während andere möglicherweise noch nie einen Touchscreen benutzt oder ihren Namen digital eingegeben haben.

### So bewerten Sie:

- Verwenden Sie einfache, visuelle Selbstbewertungstools, beispielsweise eine Checkliste mit Bildern: „Sind Sie in der Lage, eine App zu öffnen?“, „Können Sie ein Foto machen?“, „Wissen Sie, wie eine Tastatur benutzt wird?“
- Veranstalten Sie eine informelle digitale Schnitzeljagd: Bitten Sie die Teilnehmenden, einfache Aufgaben auszuführen, wie etwa die Kamera zu öffnen, den Taschenrechner zu finden oder eine Sprachnachricht aufzunehmen.
- Beobachten Sie die Lernenden beim Umgang mit den Geräten. Achten Sie auf Anzeichen von Zögern, Verwirrung oder Abhängigkeit von anderen.

### So schließen Sie Lücken:

- Gruppenbildung nach digitalem Kenntnisstand für gezielte Unterstützung
- Verwenden Sie eine symbolbasierte Anleitung, keine textlastigen Anweisungen.
- Bieten Sie vor dem Training digitale Aufwärmübungen an, beispielsweise das Entsperrnen eines Geräts oder das Ansehen eines Videos.
- Betonen Sie, dass alle Lernenden an einem bestimmten Punkt beginnen und das Erlernen digitaler Kompetenzen ein Prozess und kein Test ist.

## Nutzung von VR im Training

- Wie können Trainer\_innen VR-Szenarien in ihre Trainingseinheiten integrieren?

Sorgen Sie zunächst dafür, dass das VR-Erlebnis sicher und zugänglich ist. Nehmen Sie sich Zeit zur Vorstellung des VR-Headsets, erklären Sie die Funktionsweise, und lassen Sie die Lernenden vor der Anwendung den Umgang damit beobachten. Wenn die Lernenden zögern, lassen Sie sie das Gerät zu zweit oder in kleinen Gruppen ausprobieren.

1. Stellen Sie den Kontext der VR-Szene vor (z. B. „Sie sind eine Küchenhilfe. Sie müssen das Gemüse waschen.“)
  2. Schauen Sie sich das Video gemeinsam in der Gruppe oder zu zweit an.
  3. Führen Sie die Nachbesprechung mithilfe von Leitfragen durch: „Was ist zuerst passiert?“, „Welches Werkzeug wurde verwendet?“, „Was hat die Person getan, als etwas nicht stimmte?“
  4. Übergang zur Anwendung in der realen Welt mithilfe von Requisiten oder Simulationen.
- Welche Arten von VR-Aktivitäten eignen sich am effektivsten für Trainings im Hotel- und Gastgewerbe?

Die effektivsten VR-Aktivitäten für diese Zielgruppe sind:

- Job-Shadowing-Videos, bei denen Lernende einer Fachkraft bei der Erledigung von Aufgaben folgen
- Schritt-für-Schritt-Simulationen, in denen jede Aktion (z. B. einen Gast anmelden, ein Zimmer reinigen, Lagerbestand scannen) klar demonstriert wird
- Rundgänge durch reale Arbeitsbereiche, bei denen die Lernenden diese erkunden und sich mit Layout und Werkzeugen vertraut machen können

Vermeiden Sie Videos mit schnellem Tempo oder vielen Dialogen. Konzentrieren Sie sich auf visuelle Klarheit, langsames Tempo und die Anschaulichkeit der Aufgaben.

- Welche Vorteile bietet der Einsatz von VR im Training für das Hotel- und Gastgewerbe?
- Reduziert die Angst vor dem Betreten einer realen Arbeitsumgebung
  - Stärkt das Gedächtnis durch visuelles und erfahrungsba siertes Lernen
  - Überbrückt Sprachbarrieren und ermöglicht es den Lernenden, ohne Lesen teilzunehmen
  - Erhöht das Engagement von Lernenden, die Schwierigkeiten mit Unterrichtsformaten haben

VR ermöglicht auch ein gleichberechtigtes Lernen. Eine Frau ohne formale Schulbildung kann eine Aufgabe meistern, nachdem sie sie in VR gesehen hat, selbst wenn sie die Anweisungen nicht lesen kann.

- Wie kann VR verwendet werden, um reale Aufgaben im Hotel- und Gastgewerbe zu simulieren?

Verwenden Sie VR, um Folgendes zu vermitteln:

- Überprüfen von Reinigungsarbeiten in einem Hotelzimmer
- Eingabe von Lebensmitteltemperaturprotokollen auf einem digitalen Gerät
- Betreuen eines Gastes an der Rezeption
- Entgegennehmen und Scannen einer Lieferung

Kombinieren Sie VR-Sitzungen immer mit der Simulation von Aufgaben im Training mithilfe von Tablets, gedruckten Materialien und Rollenspielen. Beispielsweise können die Lernenden nach dem Ansehen eines

VR-Videos über ein Check-in an der Rezeption dieselbe Interaktion mithilfe einer ausgedruckte Version des Buchungsbildschirms nachstellen.

### **Entwicklung digitaler Kompetenzen**

- Wie können Trainer\_innen maßgeschneiderte Trainingsprogramme für digitale Kompetenzen von Flüchtlingsfrauen erstellen?

Das Training sollte niederschwellig, relevant und vertrauensbildend und mehr praktisch als theoretisch sein.

Die Methoden umfassen

- Konzentration auf ein Tool pro Trainingseinheit (z. B. Verwenden einer Kamera, Überprüfen eines Zeitplans, Eingeben einer Nummer).
- Wiederholung von Aufgaben über mehrere Tage hinweg und Verstärken des Lernens durch Routine.
- Integration von muttersprachlicher Unterstützung durch visuelle Hilfsmittel, übersetzte Anweisungen oder zweisprachige Kolleg\_innen.
- Digitale Übungen erden stets mit Rollen im Hotel- und Gastgewerbe verknüpft: „So überprüfen wir Ihre Reinigungsliste“ oder „Dies ist das Formular zur Lebensmittelsicherheit.“

Verwenden Sie als Referenz reale Arbeitsumgebungen und keine abstrakten technischen Lektionen.

- Wie kann die praktische Anwendung digitaler Tools erleichtert werden?

Praktisches Lernen ist unverzichtbar. Die Lernenden sollten echte Werkzeuge sehen, berühren und anwenden.

- Verwenden Sie Dummy-Tablets und -Telefone mit vorinstallierten Schulungs-Apps oder Google Forms, die Hotel- und Gaststättensoftware nachahmen sollen.
- Richten Sie Stationen im Raum ein (z. B. eine „Rezeption“ mit Buchungsformularen, eine „Küche“ mit Hygiene-Checklisten).
- Lassen Sie die Lernenden paarweise arbeiten und fördern Sie das Peer-Coaching.
- Drucken Sie Symbolanleitungen aus, die zeigen, welche Schaltflächen wann betätigt werden müssen (z. B. „Zum Beenden hier tippen“ mit einem Pfeil, der auf eine grüne Schaltfläche zeigt).

Geben Sie jeder Lernenden täglich Miniaufgaben, die sie selbstständig erledigen kann.

### **Verbesserung der digitalen Kompetenz für Flüchtlingsfrauen**

- Welche Ressourcen können ihr Lernen unterstützen?

Zu den praktischen Ressourcen gehören

- Übersetzte Anleitungen (Arabisch, Farsi, Dari, Ukrainisch) mit Screenshots der Tools
- Anschauliche Schritt-für-Schritt-Karten mit Fotos oder Symbolen für jede Tätigkeit
- Demovideos zeigen, wie digitale Aufgaben erledigt werden können
- Apps mit Voice-Over und visueller Navigation (wie die Eingabehilfen in Android und iOS)
- Peer-Mentor\_innen oder digitale Freund\_innen aus der gleichen Sprachgruppe

Empfohlene kostenlose Tools und Plattformen:

- Google Forms zum Erstellen von Schulungsformularen für Checklisten, Buchungen und Berichte

- Canva zum Entwerfen symbolbasierter Anleitungen oder Schulungsvisualisierungen
- YouTube für Videos zu Arbeitsaufgaben und langsame Tutorials in verschiedenen Sprachen
- Trello oder Padlet zur visuellen Organisation von Aufgabensequenzen für Gruppenprojekte

Trainings sollten immer in den Lernprozess integriert werden. Jedes vermittelte Werkzeug sollte so beschaffen sein, dass es im realen Arbeitsumfeld oder im Alltag Anwendung findet.

### Abschnitt 3 – Fallstudie

Nehmen wir an, Sie arbeiten als VET\_Trainer\_in im Rahmen des EmpowerHer-Projekts mit einer Gruppe geflüchteter Frauen im Gästehaus Bogata auf dem Gelände der Gewerkstatt Bochum in Deutschland. Sie stehen kurz vor dem Einstieg in den digitalen Kompetenzteil des Housekeeping-Trainingsmoduls. Ziel ist es, den Teilnehmenden Tools zu präsentieren, die im realen Hotel- und Gastgewerbe häufig verwendet werden – wie beispielsweise die Hotelkit-App zur Zuweisung und Nachverfolgung von Reinigungsaufgaben.

Nehmen wir außerdem an, eine Ihrer Teilnehmenden ist Zainab – eine hypothetische, aber in diesem Kontext sehr typische Lernende. Sie ist 39 Jahre alt, stammt ursprünglich aus Syrien und lebt seit etwa zwei Jahren in Deutschland. Sie hat informell in der Haushaltsreinigung gearbeitet, aber noch nie mit digitalen Systemen im Arbeitsumfeld zu tun gehabt. Ihre Arabischkenntnisse sind begrenzt, und sie hat derzeit das Niveau A1 in Deutsch. Sie hat keine Erfahrung mit der Nutzung von Tablets, Apps oder Online-Formularen.

Zu Beginn der Sitzung, wenn Sie Hotelkit vorstellen, wirkt Zainab möglicherweise desinteressiert oder zögerlich. Sie berührt das Tablet möglicherweise nicht. Sie wirkt eventuell verwirrt, wenn andere Lernende das Gerät benutzen. Sie sagt vielleicht sogar, dass sie Zimmernummern lieber auf Papier schreibt. Solche Reaktionen sind nicht ungewöhnlich. Sie signalisieren wahrscheinlich mangelndes Selbstvertrauen, Versagensängste und mangelnde Vertrautheit mit Technologie – allesamt typische Reaktionen bei Frauen aus ähnlichen Verhältnissen mit unterbrochener oder gar keiner Schulbildung.

In dieser Situation und gemäß dem EmpowerHer-Ansatz sollten Sie als Trainer\_in so reagieren, dass emotionale Sicherheit entsteht, Vertrauen aufgebaut und die kognitive Belastung reduziert wird. Sie sollten:

- Bereiten Sie vereinfachte Tablets vor, die ohne Passwort direkt den Schulungsbildschirm öffnen, sodass die Lernenden keine technischen Barrieren am Einstieg hindern.
- Bieten Sie Zainab ein ausgedrucktes Blatt mit der App-Oberfläche und den wichtigsten Symbolen in Arabisch und Deutsch an. Dieses visuelle Hilfsmittel sollte für den wiederholten Gebrauch laminiert und mit Bildern statt textlastiger Beschreibungen versehen sein.
- Bringen Sie Zainab mit einer anderen arabischsprachigen Teilnehmenden zusammen, die über etwas mehr digitale Erfahrung verfügt. Diese Art der Zusammenarbeit mit anderen Teilnehmenden ist Teil der inklusiven Strategie von EmpowerHer, um Isolation zu reduzieren und Peer-Mentoring zu fördern.
- Stellen Sie die Reinigungs-App nicht durch abstrakte Erklärungen vor, sondern indem Sie ein kurzes EmpowerHer VR-Video zeigen, in dem eine Reinigungskraft im Gästehaus Bogata die App verwendet,

um ihre tägliche Zimmerliste anzuzeigen, Zimmer als gereinigt zu markieren und Probleme der Wartung zu melden.

- Nach dem Video folgt sofort eine simulierte Übung mit einer papierbasierten Version der Raumliste und Aufgabenkarten. Zainab kann die Schritte zunächst mit ihren Kolleg\_innen durchgehen und dann schrittweise zum Üben auf dem Tablet übergehen.

Im Laufe der Zeit wird Zainab sich mit dem Layout der App vertraut machen. Sie kann ihre digitale Aufgabenliste überprüfen, fertiggestellte Zimmer mit dem grünen Häkchen markieren und sogar Fotos machen, wenn in einem Zimmer ein Mangel gemeldet werden muss. Wenn sie ihr Praktikum im Gästehaus Bogata beginnt, wird sie Hotelkit zunehmend selbstständiger nutzen. Vielleicht hilft sie sogar einer anderen Teilnehmenden beim Einloggen oder der Navigation durch die Symbole.

## Abschnitt 4 – Beispielübungen

### Housekeeping

#### 1. Aktivität zur digitalen Kompetenz – „Meine Reinigungs-App“

Die Teilnehmenden lernen den Umgang mit einer vereinfachten Version eines Housekeeping-Management-Tools wie *Hotelkit*. Trainer\_innen können gedruckte Arbeitsblätter verwenden, die die App simulieren, oder Tablets mit Demobildschirmen.

Schritte:

- Den Teilnehmenden wird täglich eine Zimmerliste mit den Symbolen angezeigt: grün (gereinigt), rot (noch zu reinigen), gelb (Wartungsproblem).
- Sie markieren Räume als „gereinigt“, indem sie eine Taste betätigen oder einen Sticker anbringen.
- Sie verwenden Symbolkarten, um Probleme zu melden (z. B. fehlende Handtücher, beschädigte Leuchtmittel oder Leuchtkörper).

Unterstützung bei Leseschwäche: Verwenden Sie Bilder, Farbcodierung und möglichst wenig Text. Lassen Sie die Teilnehmenden zu zweit mithilfe gedruckter Schritt-für-Schritt-Anleitungen üben.

#### 2. VR-Erlebnis – „Reinigung in Aktion“

Die Lernenden sehen sich 4 EmpowerHer VR-Videos zu Housekeeping an:

1. Präsentationsvideo
2. Zwei Aktivitäts-Videos
3. Eine Interaktion

Nach dem Betrachten der Videos:

- Identifizierung der verwendeten Tools und der unternommenen Schritte durch die Gruppe
- Verwenden von ausgedruckten Raumplänen und von Gegenständen (z. B. Handtücher, Sprühflasche) zur Nachstellung

#### 3. Gruppenaktivität – „Raumstatusspiel“

Szenario: Jede Gruppe erhält einen Grundriss und Raumaufgabenkarten.

Aufgabe:

- Bestimmung des Zimmerstatus (gereinigt, muss gereinigt werden, Mangel)
- Aktualisieren eines freigegebenen Formulars (Whiteboard, gedrucktes Blatt oder App)
- Verwendung von Symbolen, um Aktionen zu markieren

Reflexionsaufforderung: „Welche Schritte haben Sie einfach empfunden? Wo haben Sie Hilfe benötigt?

Lernschwerpunkt: Zusammenarbeit, Entscheidungsfindung, Lesen nonverbaler Informationen

### Küchenhilfe

1. Aktivität zur digitalen Kompetenz – „Temperatur-Protokoll für den Kühlschrank“  
Mithilfe von *Google Forms* oder einer ausgedruckten Vorlage simulieren die Lernenden die Überwachung der Lebensmittelsicherheit.

Schritte:

- Ablesen eines Modellthermometers (echt oder als Fotokarte)
- Die ermittelte Zahl in ein Formular eintragen
- Mithilfe der Symbole zwischen „OK“ oder „Zu warm“ wählen

Unterstützung: Verwenden Sie Spracheingabe oder Symbole für Lernende, die Zahlen nicht sicher lesen können.

2. VR\_Erlebnis – „Sichere Küchenroutinen“  
Die Lernenden sehen sich 4 VR-Videos an:

1. Schauküche
2. Zwei Action-Videos
3. Eine Interaktion

Nach dem Betrachten des Videos:

- Üben der gezeigten Aktivitäten
  - Verwenden von Postern mit Hygienemaßnahmen zur Veranschaulichung
2. Gruppenaktivität – „Digitale Rezeptstaffel“

Szenario: Die Gruppe bereitet anhand eines einfachen Rezepts (z. B. Obstsalat) mithilfe von Bildern oder einer Tablet-App eine Speise zu

- Jedes Mitglied übernimmt eine Aufgabe (z. B. Vorlesen, Abmessen, Zeitmessung).
- Die Arbeitsschritte werden digital oder mit Aufklebern als erledigt markiert
- Am Ende wird ein Foto des fertigen Produkts gemacht

Reflexionsaufforderung: „War das Rezept verständlich? Was hat dabei geholfen, die einzelnen Schritte zu befolgen?“

Lernschwerpunkt: Befolgen von Schritt-für-Schritt-Anleitungen, visuelle Navigation, Teamarbeit

## Rezeption

### 1. Aktivität zur digitalen Kompetenz – „Gäste-Check-in“

Die Lernenden verwenden eine vereinfachte Simulation einer Rezeptions-App (z. B. *Cloudbeds -Modell*) oder ein gedrucktes Formular.

Schritte:

- Suche nach Gästen anhand von Namen oder Bildkarte
- Buchungsdetails bestätigen (Zimmernummer, Nächte)
- Tippen Sie auf „Check-in“ oder platzieren Sie einen Aufkleber
- Wählen Sie eine kurze Willkommensnachricht aus einer Phrasenliste aus

Unterstützung: Verwenden Sie Namenskarten mit Fotos und Check-in-Bögen mit Bildern und Symbolen.

### 2. VR-Erlebnis – „Rezeption-Grundlagen“

Die Lernenden sehen sich 4 VR-Videos an:

1. Showroom: Hotelloobby und Schreibtischbereich
2. Zwei Action-Videos: Buchung prüfen, Zimmerkarte ausdrucken
3. Eine Interaktion: Gast bittet um späten Check-out

Nach dem Betrachten:

- Rollenspiel: Begrüßung eines Gastes und Bestätigung eines Zimmers
- Verwenden Sie echte oder nachgemachte Tablets, um die Check-in-Schritte zu wiederholen

### 3. Gruppenaktivität – „Rollenspiel Gästeanfrage“

Szenario: Eine Lernende spielt den Gast (z. B. „Ich habe meinen Schlüssel verloren“), eine andere die Rezeption.

Aufgabe:

- Hören Sie sich die Anfrage an
- Verwenden Sie gedruckte oder digitale Symbole, um die richtigen Maßnahmen zu ergreifen
- Üben Sie höfliche, einfache deutsche Sätze („Einen Moment, bitte“).

Reflexionsaufforderung: „Was habe ich gut ausgedrückt? Was war schwer zu merken?“

Lernschwerpunkt: Kommunikation im Hotel- und Gastgewerbe, Zuhören, digitale Interaktion

## Lagerhilfe

### 1. Aktivität zur digitalen Kompetenz – „Lieferung scannen und aufzeichnen“

Mithilfe einer einfachen Barcode-App (oder QR-Code-Ausdrucken) und eines Inventarformulars:

Schritte

- „Erhaltener“ Artikel (z. B. Schachtel Handschuhe)
- Barcode scannen oder abgleichen
- Menge eingeben oder auswählen
- Statuskennzeichnung: OK / Beschädigt / Fehlend mittels farbcodierter Aufkleber

Unterstützung: Verwenden Sie Fotobeschriftungen, Zahlenkarten und verbale Unterstützung.

### 2. VR-Erlebnis – „Lageralltag“

Lernende sehen 4 VR-Videos:

1. Lagerraum
2. Zwei Action-Videos
3. Eine Interaktion

Nach dem Betrachten:

- Verwenden Sie nachgemachte Gegenstände (z. B. Kisten mit Etiketten) zum Üben
- Aktualisieren einer visuellen Inventarliste (Papier oder Tablet)

### 3. Gruppenaktivität – „Inventur Teamarbeit“

Szenario: Eine Lieferung kommt an. Jedes Team erhält eine Liste und Kartonbeschriftungen.

Aufgabe:

- Artikel zählen
- Bestandsformular gemeinsam aktualisieren
- Entscheiden Sie, ob etwas fehlt oder kaputt ist

Reflexionsaufforderung: „Haben wir gut zusammengearbeitet? Welcher Teil war klar oder verwirrend?“  
Lernschwerpunkt: Gruppenkommunikation, Formulare verwenden, Mengenregeln einhalten

### Zum Nachdenken:

- Nachdenken über
  - Wenn ich darüber nachdenke, was ich heute getan habe, welche Aufgabe fiel mir leicht?
  - Wenn ich über die heutige digitale Aufgabe nachdenke, was hat mir Selbstvertrauen gegeben?
  - Wenn ich über die Verwendung der App nachdenke, welcher Teil hat mir am meisten Spaß gemacht?
  - Wenn ich über das Video nachdenke, woran erinnere ich mich deutlich?
  - Wenn ich über die Gruppenaktivität nachdenke: Was hat mein Team gut gemacht?
- Wie kann
  - Wie kann ich um Hilfe bitten, wenn ich eine Aufgabe nicht verstehe?
  - Wie kann ich mir die Schritte merken, wenn ich dieses Tool das nächste Mal verwende?
  - Wie kann ich diese Fähigkeit in einem echten Job einsetzen?
  - Wie können wir uns gegenseitig helfen, mehr zu lernen?
  - Wie kann ich diese Aufgabe mit meinem Telefon zu Hause üben?
- Angesichts
  - Welches der von uns verwendeten Tools erschien Ihnen am nützlichsten?
  - Was hat mir angesichts der Anweisungen geholfen, Ihnen zu folgen?
  - Was war beim Betrachten des Videos anders als erwartet?
  - Wie haben wir im Hinblick auf die Gruppenaktivität kommuniziert?
  - Was möchte ich im Hinblick auf die heutige Aufgabe wiederholen oder üben?

## Abschnitt 5 – Instrumente zur Folgenabschätzung und Selbstbewertung

### 1. Digitale Kompetenz: Kompetenz- und Fortschrittsbewertung

a) Checkliste für digitale Kompetenz (unter Anleitung der Trainer\_innen)

Zweck: Verfolgen Sie durch Beobachtung die Fähigkeit jeder Lernenden, grundlegende digitale Aufgaben auszuführen.

Verwendung: Überprüfen Sie nach jeder Sitzung oder Woche.

Fähigkeit	Kann selbstständig auftreten	Braucht Hilfe	Noch nicht versucht
Einschalten und Entsperren eines Geräts			
Touchscreen verwenden (tippen, wischen)			
Öffnen einer App			
Verwenden Sie die Kamera, um ein Foto aufzunehmen			
Zahlen eingeben (zB Temperatur)			
Verwenden Sie Symbole, um eine Nachricht zu senden oder eine Aufgabe zu markieren			

Trainer\_innen können die Checkliste an jede Berufsrolle anpassen und den Fortschritt im Laufe der Zeit markieren.

b) Mini-Praxisaufgabe (informeller Test)

Beispielaufgabe: „Verwenden Sie dieses Gerät, um einen Raum als gereinigt zu markieren“ (Housekeeping), „Scannen Sie diesen Barcode und geben Sie die Menge ein“ (Lager).

Trainer\_innen beobachten und notieren Leichtigkeit, Selbstvertrauen und Fehler, anstatt die Genauigkeit zu bewerten.

## 2. VR-Training: Feedback und Szenario-Recall

a) Post-VR-Gruppenfragen (mündlich oder visuell)

- „Was hat die Person zuerst getan?“
- „Welches Werkzeug haben sie verwendet?“
- „Was war anders als Ihre bisherige Erfahrung?“

Verwenden Sie Bildkarten, um den Lernenden bei der Beantwortung zu helfen, wenn sie es nicht in Worte fassen können.

b) Emoji-basierte Feedback-Skala

Die Lernenden zeigen auf ein Symbol oder einen Aufkleber, um auszudrücken, wie sie sich nach der VR gefühlt haben:

😊 = Ich habe gut verstanden

☺ = Ich habe einige Teile verstanden

☹ = Ich war verwirrt

Die Trainer\_innen weisen darauf hin, welche Videos möglicherweise wiederholt oder mit zusätzlicher Unterstützung weiterverfolgt werden müssen.

## 3. Digitale Kompetenzen: Selbsteinschätzung und Tracking

a) „Ich kann...“ Selbsteinschätzungsbogen

Aufgabe	Ich kann das alleine machen 	Mit Hilfe schaffe ich das 	Ich möchte mehr üben 
Verwenden Sie im Training ein Tablet oder Telefon			
Sehen und verstehen Sie ein Video			
Geben Sie eine Nummer ein oder markieren Sie eine Aufgabe			
Bitten Sie um Hilfe bei der Verwendung des Geräts			

b) Diagramm zum Wachstum digitaler Kompetenzen (visuelle Zeitleiste)

Jeder Lernende erhält eine Fortschrittskarte mit 4–5 Symbolen.

Jedes Mal, wenn er im Training eine digitale Aufgabe erledigt, erhält er einen Aufkleber oder ein Häkchen. Dies stärkt das Selbstvertrauen und bietet eine visuelle Anerkennung des Fortschritts.

**Tipps zur Implementierung**

- Verwenden Sie nach Möglichkeit visuelle Hilfsmittel (Kontrollkästchen, Emoji-Gesichter, Fotoanleitungen).
- Wiederholen Sie die Beurteilungen im Laufe der Zeit behutsam und informell – warten Sie nicht auf den „Testtag“.
- Fördern Sie die gegenseitige Unterstützung bei Reflexionsaktivitäten, insbesondere über verschiedene Sprachen hinweg.
- Planen Sie am Ende jeder Sitzung Zeit für kurze Momente der Reflexion mithilfe der oben genannten Tools ein.

# Anhang

- Ahmad, NA (2018). *Die Selbsteinschätzung der beruflichen Fähigkeiten im Hotel- und Gastgewerbe unter Berufsschülern in Malaysia* (Doktorarbeit, Universität Malaya).
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Integration verstehen: Ein konzeptioneller Rahmen. *Journal of Refugee Studies*, 21 (2), 166–191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- Arrivo Berlin Women / Kiezküchen. (2020). *Best-Practice-Bericht*.
- Caritas Wien. (2021). *Wirkungsbericht – Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen*.
- Cedefop. (2009). *Akkreditierung und Qualitätssicherung in der beruflichen Aus- und Weiterbildung: Ausgewählte europäische Ansätze*. Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union.
- Cedefop. (2017, Mai). *Berufliche Aus- und Weiterbildung: Die Bedürfnisse von Flüchtlingen und Arbeitgebern vereinen* (Briefing Note). Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung.
- Cedefop. (2023). *Führungskräfte im Hotel- und Gastgewerbe und Einzelhandel: Qualifikationschancen und -herausforderungen (Update 2023)*. <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/hospitality-and-retail-managers-skills-opportunities-and-challenges-2023-update>
- Cedefop. (2025, Januar). *Cedefop-Index zum Arbeitskräfte- und Fachkräftemangel (LSSI) – Kurzinformation*. [https://www.cedefop.europa.eu/files/9202\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/9202_en.pdf)
- Conrad, M., et al. (2024). Lerneffektivität immersiver virtueller Realität in der beruflichen Bildung: Eine Metaanalyse. *Computer & Bildung: X Reality*, 2, 100020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949678024000035>
- ENAR – Europäisches Netzwerk gegen Rassismus. (2021). *Islamophobie auf dem Arbeitsmarkt – Deutschland*.
- Europäische Arbeitsbehörde. (2024). *Treiber 8: Bildungs- und Ausbildungslücken (inkl. Hotel- und Gastgewerbe)*. <https://www.ela.europa.eu/sites/default/files/2024-12/driver-8-education-training-gaps.pdf>
- Internationales Arbeitsamt. (2018). *Kompetenzen für Migration und Beschäftigung: Policy Brief*.
- Internationales Arbeitsamt.
- Jørgensen, CH, Hautz, H., & Li, J. (2021). Die Rolle der beruflichen Bildung bei der Integration von Flüchtlingen in Österreich, Dänemark und Deutschland. *Internationale Zeitschrift für Forschung in der Berufsbildung*, 8 (3), 276–299. <https://doi.org/10.13152/IJRVET.8.3.2>
- Kiezküchen Berlin. (2020). *Evaluation des Integrationsprogramms für geflüchtete Frauen*.
- Maué, E., Diehl, C., & Schumann, S. (2021). Junge Geflüchtete in der Berufsvorbereitung. Wer schafft den nächsten Schritt? *Journal for Educational Research Online*, 13 (1), 105–127. <https://doi.org/10.25656/01:22067>
- Melissa Network. (2022). *Jährlicher Wirkungsbericht – Frauen im Berufsleben*.
- Mescladís. (2022). *Jahresbericht*.
- Mews. (2025). *Bestes Hotel-Property-Management-System*. <https://www.mews.com/en/property-management-system>
- Solidarität jetzt & HISN. (2021). *Gastfreundschaftliche Wege zur Integration*.
- Spanisches Rotes Kreuz. (2020). *Bericht über die sozio-berufliche Inklusion von Flüchtlingsfrauen in der Ausbildung*.
- Stalder, BE, Lüthi, F., & Schönbächler, M.-T. (2025). Vom Wunsch zur Berufsausbildung: Erkenntnisse aus einem Berufsvorbereitungsprogramm für Flüchtlinge. In E. Quintana-Murci, F. Salvà-Mut, BE Stalder, & C. Nägle (Hrsg.), *Auf dem Weg zu einer inklusiven und egalitären Berufsbildung: Zentrale Herausforderungen*

und Strategien eines ganzheitlichen und multikontextuellen Ansatzes (S. 547–554). VETNET.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15366010>

UNHCR. (2023–2026). *Strategie zur digitalen Transformation 2022–2026* .

<https://www.unhcr.org/digitalstrategy/wp-content/uploads/sites/161/2023/03/UNHCR-Digital-Transformation-Strategy-2022-2026-Summary.pdf>

UNHCR-Innovationsdienst. (2025, 30. Juni). *Digitale Kompetenz für die wirtschaftliche Inklusion von Flüchtlingen: Ein praktischer Leitfaden* . <https://www.unhcr.org/innovation/wp-content/uploads/2025/03/Digital-Literacy-Guidance-1.pdf>