

Beratungskonzeption als Basis kompetenter, teilhabeorientierter Beratung in der Bundesagentur für Arbeit

Nürnberg, Juni 2013

Den überwiegenden Teil der Arbeitszeit verbringen die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte in den Agenturen für Arbeit mit Kundengesprächen. Sie treten dabei in den intensiven Dialog mit Menschen mit Behinderung, häufig in (emotional) schwierigen Lebenslagen, um die Teilhabe am Arbeitsleben dauerhaft zu bewirken – Jugendliche mit Behinderung am Übergang Schule-Beruf oder Erwachsene, die aufgrund ihrer Behinderung ihre derzeitige Berufstätigkeit nicht weiter ausüben können – die Problemlagen sind vielfältig und individuell.

Für die Bewältigung dieser Herausforderungen sind breite Kenntnisse über den Arbeitsmarkt, mögliche Förderleistungen und zu Konsequenzen von Behinderung auf eine Beschäftigung wichtig. Aber nur mit Professionalität der Beratung können die Ressourcen der Menschen mit Behinderung erkannt und für die Teilhabe am Arbeitsleben optimal genutzt werden.

Veränderte Rahmenbedingungen – demografischer Wandel, Globalisierung der Märkte, erhöhte Anforderungen des Arbeitsmarktes (Arbeitsverdichtung, Schnellebigkeit) sowie im Bereich der Rehabilitation insbesondere die Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention und die damit verbundene Diskussion über Inklusion– stellt hohe Anforderungen an die Beratungskompetenz in den Agenturen für Arbeit. Individualität und Flexibilität aber auch Strukturiertheit in den Prozessen erforderten eine Weiterentwicklung der bestehenden Beratungskonzepte.

Die BA-Beratungskonzeption ist das Handwerkszeug für Gespräche, bei denen Kunden gleichberechtigt und individuell unterstützt werden.

Zentrale Handlungsprinzipien der Beratungskonzeption

1. Ernstnehmen des Kunden und bestmögliche Unterstützung
2. Kunden als aktive und Eigenverantwortung tragende Partner
3. Ressourcen des Kunden im Blick
4. Transparenz im Vorgehen
5. Ergebnisorientierung
6. Verbindlichkeit durch Vereinbarung und Absprachen

Für diesen Anspruch wurden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassend zur „Beratungskonzeption“ weiterqualifiziert. Die Qualifizierung ist gekennzeichnet durch hohen Praxisbezug; sie basiert auf typische Fragestellungen und konkreten Beispiele aus dem Berateralltag. Als methodisches Rüstzeug dient zusätzlich ein Set an Methoden, Techniken und Hintergrundtexten. Die Beratungsfachkräfte bezeichnen die Weiterentwicklung in der Beratung als Gewinn an Qualität.

Um eine gleichbleibend hohe Qualität von beruflicher Beratung zu erreichen bzw. zu erhalten sind Qualitätskriterien und Qualitätsstands unverzichtbare Elemente der Konzeption. Hospitationen durch die Führungskräfte, Supervision, Praxisberatung, Workshops und Arbeitshilfen garantieren dauerhaft Professionalität in der Beratung.

Seit 2011 führt die BA als ein Element der Qualitätssicherung eine Kundenbefragung von Rehabilitanden durch, unter anderem auch zur Beratungsqualität.

Die Kunden bestätigen professionelle Beratung, gute Unterstützung durch Agenturen für Arbeit, zeigen aber auch Verbesserungspotentiale.

In einer Schulnotenskala von 1 bis 6 werden folgende Ergebnisse erreicht:

- 1,9 bei der Zufriedenheit mit den Beratungsfachkräften insgesamt. Dabei liegen die Fachkenntnisse, die Person des Beraters und die zeitliche Komponente über dem Gesamtwert. Die Vorbereitung auf das Gespräch bei 2,1.
- Inhalte und Ergebnisse der Beratung werden mit 2,2 bewertet. Dabei fanden die Informationen zur Bildungsmaßnahme und die Übereinstimmung der vereinbarten Qualifizierung mit den eigenen Zielen besonders hohe Zustimmung. Mehr, umfassendere Informationen werden zu konkreten Beschäftigungsmöglichkeiten bzw. den Chancen und Risiken am Arbeitsmarkt nach Abschluss der Qualifizierung gewünscht.

„Professionelle Beratung stellt als anspruchsvolle Aufgabe ständige Herausforderungen nicht nur an die Berater selbst, sondern auch an die Organisation, in der sie tätig sind“.

(Herr Raimund Becker, Vorstand Arbeitslosenversicherung der BA im Januar 2011 bei einer Fachtagung des Nationalen Forums für Beratung)