

QUALITÄT

SVOAM, eduQa, ECDL, FSC

WEITERBILDUNG

Bessere Berufsintegration durch Arbeitsagogik

NEUES ANGEBOT

Arbeitsplätze Telefon und Empfang

e-chancen

**AUSGABE 3
DEZEMBER 2009**



Verein für bessere Chancen im Beruf.

Hausmatt 1, Postfach 53, 6423 Seewen
Telefon 041 818 29 29
Fax 041 818 29 30

Qualität sichert Zukunft

Qualität:

Zertifizierung SVOAM neu seit Oktober 2009... [mehr auf Seite 1](#)

Arbeitsagogik:

Mit arbeitsagogischer Unterstützung und Förderung eine bessere Berufsintegration schaffen... [mehr auf Seite 2](#)

impuls schafft zwei neue Einsatzplätze:

Sachbearbeitende Telefon und Empfang... [mehr auf Seite 3](#)

Qualität sichert die Zukunft

Ein Drei-Säulenprinzip bildet das Fundament von **impuls**

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. Säule Beschäftigung | SVOAM Zertifikat |
| 2. Säule Weiterbildung | EduQa Zertifikat |
| 3. Säule Beratung | SVOAM Zertifikat |

SQS, die schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme nimmt die Zertifizierungen vor.

Die Institution **impuls** ist mit EduQa seit drei Jahren und seit Ende Oktober 2009 mit SVOAM ganzheitlich und an allen drei Standorten zertifiziert.

Neu ist seit Juli 2009 **impuls** Seewen ein offizielles ECDL-Prüfungszentrum.

Wieso will impuls diese Zertifizierungen?

Aus Überzeugung entschloss sich die Geschäftsleitung dazu, die Zertifizierungen als Ziel anzustreben. Diese helfen sicherzustellen, dass die Qualität der Dienstleistungen von **impuls** auch in Zukunft auf einem hohen Standard ist.

Vorteile und Nutzen der Zertifizierungen

- Eine professionelle Arbeitsweise widerspiegeln
- Stetige Entwicklung und Verbesserung der Dienstleistungsqualität
- Auditberichte mit Empfehlungen

Auditberichte sind sehr wertvoll. Sie sind ein externer Spiegel und enthalten konkrete Verbesserungsvorschläge. Bei Feedbackgesprächen erhalten die zuständigen Personen von **impuls** Hinweise, ob die Richtlinien eingehalten werden und was verbessert werden kann.

Beibehaltung der Zertifizierungen

Nachdem **impuls** seit Oktober 2009 neu SVOAM zertifiziert ist, stellen Zwischenaudits jedes Jahr sicher, dass Qualität im Alltag gelebt wird. In drei Jahren erfolgt die nächste Zertifizierung vor Ort. Dabei wird EduQa und SVOAM als Einheit geprüft.





Was ist Arbeitsagogik?

Führen und die Verhaltensbeeinflussung von Menschen in und bei der Arbeit.

Arbeitsagogik bei impuls

Was ist Arbeitsagogik? Unter Arbeitsagogik versteht man das Führen und die Verhaltensbeeinflussung von Menschen in und bei der Arbeit. Die Erhöhung der Sozialkompetenz erhält dabei eine besonders starke Gewichtung. Soziale Kompetenz beinhaltet verschiedene Aspekte wie Entscheidungsfähigkeit, Realisierungsfähigkeit, Führungsfähigkeit, Kontaktfreudigkeit, Kommunikation, Anpassungsfähigkeit, Stressbewältigung und Konfliktbewältigung.

Bei **impuls** arbeiten Menschen, die unterschiedliche kulturelle und bildungsbedingte Hintergründe haben. **impuls** begleitet und unterstützt die Teilnehmenden auf ihrem Weg zurück in den Arbeitsmarkt.

Der Arbeitsagogische Prozesskreis



Der Teilnehmende durchläuft seine fünf Phasen. Diese sind:

- Bestandesaufnahme seiner aktuellen Situation
- Zielvereinbarungen für den Aufenthalt bei **impuls** festlegen
- Handlungsplan erstellen
- vereinbarte Ziele umsetzen
- Endresultate auswerten

Die Chance, den Weg zurück in die Arbeitswelt zu finden, steigt dank der arbeitsagogischen Unterstützung enorm.

Für **impuls** ist der Qualitäts- und Förderungsgedanke für die Zukunft sehr wichtig. Es wird grosser Wert auf die Qualifizierung der Mitarbeiter gelegt, um die professionelle Begleitung von Stellensuchenden zu gewährleisten.

Arbeitsagogen sind mehrheitlich Menschen mit einem handwerklichen Hintergrund, die diese Zusatzausbildung machen. An den beiden **impuls** Standorten Ibach und Lachen haben mehrere Fachleiter das arbeitsagogische Grundmodul „Arbeitsfähigkeit fördern“ in einer Weiterbildung besucht. Mit Anwendung dieses Instruments können sie die Berufsintegration unterstützen. Arbeitsagogik ist eine begleitende Beziehung. Unsere Fachleiter streben mittels ihrer persönlichen Grundhaltung, ihrer sprachlichen Kommunikation und ihren Handlungsanweisungen bei unseren Teilnehmenden eine stabilisierende und fördernde Wirkung an.

Weitere Informationen über das Thema finden Sie unter:
www.agogis.ch



Ausbildung zu Empfangspersönlichkeiten

Fabienne Schaller (Zentrale Dienste) und Susanne Kühnel (Weiterbildung) betreuen die ersten zwei Teilnehmerinnen am Empfang.



GEBURTSDATUM	14.2.1973
STERNZEICHEN	Wassermann
WOHNORT	Baar
ERLERNTER BERUF	Metzger / Koch
HOBBY	Wandern, Jassen und Unihockey

Sachbearbeitende Telefon und Empfang

impuls will Impulse bei Menschen ohne Arbeit auslösen. Den aktuellsten erhalten seit Oktober 2009 zwei Teilnehmerinnen an zwei neu geschaffenen Arbeitsplätzen. Beim täglichen Umgang mit den Kunden am Telefon und am Empfang können Sie das Neulernte in die Praxis umsetzen.

Berufspraxis

Unter Anleitung von Fabienne Schaller und Susanne Kühnel arbeiten zwei topmotivierte Teilnehmerinnen am Empfang, bedienen das Telefon professionell und führen weitere administrative Arbeiten aus. Dazu zählen das Führen von Abwesenheitskontrollen, Kreditorenablage oder das Protokollieren von Wochengesprächen. Im Wochengespräch erhalten beide Teilnehmerinnen ein Feedback zu ihrer Arbeit und ihrem Verhalten im Betrieb. So können gegenseitig aktuelle Situationen besprochen und allfällige Probleme sofort angesprochen und nach einer Lösung gesucht werden.

Weiterbildung

Parallel zur Berufspraxis erarbeiten sie sich im Selbststudium mit neun Modulen die theoretischen Grundlagen als Sachbearbeiter Telefon und Empfang. Jedes Modul wird von den Teilnehmerinnen mit einem Online-Test, einer Fallstudie oder einer Präsentation abgeschlossen. Sobald ein Modul abgeschlossen ist, erhält die Teilnehmerin einen Eintrag auf ihrer Skills Card. Die Skills Card dient als Praxisnachweis im Bewerbungsdossier.

Portrait

MARTIN BIRCHLER

Case Manager

Welche Aus- und Weiterbildungen haben Sie gemacht?

Lehre als Metzger/Koch
Dipl. Hotelier/Restaurateur HF
Eidg. dipl. Arbeitsagoge HFP/IfA
CAS Case Management an der Hochschule Luzern und Bern

Welches ist Ihre Motivation für diese Funktion?

Umsetzung der wissenschaftlichen theoretischen Ansätze des professionellen methodischen Handelns in der interdisziplinären Zusammenarbeit.

Welches sind Ihre Ziele bei der Arbeit mit Teilnehmern?

Immer im Sinne des Teilnehmers zu handeln und vermitteln.

Was können Sie uns über den Bereich Beratung erzählen?

Lebenserfahrung ist der wichtigste Teil in der Beratung.

Was beinhaltet die Funktion Case Manager und welche Herausforderungen resultieren daraus?

Eine abgestimmte Dienstleistung in der interdisziplinären Zusammenarbeit zwischen Teilnehmer, **impuls** und Institutionen zu koordinieren und zu gewährleisten.

Wie können Sie sich abgrenzen?

Durch gezielte Psychohygiene; klare Abgrenzung von Arbeit und Freizeit.

Ist Weiterbildung für Sie ein Thema?

Weiterbildung ist ein zentraler Punkt im Bereich des Case Managements.

Ihr Lebensmotto:

Was du wirklich willst, kannst du auch erreichen.



GEBURTSDATUM
STERNZEICHEN
WOHNORT
ERLERNTER BERUF
HOBBY

13. Januar 1972
Steinbock
Oberwil b. Zug
Betriebsökonom
Segeln, Basteln



GEBURTSDATUM
STERNZEICHEN
WOHNORT
ERLERNTER BERUF
HOBBY

12.10.1963
Waage
Luzern
Sekundarlehrer phil I /
eidg. dipl. Leiter Human
Ressources
Laufsport, Literatur, Foto-
grafie

Steckbrief ANDY BAHNEMANN

Kursleitung/Beratung/Projekte

Was ist der Grund für die heutige Funktion, was Ihre Motivation?

Nach vielen unterschiedlichen Tätigkeiten in sehr verschiedenen Berufsfeldern hat sich immer mehr abgezeichnet, dass die Arbeit mit Menschen in einem sozialen Umfeld genau meinen Bedürfnissen und Fähigkeiten entspricht. Jeder Tag ist anders, kaum planbar und genau dieser Umstand kommt mir sehr entgegen.

Welches Vorbild haben Sie und warum?

Leif Eriksson, war ein isländischer Wikinger, der mit viel Mut und Abenteuerlust im offenen Drachenboot als erster Europäer um das Jahr 1000 n. Chr. Nordamerika entdeckte.

Planen Sie eine Weiterbildung?

Zurzeit besuche ich einen dreijährigen Studiengang um das Diplom als Erwachsenenbilder HF an der Akademie für Erwachsenenbildung in Luzern zu erlangen.

Welche Hobbys haben Sie? Lässt sich das gut mit der jetzigen Position vereinbaren?

Wassersport und Feuerwehr. Beide Aktivitäten sind völlig losgelöst von meiner Tätigkeit und beeinflussen diese höchstens im positiven Sinn. Sie sind mein Ausgleich für die tägliche Arbeit.

Ihr Lebensmotto:

Eis nachem andere, es chunt scho guet...!

Steckbrief JOSEF LINGG

Bereichsleiter Weiterbildung-Beratung
Mitglied der Geschäftsleitung

Was ist der Grund für die heutige Funktion, was Ihre Motivation?

In meiner Tätigkeit kann ich meine Kernkompetenzen Weiterbildung und Human Resources ideal verbinden. Mich motiviert, dass ich bei **impuls** mit der Arbeitsintegration eine aus meiner Sicht gesellschaftlich wichtige Aufgabe mittragen kann. Meine Aufgaben ermöglichen mir zudem eine persönliche Entwicklung, sei dies im Dazulernen als Führungskraft oder im Verstehen von wirtschaftlichen Entwicklungen.

Was sind Ihre beruflichen und evtl. privaten Ziele? Evtl. Weiterbildung?

Zurzeit absolviere ich das CAS *Angewandte Psychologie in der Arbeitswelt*. Da mich die Menschen und die Berufswelt sehr interessieren, möchte ich mein Wissen in diesen Themenfeldern erweitern. Ein privates Ziel verrate ich auch: Ich träume von einer längeren Reise mit dem Motorrad durch Afrika.

Welche Hobbys haben Sie? Lässt sich das gut mit der jetzigen Position vereinbaren?

Ich jogge gerne im Wald, fange mit meiner Kamera die Schönheiten der Natur ein oder entspanne mich mit einem Reisebericht oder einem Krimi. Nur eine ausgewogene Lebensgestaltung lässt uns im Beruf längerfristig die besten Leistungen erreichen. Dies gelingt aber auch mir nicht immer so einfach.

...und zum Schluss: Ihr Motto/Schlusswort

Ich lasse mich immer wieder neu von Mottos inspirieren. Momentan hängt in meinem Büro: *Um Berge zu versetzen braucht es Bulldozer. Unser Denken verändert aber die Einstellung zu den Bergen. (Malik)*



Garten Lachen

So hat alles begonnen.



Es spriesst

Welch ein Erfolg! Dank liebevoller Pflege gedeihen die Pflanzen.



Blumen und Kräuter

Fein säuberlich beschriftet, zeigt sich klar was hier wächst.



Der neue Garten in Lachen in voller Pracht

Im Juli 2009 besteht kein Zweifel mehr, der Garten ist ein voller Erfolg.

Der Garten Lachen entsteht

Die Gärten in Lachen und Ibach sind praxisbezogene Projekte bei **impuls**. Darin erhalten vor allem fremdsprachige Teilnehmende aus der Gastronomie oder dem Gesundheitswesen wertvolle Produktkenntnisse über Gemüse, Obst, Beeren, Kräuter und Blumen. Darüber hinaus stärkt die Gartenarbeit das Selbstwertgefühl, da jeder erlebt und dazu beiträgt wie ein servierfertiges Lebensmittel entsteht. Vom Samen Anpflanzen, über das Wachsen und Gedeihen, die Ernte bis zum verarbeiteten Lebensmittel nimmt er aktiv an diesen verschiedenen Phasen teil. In der Hauswirtschaft lernen sie die Verarbeitung und Zubereitung. Die aus den Gartenerzeugnissen hergestellten Speisen werden dann als Verpflegung für die Teilnehmenden und Festangestellten in der Kantine zu einem fairen Preis angeboten. Nebst dem Fachwissen ist die Gartenarbeit eine grosse körperliche Leistung an der frischen Luft.

Ibach war im Jahr 2006 das erste Gartenprojekt. Zu Ehren des Ideengebers trägt der Garten seither den Namen „Sankt Wendelin“. Seit Sommer 2008 leitet die Hauswirtschaftsleiterin Elisabeth Altermatt das Projekt. Aufgrund der positiven Erfahrungen hat Anfang 2009 auch **impuls** Lachen einen Garten angelegt, der von Natasa Djokovic geleitet wird.

Die Bewirtschaftung eines grossen Gartens ist eigentlich eine Aufgabe für zwei Vollzeitkräfte. Darum müssen alle Teilnehmenden mithelfen, sowohl aus der Produktion als auch aus der Hauswirtschaft. Die notwendigen Arbeiten werden nach Anleitung der Hauswirtschaftsleiterinnen durchgeführt. Das Interesse am Garten war für einen der Teilnehmenden so gross, dass er gar freiwillig an den heissen Wochenenden des Sommers für die Bewässerung sorgte.

Die Bemühungen der Teilnehmenden im Lachner Garten wurden mit reicher Ernte belohnt. Die Kantine Lachen konnte von der Gemüse und Salatvielfalt profitieren. Mit frischen Karotten, Zucchini, Kartoffeln, Tomaten und Sellerie erhielten die Menüs eine zusätzliche Bereicherung. Als vervollständigende Note würzte man mit Petersilie, Thymian und Schnittlauch aus dem eigenen Garten. Ein voller Erfolg war das richtige Timing der Bepflanzung des neuen Gartens Lachen. So durfte die gesamte Belegschaft im Oktober feine Kürbissuppe geniessen.

Sowohl die Kantine in Lachen, als auch die Kantine in Ibach konnten einen grossen Teil des Bedarfs an Gemüse und Salaten durch die eigenen Gartenerzeugnisse abdecken.

Zwischen den beiden Hauswirtschaftsleiterinnen wird ein regelmässiger Austausch gepflegt, nicht nur im Hinblick auf den Erfahrungsschatz, es werden auch Gartenerzeugnisse zwischen den beiden Standorten ausgetauscht.

„Der Garten ist der letzte Luxus unserer Tage, denn er erfordert das, was in unserer Gesellschaft am kostbarsten ist, Zeit, Zuwendung und Raum.“ (Zitat Dieter Kienast)



Praxis durch Projekte
Das Projektteam **e-chancen**.



SUVA-anerkannte Staplerfahrerschule
Bei der Ausbildung zum Staplerfahrer wird Sicherheit gross geschrieben.

Impressum

Redaktionelle Leitung

Susanne Kühnel

Projektleiter

George Vogelbacher

Projektleiter Stellvertreter/Fotos

Walter Kumli

Protokollführer

Stefan Briker

Texte/Interviews

Verena Sheqiri

Nadja Tratschin

Administration

Marcel Auf der Maur

Martin Inderbitzin

Agata Marocco

Christian Biller

Marco Schleiss

Humor



Vorschau Ausgabe 4

Qualität

Skills Cards - Kompetenzausweis

Neues Angebot

SUVA Sicherheitskurse

Weiterbildung

OCG Typing Certificate