

FRW Bereich Sprache

Handbuch Lerncoaching

Liebe Lerncoachin, lieber Lerncoach

Herzlichen Glückwunsch zu deiner neuen Aufgabe!

Wir freuen uns sehr und heissen dich im Team der FRW-Schule herzlich willkommen.

Wir sind ein Team: Das heisst, Trainer und Trainerinnen, Coaches und die Fachfrauen auf der Geschäftsstelle lernen miteinander und stehen im interkulturellen Austausch. Du leistest mit uns auf ehrenamtlicher Basis wertvolle Arbeit zur interkulturellen Verständigung im Kanton Zug und zur Integration von Asylsuchenden, Geflüchteten sowie Migrantinnen und Migranten.

«Ich erlebte sehr schwere Zeiten. Weil mir Menschen damals geholfen haben, kann ich heute helfen.» P., ehemaliger Lerncoach

Du kennst den FRW-Schulbetrieb und hast selber gute Fortschritte gemacht. Als Coachin und Coach bist du bereit, mitzuarbeiten und verantwortungsvolle Aufgaben zu übernehmen. Dafür danken wir dir herzlich.

In diesem Handbuch beschreiben wir, was der FRW ist, wie unsere Schule aufgebaut ist und was deine Aufgaben sind. Ausserdem möchten wir, dass du auch die langfristigen Vorteile deines Engagements kennst.

Du bekommst

- Erfahrung im interdisziplinären Team in deutscher Sprache
- ein vertieftes Verständnis der interkulturellen Kommunikation
- Leitungserfahrung
- Führungs- und Motivationserfahrung
- Kontakte im Netzwerk
- Weiterbildungen
- Monatliche Coachings in Gruppen und nach Bedarf persönlich

Diese Erfahrungen werden dir auf deinem weiteren Weg wertvolle Dienste erweisen

Die FRW-Geschäftsführung bestätigt dir diese anspruchsvolle Freiwilligenarbeit mit einem individuellen Zeugnis. Diesen Nachweis kannst du deinen Bewerbungen um eine Stelle oder Wohnung beilegen sowie für Statusänderungen und andere amtliche Zwecke verwenden.

Wir freuen uns auf das gemeinsame Wirken.

Amina Haj Mohammed
Leiterin Begegnung und Sprache

Dr. Regula Grünenfelder
FRW Geschäftsleiterin

Joachim Eder
Präsident Verein FRW

Aufgaben und Abläufe

Im Folgenden beschreiben wir, wie der Lernprozess für die Lernenden aussieht und wie die Coaches in den verschiedenen Phasen des Ankommens unterstützen können. Diese Informationen sind in einfachen Indikativsätzen oder nur Stichworten festgehalten.

Begleitung am Anfang

Lerncoaches sind entscheidend für den Lernerfolg. Sie unterstützen beim Einstieg in das FRW-Lernsystem. Sie helfen, das Lernsystem zu verstehen. Es ist wichtig, dass die neuen Lernenden die Chancen und ihre Pflichten kennen.

Thema	Lernende	Coaches
Anmeldung	Anmeldung im FRW Büro. Erste Informationen und Aufnahme der Personalien. Warteliste für Einführungsseminare	Anfrage vom FRW Büro, die Betreuung zu übernehmen. Wenn ja: Die Kontaktdaten werden übergeben.
Einführungsseminare	«Strukturen des Alltags» und «Startinformation» zum FRW Lernsystem vermitteln die Grundlagen.	An den Seminaren treffen die neuen Lernenden auf die Coaches und erleben ihre Unterstützung. Die Kontaktdaten werden ausgetauscht.
Kontaktaufnahme und Vertrauensbildung	Am Anfang des Lernprozesses sind viele Fragen offen. Es bestehen zum Aufenthalt und zum Lernen Unsicherheiten.	In der Muttersprache werden Fragen beantwortet und Unsicherheiten überwunden. Dabei helfen Telefongespräche und Treffen im FRW Büro oder anderswo.
Rosetta Stone kennenlernen	Im FRW-Büro: 1. Einführung in Gruppe 2. Begleitetes Lernen am Schulcomputer im Büro (3x, in Abständen, jederzeit willkommen bei Fragen)	1. Begleitung notwendig 2. Telefonische Nachfrage bei den Lernenden, bei Bedarf mitwirkung an der Einführung am Computer im FRW-Büro
Austausch	Gefühl, gut aufgehoben und begleitet zu sein. Bei persönlichen Hindernissen ist jemand in der gleichen Muttersprache ansprechbar.	Vertrauen zu den neuen Lernenden aufbauen. Ev. auch einmal mehrere Lernende zum Austausch einladen. Mit dem FRW Büro über Schwierigkeiten in Kontakt sein: Unterstützung holen, Rückmeldung geben, Vorschläge machen. Die Freiwilligstunden aufschreiben.

Begleitung erste Lernphase

Lerncoaches wissen aus eigener Erfahrung, wie schwierig es ist anzukommen und sich im neuen Land zurechtzufinden. Manche haben feste Vorstellungen, die enttäuscht werden, andere haben überhaupt keinen Plan und keine Ziele. Ausserdem ist die Kultur fremd und neue Regeln müssen kennengelernt werden. Coaches können in wöchentlichen Telefongesprächen oder bei Treffen nie alles berücksichtigen. Sie können einzelne Themen ansprechen (Checkliste mit Fragen und Antworten: wie geht es mit dem täglichen Lernen, dem Führen des Terminkalender, Einhalten von Abmachungen, Busfahren, Pünktlichkeit, Abmelden, was tust du gerne, was hilft dir beim Ankommen ...?). Die Lerncoaches machen wertvolle Vermittlungsarbeit für die Lernenden. An den Stammtischen helfen sie auch den Trainern und Trainerinnen, kulturelle Unterschiede und Herausforderungen zu verstehen. Gemeinsam entsteht ein neues Netz, geknüpft aus Verständnis und Motivation.

Die Coachin H. begleitet als Kurdin auch arabische und türkische Männer. Diese Konstellation fördert den Respekt und stärkt die Würde aller Beteiligten.

Thema	Lernende	Lerncoaches
Arbeiten mit Rosetta Stone	Eigenständiges tägliches Lernen mit Disziplin.	Mitwirkung bei der Evaluation der Fortschritte (mit FRW Büro). Motivieren bei Schwierigkeiten, das Pensum einzuhalten.
Lerntrainings	Neuer Ort, neue Lernform, neue Menschen. Am Anfang eine grosse Herausforderung. Eine vertraute Begleitung in der Muttersprache ist wertvoll.	Soweit in Kontakt sein, dass Schwierigkeiten rechtzeitig wahrgenommen werden (wöchentlicher Anruf und monatliches Treffen allein oder mit mehreren Lernenden). Bei Bedarf Meldung an FRW Büro und Beratung.
Praxistrainings	Gelegenheit, Sprache mit Handeln zu verbinden. Etwas tun, was Freude macht. Menschen kennenlernen.	Auf Nachfrage vom FRW Büro bei der Wahl des passenden Trainings helfen oder selber Vorschläge machen.
Veranstaltungen	In Gemeinschaft sein, sozial oder kulturell beteiligt werden.	Informationen des FRW Büros über Veranstaltungen zielbewusst weitergeben (Übersetzung, Erläuterungen, Begleitung ...). Bei Bedarf nachfragen. Aus Eigeninitiative Lernende über geeignete Veranstaltungen informieren oder einladen zu Treffen mitzukommen.
Motivation	Deutsch ist eine schwierige Sprache. Es gibt viele Hindernisse beim Lernen. Diese müssen erkannt und bearbeitet werden.	Es zeigt sich, dass die Begeisterung manchmal kleiner ist als Sorgen und Lernprobleme. Da braucht es Motivation und Zuspruch: Die Lerncoaches sind Vorbilder, denn sie haben den schwierigen Anfang geschafft und sind weit gekommen!

Begleitung bis zum Spracherwerb

Wer die ersten Levels gemeistert hat, kann Busfahrpläne lesen, sich motivieren, sich abmelden und freut sich über die Fortschritte. Mit zunehmender Sprachfähigkeit wachsen die Wünsche, beruflich anzukommen oder die Familiensituation zu verbessern. Manchmal ist es notwendig, daran zu erinnern, dass die Grundlagen für Deutsch jetzt gelegt werden. Es braucht also mehr als das Minimum an Sprache, auch wenn die weiteren Anforderungen wachsen.

Besser die Karotte hinhalten, als den Hasen von hinten schieben. Auf die ganze Karotte hinweisen, wenn Menschen bei einem kleinen faulen Stückchen Gemüse sitzen bleiben wollen. Wer das Leben in die eigenen Hände nehmen will, braucht Geduld und Vertrauen.

Thema	Lernende	Lerncoaches
Durchhalten	Zu frühes Einsteigen in Lohnarbeit verhindert Aufstiegschancen.	Vorbild sein und zeigen, was ein Spracherwerb alles möglich macht: Eine gute, sichere Arbeit bekommen ... eine Familie ernähren ... sich am sozialen Leben beteiligen ...
Ziele festlegen	Welches Sprachniveau entspricht meinen Fähigkeiten und Berufszielen?	Mit dem FRW Büro Zwischenevaluationen vornehmen, Coachings und weitere Klärungen besprechen. Ziele bei Bedarf anpassen helfen.
Motivieren	Neue Herausforderungen tauchen auf. Selbstorganisation und Eigenständigkeit wachsen in allen Lebensbereichen. Das bedeutet: Mehr Freiheit, Wahlmöglichkeiten, aber auch mehr Herausforderungen im Umgang mit eigenen und fremden Ansprüchen und Ambivalenzen.	Motivieren bleibt wichtig, auch wenn sich die Themen ändern. Mehr Kompetenz bedeutet manchmal: Wachsender Stress und Unsicherheit über den Weg, der eingeschlagen werden soll. Dem FRW Büro vorschlagen, Gespräche in grösseren Gruppen anzubieten? Konkrete Probleme mit Lernenden und FRW Büro besprechen.

Ausreden von Lernenden sind oft ein Zeichen von Überforderung. Armut und Not bilden manchmal Klumpen. Dann helfen Gespräche, die einzelnen Elemente wieder zu sehen und nicht nur den ganzen Haufen. Fragen helfen: Was macht dir Sorgen? Was hindert dich daran, hier dein Leben in die Hand zu nehmen? Das FRW Büro hat Erfahrung und ist gut vernetzt: Wenn jemand Hilfe braucht, bitte Kontakt aufnehmen!

Rollen: Lerncoaches, TrainerInnen, FRW Büro

- Das FRW-Büro stellt sicher, dass den Lernenden, Coaches und TrainerInnen bekannt ist, wer wen unterrichtet und begleitet.
- TrainerInnen sind für den Unterricht und die wöchentliche Dokumentation der Disziplin der Lernenden zuständig. Sie sind nicht zuständig für Gespräche mit den Lernenden über ihr Lernverhalten.
- Lerncoaches kümmern sich um das Orientierungswissen und das Befinden der Lernenden. Sie sind dabei aktiv im Kontakt mit den Lernenden wie grosse Geschwister. Sie treffen sich regelmässig mit ihren Lernenden in der Gruppe, um über das Leben und Lernen zu sprechen. Diese Gruppe ist ein weiterer sozialer Raum für Lernende, die erleben: Ich bin nicht allein in all den Herausforderungen. Die Coaches übermitteln Informationen vom FRW Büro zu ihren Lernenden (z.B. Veranstaltungen) und umgekehrt (z.B. Fragen) auf geeignete Weise. Das kann auch mit Whatsapp-Sprachnachricht sein, wenn es einfacher ist oder schnell gehen muss. Bei Herausforderungen handeln sie nicht allein, sondern ziehen das FRW Büro hinzu.
- Das FRW Büro ist die Drehscheibe und ist verantwortlich für die Koordination des Betriebes. Es organisiert die Lernzyklen. Es informiert alle Beteiligten. Es lädt ein und erinnert per Whatsapp an Kurse und Veranstaltungen. Es wertet die Dokumentationen zum Unterrichtsbesuch aus. Es nimmt mit Lernenden Kontakt auf, die nicht genügend am Computer üben und schlägt eine Lernpause vor (Deaktivierung und Weitergabe der Lizenz), wenn keine Besserung erkennbar ist. Das FRW Büro führt die Statistik zum Online-Learning. Es nimmt die Rückmeldungen der Lerncoaches entgegen und bespricht mit ihnen persönlich und in den monatlichen Weiterbildungen die Herausforderungen.

Sorgfaltspflichten

Verbindlichkeit

Menschen verlassen sich auf uns. Auch Freiwilligenarbeit ist verbindlich.

Bei Lerncoaches wäre ein Einsatz von mindestens einem Jahr wünschenswert, da die Ausbildung intensiv und die Aufgabe anspruchsvoll ist. Der persönliche Gewinn für die Coaches wird sich im Laufe der Monate einstellen.

Lerncoaches verpflichten sich, ihre Lernenden gut zu begleiten. Das bedeutet:

- Klarheit bei der Übernahme einer neuen Schülerin, eines neuen Schülers
- Präsenz bei den Schritten der Einführung
- Aufbereitung (Übersetzung, Anpassung an Lebenssituation wie Kinder etc.) und Übermittlung von Informationen
- (In der Regel) wöchentlicher Kontakt mit den Lernenden (Whatsapp, Telefon)
- (In der Regel) ausführlicheres monatliches Motivations-Gespräch mit den Lernenden nach Rückmeldung FRW Büro über Lernfortschritte und Probleme gemäss Rückmeldung TrainerInnen und Statistik Rosetta Stone
- Unterstützung der Organisation von Lernzyklen nach Bedarf (z.B. Abklärung von Veränderungen im Stundenplan der Lernenden, bei Arbeitszeiten oder der Lebenssituation für das FRW Büro)

Datenschutz

Alle Mitwirkenden sind zur Verschwiegenheit über Daten und Informationen zu persönlichen sowie gesundheitlichen Verhältnissen der Teilnehmenden und anderer Freiwilligen verpflichtet. Dies gilt auch nach Beendigung des Engagements.

Schriftstücke mit persönlichen Angaben sind stets zu schreddern oder bei der Geschäftsstelle zur Entsorgung abzugeben.

Verhaltenskodex

Alle Mitwirkenden unterschreiben den Verhaltenskodex. Sie sind sich ihrer besonderen Stellung in der Arbeit mit vulnerablen Erwachsenen und Kindern bewusst. Sie wissen, dass die Einhaltung und Umsetzung der Verhaltensregeln in ihrer Verantwortung liegen und nicht delegiert werden können.

Nähe und Distanz

Wichtig ist eine gute Selbstsorge und das Entwickeln eigener Strategien zum Umgang mit Nähe und Distanz. Grundsätzlich gilt, dass die Beziehung zwischen Lernenden und Trainer/innen auf das gemeinsame Training begrenzt ist. Zusätzliche Kontakte sind sorgfältig zu gestalten, die Geschäftsstelle kann beraten, wenn Fragen auftauchen. Da die Lernenden mit schweren Schicksalen, grossen Herausforderungen und unterschiedlichsten kulturellen Prägungen in den Unterricht kommen, ist es grundsätzlich erwünscht, dass der Lernort frei ist von Gesprächen über individuelle und kollektive Problematiken. Das wird von den Lernenden sehr geschätzt, da sie belastende Gedanken zurückstellen und sich einer Gemeinschaft anvertrauen können, die sich auf das Sprachlernen fokussiert. Persönliche Probleme und Herausforderungen besprechen Geflüchtete mit den Fachpersonen auf der Geschäftsstelle zusammen mit den Lerncoaches und Freiwilligen in anderen Zuständigkeitsbereichen (unter anderen mit dem ebenfalls freiwillig engagierten Rechtsanwalt).