

Persönliche Zukunfts- und Berufsplanung

- Kernelement der Unterstützten Beschäftigung

Auszüge aus den Weiterbildungsunterlagen der BAG UB

Einleitung

Ein wesentliches Merkmal des Erfolges von Unterstützter Beschäftigung ist die individuelle Arbeitsvermittlung. Dabei bilden Sie als IntegrationsberaterIn die Schnittstelle zwischen BewerberIn und ArbeitgeberIn. Die Qualität der individuellen Arbeitsvermittlung liegt darin, dass Sie beide KundInnen möglichst gut kennen, um eine bestmögliche Übereinstimmung zwischen den Fähigkeiten und der Persönlichkeit der BewerberIn auf der einen Seite und den Anforderungen und Charakteristika des Betriebes auf der anderen Seite zu erreichen. Dieses Modul wird sich mit dem genauen Kennen lernen und der gemeinsamen Planung mit der BewerberIn als KundIn Ihres Dienstes beschäftigen. Wir gehen davon aus, dass eine erfolgreiche individuelle Berufsplanung ihren Ausgangspunkt in den Stärken und Fähigkeiten, Interessen und der Motivation der unterstützten BewerberIn und nicht in der Behinderung nehmen muss. Für eine gute individuelle Berufsplanung ist es sinnvoll, Zeit mit der BewerberIn zu verbringen und vielfältige Informationsquellen zu nutzen, um ein gutes Bild zu bekommen, wer diese Person ist und was sie ausmacht, um dann gemeinsam eine Vision und realistische Planungsschritte zu entwickeln, wie ein geeigneter Arbeitsplatz für die BewerberIn aussehen sollte und geschaffen werden kann.

Die individuelle Berufsplanung ist immer ein dynamischer Prozess und kein Feststellungsverfahren. Es gibt unserer Auffassung nach keine Methoden, mit denen man hundertprozentig den Erfolg einer Arbeitsvermittlung vorhersagen kann. Die Phase der individuellen Berufsplanung ist eher ein kontinuierlicher Näherungs- und Problemlösungsprozess, der mit einer möglichst guten Beschreibung der Ausgangssituation beginnt, die als Arbeitshypothese während des weiteren Prozesses der beruflichen Eingliederung immer wieder überprüft und weiterentwickelt werden muss.

Alle neuen Ansätze in diesem Bereich gehen davon aus, dass eine Investition in eine gute individuelle Berufsplanung mit den BewerberInnen eine Steigerung des Vermittlungserfolges und vor allem der Qualität und Dauerhaftigkeit der Vermittlungen bewirkt. Die konkrete Ausgestaltung dieses Prozesses kann in den jeweiligen Einrichtungen und Diensten, für deren Zielgruppen und für einzelne KundInnen durchaus verschieden sein.

Vorbereitung

In aller Regel kennen Sie die BewerberIn nicht. Um eine passende Arbeitsstelle zu finden, sollten Sie einige Informationen über die BewerberInnen haben. Sie müssen sich also zunächst ein Bild davon verschaffen,

- was die Person ausmacht, welche Fähigkeiten und Stärken sie hat,
- welche persönlichen Vorerfahrungen der BewerberIn in Bezug auf Arbeit mitbringt,
- was der Person im Arbeitsleben wichtig ist, was sie motiviert,
- welche Hemmnisse und Hindernisse auf dem Weg der beruflichen Eingliederung berücksichtigt werden müssen,
- mit welchen Erwartungen der BewerberIn an Ihren Fachdienst heran tritt.

Diese Phase dient aber auch dem gegenseitigen Kennen lernen. Die BewerberInnen wollen ebenso wissen,

- wer Sie sind,
- welche Dienstleistungen der Fachdienst konkret anbietet,
- wie sich der Unterstützungsprozess gestaltet,
- welche Erfolge ihre Dienstleistung normalerweise mit sich bringt.

Weiterhin müssen in dieser ersten Phase oft auch eine Reihe verwaltungstechnischer Fragen abgeklärt werden, z.B. die Zugangsvoraussetzung zum Dienst (z.B. anerkannte Schwerbehinderung), die Kostenübernahme für die Hilfen am Arbeitsplatz oder die finanziellen Fördermöglichkeiten.

Für Sie als IntegrationsberaterIn stellen sich in dieser Phase konkret mehrere Fragen:

- Welches sind die ersten Schritte, die Sie unternehmen, um für eine BewerberIn Arbeit zu finden?
- Welche Informationen benötigen Sie, um für eine BewerberIn einen guten Arbeitsplatz zu finden?
- Welche Informationsquellen nutzen Sie? Wie werten Sie diese aus?
- Wen beziehen Sie mit ein?
- Welche Methoden und Vorgehensweisen wenden Sie an?
- Wie wird entschieden, welche Arbeitsfelder konkret zu erkunden sind?
- Wie kommen die Entscheidungen für das weitere Vorgehen zustande?

Je nach Zielgruppe und Anbindung des Fachdienstes werden sowohl die Ausgangssituationen der BewerberInnen als auch Ihre Ausgangssituation sehr verschieden sein. Sie haben andere Rahmenbedingungen, je nach dem, ob Sie beispielsweise

- als Vermittlungsdienst innerhalb einer überbetrieblichen Ausbildungs-/ Umschulungseinrichtung tätig sind und über 300 AbsolventenInnen vermitteln sollen,
- an einer Werkstatt für behinderte Menschen angebunden sind und z.B. mit einer Vorbereitungsgruppe von sechs Personen arbeiten,
- oder als Fachdienst 25 BewerberInnen pro Jahr vermitteln sollen.

Bei aller Unterschiedlichkeit des Vorgehens ist bei der individuellen Berufsplanung die Grundhaltung gegenüber der KundIn und die Professionalität einer Dienstleistung entscheidend.

Die Grundhaltungen der IntegrationsberaterInnen bewegen sich zwischen einem in Bezug auf die Vermittlungsfähigkeit eher pessimistischen Ansatz, der auf die Behinderungen der KundInnen

orientiert ist und in dem die IntegrationsberaterInnen mit anderen ExpertInnen beurteilen und entscheiden, was für die KundIn sinnvoll und erreichbar ist, und einem eher optimistischen, auf die Möglichkeiten und Fähigkeiten der KundIn orientierten Ansatz, in dem die KundIn mit Unterstützung der IntegrationsberaterIn und anderen für sie wichtigen Menschen plant und entscheidet. Unserem Ansatz von individueller Berufsplanung liegt die zweite Grundhaltung zugrunde.

Die Vorgehensweisen von Fachdiensten während der Vorbereitungsphase haben sich vielerorts ähnlich entwickelt, auch wenn es bei den konkret angewandten Methoden durchaus Unterschiede gibt. Viele Fachdienste haben z.B. für sie geeignet erscheinende Erhebungsbögen von anderen Fachdiensten übernommen oder eigene Fragebögen zusammengestellt; einige sind von ihrem Leistungsträger verpflichtet, ein bestimmtes Dokumentationsverfahren zu nutzen (z.B. MELBA), während bei anderen noch die Tests und psychologischen Gutachten vom Arbeitsamt entscheiden, ob und wie sie jemanden unterstützen dürfen.

In der Regel wird in der Vorbereitungsphase mit folgenden Elementen gearbeitet:

Elemente der Vorbereitungsphase

- Erstkontakt
- vorgeschaltetes Bewerbungsverfahren
- Gespräche mit der BewerberIn
- Auswertung von Berichten, Zeugnissen, Gutachten, Tests etc.
- Gespräche mit Personen aus dem sozialen Umfeld
- Abklären von förderungsrechtlichen Ansprüchen
- gemeinsames Planungstreffen
- Arbeitserprobung, Beobachtung am Arbeitsplatz
- KundInnen- und Fähigkeitsprofil, Bewerbungsunterlagen erstellen
- BewerberInnentreffen, Gruppenangebote zur Vorbereitung
- Suche eines Arbeitsplatzes, Bewerbungen

Ziel der individuellen Berufsplanung und aller Informationssammlung ist es, mit der KundIn eine berufliche Perspektive zu entwickeln, um eine gute, passende und befriedigende Arbeitsstelle zu finden. Diese spezielle Zielsetzung begrenzt und fokussiert auch die Informationszusammenstellung.

Nicht jede Einzelheit aus der Vergangenheit der KundIn, nicht jede Einschränkung oder Eigenart, nicht jedes Merkmal eines Fähigkeitsprofils ist wichtig, um für eine bestimmte Person erfolgreich einen Arbeitsplatz zu erschließen. Ein Zuviel an Hintergrundinformationen kann manchmal auch hinderlich sein.

Im Prozess der individuellen Berufsplanung sollte ein „lebendiges“, vielfältiges Bild von der BewerberIn entstehen. IntegrationsberaterInnen sollten ein positives Gefühl dafür bekommen, was diese KundIn auszeichnet.

Der Prozess der individuellen Berufsplanung

Der Prozess der individuellen Berufsplanung sollte unserer Ansicht nach folgendes beinhalten:

- *KundIn und ihr Umfeld kennen lernen* – Wer ist diese Person? Wie lebt sie? Was für berufliche und persönliche Vorerfahrungen hat sie gemacht?
- *Stärken und Fähigkeiten erkunden* – Welche beruflichen und persönlichen Stärken und Fähigkeiten besitzt die KundIn?
- *Interessen und Motivation erkunden* – Wieso möchte die Person auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt arbeiten? Was ist ihr im Arbeitsleben wichtig? Wofür interessiert und begeistert sie sich?
- *Eine berufliche Vision entwickeln, Ziele setzen* – Wovon träumt die Person? Was möchte Sie gerne im Leben erreichen? Welche beruflichen Nah- und Fernziele hat sie? Welche Ziele sollen in der nächsten Zeit angegangen werden?
- *Möglichkeiten und Hemmnisse erkunden* – Welche Möglichkeiten der beruflichen Integration gibt es? Welche Hemmnisse und Barrieren für eine Arbeitsaufnahme müssen bedacht werden? Wie können möglicherweise auftretende Probleme gelöst oder umgangen werden?
- *Aktionsplan, Unterstützungsplan entwickeln und durchführen* – Welche nächsten konkreten Schritte müssen getan werden? Wer kann zur Unterstützung einbezogen werden? Welche Unterstützung ist notwendig, damit die KundInnen erfolgreich Arbeit finden und halten können?

Individuelle Berufsplanung ist ein aktionsorientierter, flexibler und individueller Planungsansatz, der - von den KundInnen gesteuert und von den IntegrationsberaterInnen moderiert - eine Vernetzung aller Unterstützungsressourcen am Einzelfall leistet.

Merkmale der Vorbereitungsphase

- Stärkung der Eigenverantwortung, Selbstbestimmung
- Fähigkeitsprofil nicht statisch
- Näherung, Momentaufnahme, Ausgangspunkt
- Zukunftsbezogen
- Einbeziehung verschiedener Perspektiven, Kooperation aller Beteiligten
- Unterstützungsbedarf und Anforderungen an Arbeitsplätze skizzieren

Das Konzept der persönlichen Zukunftsplanung

Persönliche Zukunftsplanung ist ein alternativer Ansatz, der zu einer individuellen Berufsplanung genutzt werden kann. Persönliche Zukunftsplanung ist ein ganzheitlicher methodischer Ansatz, gemeinsam mit Menschen mit und ohne Behinderung über ihre Zukunft nachzudenken, sich Ziele zu setzen und diese mit anderen konkret zu erarbeiten. Die Methode der persönlichen Zukunftsplanung bietet sich besonders für Übergangsprozesse an (z.B. von der Schule in das Berufsleben, von einer Reha-Maßnahme ins Erwerbsleben oder von der Werkstatt für behinderte Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt) und umfasst in der Regel alle relevanten Lebensbereiche wie Arbeit, Wohnen und Freizeit.

Verschiedene Ansätze der persönlichen Zukunftsplanung wurden seit Ende der achtziger Jahre in den USA entwickelt. Gemeinsame Grundlage dieser Ansätze ist die Auffassung, dass Menschen mit Behinderung Stärken und Fähigkeiten besitzen und voll am gesellschaftlichen Leben teilnehmen sollten.

„Persönliche Zukunftsplanung erkundet persönliche Fähigkeiten und Wertvorstellungen, fördert gemeinsames lernen und Handeln und ermutigt zur mehr Initiative und Kreativität.“

MOUNTH, BETH: Planning a Future, 1989

Der Ansatz der Persönlichen Zukunftsplanung unterscheidet sich grundlegend von Verfahren der behindertenpädagogischen Diagnostik, die vor allem die Einschränkungen einer Person feststellen und zum Ausschluss von beruflichen Chancen benutzt werden.

Persönliche Zukunftsplanung versteht sich als kontinuierlicher und interaktiver Planungs- und Problemlösungsprozess. Die Betonung liegt dabei mehr auf dem Prozess als auf einem *Produkt* (z.B. in Form eines Fähigkeitsprofils). Es geht darum, mit einer Vielzahl von Methoden eine Person kennen zu lernen, Ideen zu bekommen, Ziele zu definieren und diese gemeinsam Schritt für Schritt umzusetzen. Persönliche Zukunftsplanung ist keine Fallbesprechung und kein diagnostisches Mittel. Die Ergebnisse des Prozesses können jedoch dafür genutzt werden. Es ist durchaus möglich, nur einzelne Elemente persönlicher Zukunftsplanung in den herkömmlichen Planungsprozess einzubeziehen, z.B. bei der Erstellung eines Fähigkeitsprofils oder bei Fallbesprechungen auszuprobieren. Dazu muss jedoch deutlich gesagt werden, dass dies zwar in die Richtung Persönlicher Zukunftsplanung weist, aber nicht unbedingt das umsetzt, was Persönliche Zukunftsplanung tatsächlich meint.

Die UnterstützterInnengruppe

Persönliche Zukunftsplanung kann als fortlaufender Problemlösungsprozess beschrieben werden, bei dem eine Gruppe verschiedener beteiligter Personen sich für die Unterstützung eines Menschen mit Behinderung zusammenfindet. Dabei steht die planende Person im Mittelpunkt. Die am Prozess beteiligten Personen entwickeln auf Grundlage der Talente, Fähigkeiten und Interessen der KundIn eine Vision.

Bei der Suche nach Möglichkeiten und Ressourcen innerhalb der Region wird von den Fähigkeiten der KundIn als Basis ausgegangen. Ziel hierbei ist die Stärkung des persönlichen Netzwerkes, das die KundIn innerhalb der Region bereits unterstützt. Professionelle HelferInnen wie z.B. die IntegrationsberaterIn bieten Unterstützung, ersetzen jedoch nicht bereits bestehende Kontakte.

Persönliche Zukunftsplanung bündelt die in der Gruppe vorhandenen Potentiale, um mit der Person zusammen – oder auch, falls nötig, in ihrem Namen – tätig zu werden. Hilfreich sein kann dabei eine gemeinsame Bestandsaufnahme der momentanen Situation der Person, die Unterstützung bei der Entwicklung einer Vision und entsprechender Pläne zu ihrer Umsetzung.

Die UnterstützterInnengruppe sollte von einer erfahrenen, unbefangenen ModeratorIn bei der Planung unterstützt werden.

Die UnterstützterInnengruppe in der persönlichen Zukunftsplanung soll

- bei der Klärung und Entwicklung einer Vision helfen,
- Informationen über Möglichkeiten und zu erwartende Hindernisse zusammentragen und sich gegenseitig zugänglich machen,
- Strategien zur Umsetzung der Vision zusammen mit der KundIn entwickeln,
- Probleme und Schwierigkeiten ausloten, analysieren und lösen,
- sich gegenseitig unterstützen und Erfolge bzw. bereits Erreichtes festhalten und sich bewusst machen.

Die Phasen Persönlicher Zukunftsplanung

Der persönliche Zukunftsplan ist das Ergebnis eines aus verschiedenen Phasen bestehenden Prozesses. Jede Phase bildet die Voraussetzung für den Erfolg der nächsten und muss daher gewissenhaft durchlaufen werden. Die zunächst nachvollziehbare Beschränkung auf unmittelbare Arbeitsaspekte wird im Prozess der Persönlichen Zukunftsplanung zugunsten einer Einbeziehung aller Aspekte im Leben der KundIn aufgegeben. Anders ausgedrückt: Es wird das ganze Puzzle betrachtet und nicht nur einzelne Teile.

Die Phasen im Einzelnen:

- 1. Erstellung eines KundInnenprofils*
- 2. Erkundung von Fähigkeiten und Interessen*
- 3. Entwicklung einer Vision*
- 4. Erkundung von Möglichkeiten und Hemmnissen*
- 5. Erstellung eines Aktionsplanes*
- 6. Durchführung des Aktionsplanes*
- 7. Reflexion des Erreichten*

Die Grundhaltungen und methodischen Elemente des Ansatzes der persönlichen Zukunftsplanung eignen sich unserer Ansicht nach gut für die Entwicklung einer individuellen Berufsplanung.

Individuelle Arbeitsvermittlung und Berufsplanung

Traditionelle Arbeitsvermittlung ist relativ einfach. Es gibt auf der einen Seite eine Kartei von BewerberInnen mit bestimmten Berufsabschlüssen (und ggf. bestimmten Zusatzqualifikationen und Interessenschwerpunkten) und auf der anderen Seite Stellenangebote der Betriebe für entsprechende Berufsgruppen. Nun werden den Betrieben aus der Kartei BewerberInnen mit entsprechenden Berufsabschlüssen und ggf. bestimmten Spezialisierungen vorgeschlagen. Die zuständige ArbeitsvermittlerIn braucht die zu vermittelnde Person in der Regel nur flüchtig oder gar nicht zu kennen, weil die BewerberIn über verallgemeinerbare Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufssparte verfügt. Diese Art von Arbeitsvermittlung ermöglicht eine grobe Passung zwischen beruflicher Ausbildung einer Person und den von Betrieben gesuchten Arbeitskräften bestimmter Berufsgruppen. Sie hat den Vorteil, dass sie nicht sehr aufwendig ist.

Diese Form der Arbeitsvermittlung stößt aber aus mehreren Gründen an ihre Grenzen. Der Arbeitsmarkt ändert sich. Anforderungen von Betrieben an ihr Personal lassen sich nur noch unzureichend mit bestimmten Berufen beschreiben. ArbeitgeberInnen suchen Kompetenzen für bestimmte Aufgabenbereiche, selten für Berufe. Die tatsächlichen Aufgabenbereiche innerhalb von Unternehmen lassen sich auch aufgrund der zunehmenden Spezialisierung nur noch bedingt in bestimmten Berufen beschreiben. Ob neue ArbeitnehmerInnen ein Gewinn für das Unternehmen sind und in das Unternehmen passen, entscheidet sich zunehmend eher an anderen Kriterien als der formalen beruflichen Qualifikation.

Diese Form der Arbeitsvermittlung stößt aber auch auf Seiten der BewerberInnen mit Behinderungen an ihre Grenzen. Aufgrund ihrer Behinderung haben die BewerberInnen in dem großen Pool der Arbeitssuchenden in der direkten Konkurrenz mit nichtbehinderten BewerberInnen mit gleicher beruflicher Qualifikation oft kaum eine Chance. Ziel der individuellen Arbeitsvermittlung muss es daher sein, sie aus der Konkurrenz des Stellenmarktes herauszuziehen, andere Zugänge zum Arbeitsmarkt zu nutzen und den verdeckten Stellenmarkt zu erschließen.

Der berufliche Abschluss, falls sie denn die Möglichkeit hatten überhaupt einen zu machen, beschreibt nur unzureichend ihre beruflichen Kompetenzen. So können sie das Anforderungsprofil eines Berufsbildes behinderungsbedingt vielleicht nicht vollständig ausfüllen, können aber sehr wohl einzelne Aufgabenbereiche innerhalb dieses Berufsfeldes kompetent übernehmen. Ein Denken in Berufen verengt hier die Vermittlungsmöglichkeiten der einzelnen BewerberIn. Für Men-

schen mit sogenannten schweren Behinderungen, wie z.B. Menschen mit einer geistigen Behinderung oder einer Mehrfachbehinderung, führt die Feststellung, dass sie ja keinen Beruf voll ausführen könnten, fast immer zum Ausschluss des Anspruchs auf berufliche Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt.

Je „schwerer“ die Behinderung, desto wichtiger ist eine individuelle Arbeitsvermittlung. Die Aufgabe besteht darin, aufgrund der speziellen Kompetenzen und Fähigkeiten der KundIn Arbeitsplätze mit entsprechenden Aufgabenbereichen in Betrieben zu entwickeln. Dies kann z.B. bedeuten, bestimmte Aufgaben aus schon vorhandenen Arbeitsplätzen auszugliedern und einzelne Tätigkeiten von einer oder verschiedenen KollegInnen abzuziehen und zu einem neuen Arbeitsplatz zusammenzufassen. Die individuelle Berufsplanung liefert dafür die Grundlage, denn sie bestimmt die Eckpfeiler für den Charakter und die Elemente, die den neuen Arbeitsplatz ausmachen sollten.

„Für die berufliche Integration der schwerbehinderten Klientel gibt es keine allgemeingültigen Rezepte. Von Fall zu Fall müssen unterschiedliche Wege gefunden werden, die die Erfordernisse des Arbeitsplatzes und die beruflichen und außerfachlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten des Arbeitnehmers in bestmöglicher Weise in Beziehung setzen. Individuelle Lösungen sind die Regel.“

Quelle: BACH, HEINZ WILLI; SCHWARZBACH, REINER: Startchancen in aussichtslosen Fällen. Wie FdE bei der Vermittlung schwerbehinderter Akademiker hilft. IN ARBEIT UND BERUF. 1997, H. 10, S. 293

Kundenorientierte Planung

Individuelle Berufsplanung ist ein aktions- und ergebnisorientierter Planungsprozess. Die Durchführung dieses Planungsprozesses ist Teil der professionellen Dienstleistung von Fachdiensten. Er fordert die IntegrationsberaterIn in Ihren vielfältigen Rollen als ModeratorIn, PlanerIn, BeraterIn, NetzwerkerIn und AnwaltIn. Die Wertschätzung der KundIn ist ein zentraler Punkt der Dienstleistung einer individuellen Berufsplanung. Die KundIn tritt mit einem für sie sehr wichtigen und zu meist mit vielen Unsicherheiten verbundenen Auftrag an die IntegrationsberaterIn heran und fragt eine sehr persönliche Dienstleistung nach.

Was wünschen sich KundInnen?

- Als KundIn gut beraten werden
- Gegenseitiges Vorstellen
- Freundlich nett – nicht hochnäsig von oben herab
- Leichte Sprache, leicht verständliche Infos
- Gute Zugänglichkeit der Räume; man muss alleine hinkommen können
- Verständliche Informationen darüber, was der Fachdienst macht
- Vorstellung von Arbeitsplätzen: Dias, Fotos
- Gute Begleitung am Arbeitsplatz

Quelle: Befragung von unterstützten ArbeitnehmerInnen in der People First Gruppe „Die starken Engel“, Hamburg, 16.10.1998

Wodurch drückt sich diese Wertschätzung aus? Entscheidend ist wohl eine Kombination aus Einstellung, Verhalten und Organisation der Dienstleistung.

In unserem Zusammenhang wird die Zufriedenheit der KundIn mit Ihrer Dienstleistung zum einen natürlich vom Ergebnis abhängen, ob gemeinsam ein passender Arbeitsplatz gefunden wurde, zum anderen aber auch von der Art und Weise, wie die Dienstleistung erbracht wurde, und ob sie sich dabei ehrlich wertgeschätzt und als PartnerIn ernstgenommen gefühlt hat.

Der Planungsprozess sollte als Dienstleistungsangebot immer wieder auf seine Kundenorientierung hin überprüft werden. Beim kundenorientierten Ansatz stehen die KundInnenwünsche im Vordergrund. Die KundIn legt letztendlich fest, welche Dienstleistungen sie in Anspruch nehmen will und welche Ziele verfolgt werden sollen. Kundenorientierte Unternehmen versuchen, ihr Angebot gemäß der KundInnenwünsche permanent weiter zu entwickeln und zu verbessern. Den Wünschen entsprechende Dienstleistungen werden angeboten, bereits bestehende Dienstleistungen werden entsprechend angepasst oder es werden neue Dienstleistungen entwickelt. Auf individuelle Ansprüche und Erfordernisse kann so individuell reagiert werden.

Das folgende Fallbeispiel zeugt nicht von einer entsprechenden KundInnenorientierung:

Fallbeispiel – Mangelhafte Kundenorientierung

Frau S. (26) ist vom Fachdienst zum Erstgespräch eingeladen. An dem Gespräch nehmen zwei MitarbeiterInnen vom Fachdienst und die Mutter von Frau S. teil. Frau S. arbeitet zu diesem Zeitpunkt im Rahmen einer AB-Maßnahme in einer Beratungsstelle und erledigt dort einfache Büro­tätigkeiten. Sie möchte vom Fachdienst unterstützt werden, im Anschluss an diese Maßnahme einen Arbeitsplatz in einem ähnlichen Bereich zu finden.

Die FachdienstmitarbeiterInnen haben über informelle Kontakte im Vorfeld des Gespräches gehört, dass die derzeitigen KollegInnen von Frau S. mit deren Arbeitsleistungen alles andere als zufrieden sind und keine Chance für Frau S. im Bürobereich sehen. Gleichzeitig haben die FachdienstmitarbeiterInnen gerade sehr erfolgreich mehrere Arbeitsplätze im Bereich Küche akquiriert, die sie nun eilig mit geeigneten BewerberInnen besetzen müssen.

Für Frau S. war das Erstgespräch auch das letzte Gespräch, dass sie mit dem Fachdienst gesucht hat, da die MitarbeiterInnen ihr keinerlei Hoffnung auf einen Arbeitsplatz im Bürobereich gemacht haben, ihr aber mehrere Arbeitsplätze im Küchenbereich schmackhaft machen wollten.

Die allgemeinen Grundsätze für kundenorientierte Dienstleistungen finden Sie in der entsprechenden betriebswirtschaftlichen Fachliteratur. Sie sind die allgemeine Basis für die empfehlenswerte Praxis jedes kundenorientierten Dienstleistungsunternehmens. Für die Phase der individuellen Berufsplanung lassen sich in Anlehnung an das Konzept der Persönlichen Zukunftsplanung weitere spezielle Merkmale eines kundenorientierten Ansatzes ableiten:

Merkmale des kundenorientierten Ansatzes

- Stärken, Fähigkeiten, und Vorlieben der KundIn dienen als Grundlage und Orientierung
- die KundIn nimmt aktiv am Prozess sowie an der Auswahl der beteiligten Personen teil
- Fähigkeiten und Möglichkeiten dienen als Ausgangspunkt einer Vision
- die am Prozess beteiligten Personen entwickeln gemeinsam eine Vision
- der Prozess wird flexibel, dynamisch und informell gehandhabt
- Planungsweise und Umsetzungsstrategien werden an die Bedürfnisse der KundIn angepasst
- Informelle Informationen sind für den Prozess entscheidend
- der Prozess erfordert aktionsorientierte Teamarbeit
- genaue Vorbereitung, Kreativität, Zusammenarbeit aller Beteiligten und Beharrlichkeit
- die IntegrationsberaterIn muss unvoreingenommen zuhören, bei der Ausgestaltung der Vision aktiv mithelfen und die Umsetzung effizient unterstützen.

nach „Person-centred Planning – How Do We Know We Are Doing It?“, 1994

Berufliche Übergangsprozesse

„Suche Arbeit – brauche Zukunft“ war der Titel einer Ausstellung des Museums der Arbeit in Hamburg. Der Titel macht deutlich, dass es bei der Suche nach Arbeit immer auch um die Gestaltung von Lebensperspektiven geht. Dies gilt auch für viele der von Ihnen im beruflichen Integrationsprozess unterstützten Menschen mit Behinderung. Es geht um ihren Platz innerhalb der Gesellschaft. Sie befinden sich in für sie oft existentiellen Übergangsphasen von einer Lebenssituation in eine andere, auch wenn die Ausgangssituationen der von uns unterstützten KundInnen durchaus unterschiedlich sind:

- SchulabgängerInnen, die noch gar nicht genau wissen, in welchem Bereich sie arbeiten wollen, bei denen erst einmal die Berufsorientierung und Wahl des Arbeitsfeldes im Vordergrund steht;
- Auszubildende, die sich in einer Maßnahme befinden und im Anschluss einen Arbeitsplatz in ihrem Ausbildungsberuf suchen, bei denen also eine Berufseinmündung das Ziel ist;
- MitarbeiterInnen von Werkstätten für behinderte Menschen, die in ihrem Arbeitsfeld Arbeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt suchen, die aber die Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarktes noch nicht kennen;
- Beschäftigte aus Integrationsprojekten, die sich aus ihrer Beschäftigung im Integrationsprojekt heraus damit auseinandersetzen müssen, ob sie den Anforderungen des allgemeinen Arbeitsmarktes gewachsen sind;
- Menschen, die sich nach dem Erwerb einer Behinderung beruflich neu orientieren müssen;
- Arbeitslose, die nach dem Verlust ihres Arbeitsplatzes einen neuen Arbeitsplatz suchen;
- Personen der obigen Zielgruppen, die sich aufgrund ihrer Behinderung oder aufgrund fehlender Perspektiven in ihrem bisherigen Arbeitsfeld, neu orientieren müssen.

Die unterschiedlichen Ausgangssituationen bedingen auch unterschiedliche Schwerpunkte in der Phase der individuellen Berufsplanung. All diese Übergangsprozesse haben jedoch gemeinsam, dass sie zumeist sehr einschneidende Phasen in unserem Leben sind.

Biografisch betrachtet sind Berufsverläufe in der Regel durch drei existentielle Schwellen gekennzeichnet:

- Erste Schwelle: Übergang Schule - Beruf
- Zweite Schwelle: Übergang Berufsausbildung in Erwerbsarbeit
- Dritte Schwelle: Neuorientierung oder Wiedereinstieg in Berufstätigkeit

Berufsorientierung und Berufswahl

Berufswahl ist heute mehr denn je ein lebenslanger beruflicher Entwicklungsprozess, der unter gesellschaftlichen Bedingungen und Einflüssen steht und der die Einzelnen - mit oder ohne Behinderung - wiederholt vor Lern- und Entscheidungsprozesse stellt.

Berufstätigkeit bedeutet - auch heute noch - weitaus mehr als seinen Lebensunterhalt durch Erwerbsarbeit zu verdienen und Rentenansprüche zu erwerben. So werden mit der Wahl des Berufes vielmehr auch die persönliche Sinnerfüllung, der gesellschaftliche Status sowie persönliche Interessen und Ziele verbunden.

Der Berufswahlprozess hängt von mehreren Faktoren ab, die miteinander korrelieren. Das Wichtigste innerhalb dieses Prozesses ist, sich über eigene Fähigkeiten und Stärken bewusst zu werden, um eine Tätigkeit zu finden, die weder über- noch unterfordert und somit eine gewisse berufliche Zufriedenheit ermöglicht. Hierbei spielen insbesondere persönliche Interessen und Hobbies eine bedeutende Rolle, denn spezifische, persönliche Fähigkeiten, deren Einsatz mit sozialer Anerkennung verbunden ist, dienen häufig der Selbstentfaltung im Berufsleben.

Um ferner eine optimale Auswahl und letztlich eine Entscheidung treffen zu können, benötigen die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen jedoch eine Vielzahl von Informationen, insbesondere über die verschiedenen Tätigkeitsfelder in den einzelnen Berufen und über artverwandte oder aus alten Berufen zusammengesetzte neue Berufe. Viele neue Arbeitsfelder lassen sich mittlerweile nicht mehr in traditionellen Berufsbildern beschreiben. Die Konzentration auf die jeweils zehn beliebtesten geschlechtsspezifischen Ausbildungsberufe zeigt jedoch, dass oft zu wenig Informationen über die Vielzahl von Berufen vorliegen, so dass hier eine Einschränkung von Möglichkeiten stattfindet, die weder objektiv gegeben noch notwendig ist. Viele Jugendliche orientieren sich an den Berufswünschen oder der Berufswahl ihrer FreundInnen und MitschülerInnen. Kinder und Jugendliche haben häufig keine Möglichkeit, im täglichen Leben verschiedene Arbeitsfelder kennenzulernen, da sie aufgrund der Trennung von Wohn- und Arbeitswelt nicht mitbekommen, was ihre Eltern, Verwandten oder FreundInnen den ganzen Tag außer Haus machen. Nicht selten folgen die Kinder der Berufswahl der Eltern, wobei auch dies möglicherweise auf eine Verengung der Perspektiven aufgrund mangelnder Informationen hindeutet.

Wie kann eine Berufsorientierung stattfinden? - Ideen zur Berufsorientierung

- Betriebliche "Schnuppertage"
- Vorbereitete Betriebsbesuche
- Praktikum
- Dias, Filme von Arbeitsplätzen
- Job-Clubs, BewerberInnentreffen
- Seminar zum Thema Berufsorientierung und Berufswahl
- „ExpertInnen“ zu Gruppentreffen einladen
- Leute über ihre Arbeitsplätze interviewen
- Besuch von Messen (z.B. Straße des Handwerks, Weiterbildungsmesse etc.)
- Planspiele (z.B.: Planspiel zur Berufsorientierung für Mädchen von Dolle Deerns)
- Eigene Berufswahl mit anderen reflektieren, mit FreundInnen reden
- Berufswahlhefte, Selbsttest von der Agentur für Arbeit
- BIZ - Berufsinformationszentrum bei der Agentur für Arbeit

Bei der Berufswahl haben Eltern, FreundInnen und Bekannte meist einen erheblich größeren Einfluß als die Schule. Auch die Berufsberatung durch die Agentur für Arbeit ist nicht immer wirklich hilfreich, da sie häufig auf die regional gegebenen Möglichkeiten ausgerichtet ist, ohne jedoch vorrangig die Interessen der BewerberIn zu berücksichtigen. Faktoren wie der regionale Ausbildungs- und Arbeitsmarkt spielen ebenfalls eine nicht zu vernachlässigende Rolle bei der Wahl des künftigen Berufes. Entscheidend hierbei ist die persönliche Situation des Jugendlichen, wie z.B. die Unterstützung durch die Eltern oder die eigene Verortung. Diese entscheidet letztlich auch über die Mobilitätsbereitschaft. Für Jugendliche auf dem Lande bieten sich überwiegend eingeschränktere Möglichkeiten der Berufswahl als für StädterInnen. Regionale Disparitäten des Arbeitsmarktes tragen ebenfalls dazu bei, dass die Berufswahlmöglichkeiten nicht überall gleich verteilt sind.

Ein persönlicher Grund, sich für einen bestimmten Beruf zu entscheiden, liegt auch in der Abwägung künftiger Chancen. Ist dies ein krisensicherer Beruf? Welche Arbeitsmarktchancen und Aufstiegsmöglichkeiten gibt es? Wie hoch ist der Verdienst? Welche Prioritäten setze ich für mein eigenes Leben? Will ich hauptsächlich Geld verdienen, viel Freizeit haben, Menschen helfen, mich selbst verwirklichen, einen ruhigen Posten haben? Was sind die handlungsleitenden Motive? Welchen gesellschaftlichen Status hat dieses Arbeitsfeld?

Untersuchungen zur Berufsfindung und Berufswahl von Jugendlichen haben gezeigt, dass die Bewährung, die Zufriedenheit und der Verbleib in einem gewählten Beruf maßgeblich von der selbständigen und überlegten individuellen Entscheidung, die zur Berufswahl geführt hat, abhängen. Dies gilt ebenso für erwachsene UmschülerInnen.

Um zu einer selbständigen und realisierbaren Entscheidung gelangen zu können, benötigen Jugendliche und junge Erwachsene vielfältige Informationen und die Möglichkeit, Erfahrungen - auch praktische - machen und sammeln zu können.

Die *Rolle der Beratung* in der Phase der Berufsfindung und der Berufswahl besteht aus heutiger Sicht darin, der anfragenden Person Informationen über Berufsmöglichkeiten, Arbeitsmarktchancen etc. zu geben, die so aufbereitet sind, dass sie für die Person verständlich sind.

Dabei geht es nicht darum, jeder Person die gleichen, möglichst objektiven Informationen in aller Vollständigkeit zu geben, sondern diejenigen Hilfen und Informationen zu bieten, die sie ganz individuell benötigt, um ihren Beruf oder ihr Berufsfeld zu finden und die sich an ihren Fähigkeiten und Interessen, ihrem Selbstkonzept und ihrer Lebensplanung orientieren. Der Berufsfindung steht somit die „Berufszeigung“ der BeraterIn gegenüber und ist als wechselseitiger Kommunikationsprozess zu verstehen.

Wichtiges Ziel in der Berufsvorbereitung und der Beratung in Berufswahlprozessen ist es, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen darin zu unterstützen, das eigene Leben aktiv zu gestalten. Auch Phasen des Ausschlusses von Erwerbsarbeit sollen ohne „Beschädigung“ ausgehalten werden. Hierzu ist es wichtig und notwendig, den Begriff „Erfolg“ in Bezug auf Berufsverläufe und Erwerbsarbeit neu zu definieren.

Das KundInnenprofil

Für die Erstellung des KundInnenprofils werden in verschiedenen Phasen gemeinsam mit den BewerberInnen ihre Motivation, ihre Stärken und Fähigkeiten, ihre privaten und beruflichen Interessen, ihre beruflichen Vorerfahrungen, ihr soziales Netzwerk, ihre Erwartungen an einen Arbeitsplatz, mögliche Hemmnisse und ihr individueller Bedarf an Unterstützung erkundet.

Aufgabe der FachdienstmitarbeiterIn ist es, die BewerberIn darin zu unterstützen,

- eine eigene Vorstellung von einem zukünftigen Arbeitsplatz zu entwickeln,
- die eigenen Wünsche, Vorlieben und Bedürfnisse zu erkunden,
- die eigenen Unterstützungsbedarfe zu erkennen und einzuschätzen,
- Personen im sozialen Umfeld zu ermitteln, die den Integrationsprozess unterstützen können.

Ziel für die Erstellung des KundInnenprofils ist es, alle Informationen über die BewerberInnen, die für einen erfolgreichen Vermittlungs- und Integrationsprozess von Bedeutung sein können, zusammenzutragen.

*„Wir müssen der Diagnose ihre eigentliche Funktion wiedergeben, Menschen kennen zu lernen.“
Andrea Canevaro, italienischer Behindertenpädagoge*

Der erste Schritt im Prozess individueller Berufsplanung besteht im Kennen lernen der BewerberInnen. Dazu müssen Sie Zeit mit den einzelnen Personen und ihrem Umfeld verbringen. In ersten Gesprächen, Beobachtungen und Arbeitserprobungen sollen die Informationen gesammelt werden, die wichtige und nützliche Hinweise für die Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt geben können. Es wird aus unterschiedlichen Gründen nicht immer leicht sein, hilfreiche Informationen zu bekommen und zusammenzustellen. Sie sind für das KundInnenprofil besonders an den Informationen interessiert, die die BewerberInnen möglichst treffend beschreiben. Es geht für Sie darum, herauszufinden, wer diese Person ist und was sie auszeichnet. Sie sollten versuchen, gemein-

sam mit der Person und dem Umfeld ein möglichst lebendiges Bild zu zeichnen. Das Bild sollte sich zunächst nicht auf den Arbeitsbereich beschränken, auch wenn in der weiteren Planung in diesem Bereich der Schwerpunkt gesetzt wird.

Persönlicher Zukunftsplaner

Die BewerberInnen können sich in einem entsprechenden Ordner als persönlichen Zukunftsplaner den Prozess der individuellen Berufsplanung mit allen wichtigen Fragebögen, Arbeitsblättern, Adressen und Bewerbungsunterlagen zusammenstellen. So können alle wichtigen Informationen nach und nach zusammengetragen und ergänzt werden. Das Original bleibt in der Hand der BewerberInnen, der Fachdienst bekommt, in Absprache mit ihnen, eine Kopie.

In einigen Maßnahmen der beruflichen Integration werden solche Ordner, teils mit vorgefertigten Arbeitsaufgaben, als TeilnehmerInnenhandbuch zur Vorbereitung des Überganges in das Arbeitsleben im Laufe der Maßnahme mit den TeilnehmerInnen erarbeitet.

Allgemeine Lebenssituation und Vorerfahrungen

Die meisten Fachdienste nutzen Interviewleitfäden oder Fragebögen, um die wichtigen Hintergrundinformationen zur Lebenssituation der KundInnen zu erfragen. Die Fachdienste haben für diesen Prozess in der Regel – zum Teil sehr umfangreiche – (Interview-) Leitfäden entwickelt.

Dort werden Informationen wie biografische Daten, Angaben zur derzeitigen Lebenssituation, zum beruflichen Werdegang, zu den Auswirkungen der Behinderung sowie zum Schwerbehinderten- und Arbeitslosenstatus zusammengefasst.

Die Leitfäden werden in der Praxis in der Regel nicht vollständig im ersten Gespräch abgearbeitet. Vielmehr dienen sie dazu, mit der BewerberIn gemeinsam nach und nach wichtige Informationen systematisch zusammenzustellen, um zu einem umfangreichen aussagekräftigen KundInnenprofil zu kommen.

Diese Informationen werden von den IntegrationsberaterInnen in der Regel erst einmal in Gesprächssituationen gesammelt und dienen als erste Grundlage für das KundInnenprofil.

Es fragt sich aber, ob diese Informationen ausreichen und das Vorgehen dazu geeignet ist, mit den BewerberInnen wirklich ins Gespräch zu kommen und ein lebendiges Gesamtbild zu erhalten: Wie lebt die Person jetzt? Wie wohnt sie? Was ist in ihrem Leben wichtig? Wie möchte sie leben?

Themenbereiche und mögliche Fragestellungen des KundInnenprofils:

Allgemeine Lebenssituation der KundIn

- Wer ist die/der BewerberIn? Was macht Sie aus?
- Wie lebt sie? Wie sieht ihr Alltag aus?
- Was sind wichtige Bereiche in ihrem Leben? Was mag sie? Was mag sie nicht? Wie verbringt sie ihre Freizeit?
- Was sind wichtige Orte in ihrem Leben? Wie wohnt sie? Wo hält sie sich gerne auf? Wie sehen die Orte aus? Was passiert da?
- Welche Personen sind in Ihrem Leben wichtig? Welche Rolle spielen sie in ihrem Leben? Wer soll in die individuelle Berufsplanung einbezogen werden?
- Welche Unterstützung bzw. Widerstände und Belastungen hat sie in ihrer derzeitigen Lebenssituation? Wer unterstützt sie? Von welcher Seite erfährt sie Widerstände? (z.B. durch Personen aus dem familiären Umfeld, Freundeskreis, Wohnumfeld, Schul-, Ausbildungs- oder Arbeits(losen)situation, Institutionen, Ämter)
- Was belastet sie? Was stärkt sie? (z.B. gesundheitliche, finanzielle oder persönliche Situation)
- Welche Bereiche regelt die Person in ihrem Leben bereits selbstbestimmt? In welchen Bereichen entscheiden andere Menschen?

Lebenslauf

- Welche wichtigen Stationen hat es im Leben der/des BewerberIn gegeben?
- Welche Erfahrungen hat sie bisher in ihrem Leben machen können? Was war prägend für sie?

Berufliche Vorerfahrungen

- Welche beruflichen Vorerfahrungen hat die BewerberIn bisher gemacht?
- Was hat sie dort genau gemacht?
- Wie waren die Rahmenbedingungen? Was war förderlich? Was war hinderlich?
- Was hat ihr daran sowohl in Bezug auf die Tätigkeit als auch die Rahmenbedingungen gefallen bzw. nicht gefallen? Was hat ihr besonders viel Spaß gemacht?
- Worin war die Person besonders erfolgreich? Was hat ihr nicht gelegen? Was sollte an einem zukünftigen Arbeitsplatz vermieden werden?

Die Kennenlernphase kann durch den Einsatz verschiedener Methoden sehr viel kreativer und oft ergebnisreicher gestaltet werden, als dies in einer normalen Gesprächssituation mit dem Abfragen relevanter Rahmendaten geschehen kann.

Hier einige methodische Zugänge aus der persönlichen Zukunftsplanung, um die BewerberIn und ihre Lebenssituation besser kennen zu lernen:

Lebensstilkarten – Wie lebt die KundIn jetzt? Wie möchte sie leben?

- *Ein Tag in meinem Leben* – Wie sieht ein typischer Tag im Leben der KundIn?
- *Mein Wunschttag* – Wie würde ein Wunschttag der BewerberIn aussehen?
- *Arbeitsleben malen* – Wie sieht mein bisheriges (zukünftiges) Arbeitsleben aus?
- *Lebenslinie* - Wie ist mein bisheriges Leben verlaufen? Welche Höhen und Tiefen gab es?

Stärken und Fähigkeiten erkunden

Bei der Erstellung von KundInnen- und Fähigkeitsprofilen sind die Fachdienste auf umfangreiche und hilfreiche Informationen über die BewerberInnen angewiesen, da auf dieser Grundlage später ein geeigneter Praktikums- bzw. Arbeitsplatz akquiriert werden soll. Sie finden geeignete Arbeitsplätze für die KundIn nur, wenn Sie wissen, was sie kann, was sie lernen möchte und wo ihre Energie und Motivation liegt. Sie müssen die Potentiale der KundInnen in den Mittelpunkt rücken, ihre Potentiale ausweisen, anstatt auf mögliche Leistungseinschränkungen hinzuweisen. Das heißt nicht, reale Hemmnisse, Behinderungen und persönliche Schwächen zu ignorieren. Sie dürfen nur nicht zum Ausgangspunkt der Berufsplanung gemacht werden.

Menschen mit Behinderungen sind Menschen mit Fähigkeiten. Ziel der Informationssammlung sollte die Erkundung von Fähigkeiten und Entwicklungspotentialen der BewerberIn sein, da diese die entscheidende Basis für einen erfolgreichen Integrationsprozess bilden.

Jede erfolgreiche Bewerbung stellt die Fähigkeiten und das besondere Interesse der BewerberIn in den Vordergrund. Menschen haben in ihrem Beruf meistens dann Erfolg, wenn sie einen Platz gefunden haben, an dem sie das tun können, was sie besonders gerne tun und gut können. Beides bedingt sich häufig. Es ist jedoch gar nicht immer so einfach, die eigenen Stärken und Fähigkeiten zu erkennen.

Sich der eigenen Stärken und Fähigkeiten bewusst zu werden, fällt vielen Menschen nicht leicht. Es hängt natürlich auch davon ab, wer unter welchen Umständen danach fragt. Die Gründe für diese Schwierigkeiten können vielfältig sein:

- „Eigenlob stinkt“. „Bescheidenheit ist eine Tugend“. Positives Reden über die eigene Person ist gesellschaftlich nicht unbedingt gut angesehen. Ich möchte nicht als AngeberIn dastehen. Dies führt oft dazu, dass positive Eigenschaften relativiert werden („Ich kann einigermaßen...“, „...aber natürlich nicht so perfekt“, „... ich mach‘ das nur zum Spaß“ etc.).
- Fähigkeiten sind relativ. Wenn ich benenne, dass ich etwas kann, setze ich mich z.B. dem Vergleich mit anderen aus. Wie gut muss ich rechnen oder Gitarre spielen, um mit Recht behaupten zu können, dass ich es kann (Genügen die Grundrechenarten oder muss es ein Mathediplom sein? Reicht schräges Gitarre spielen am Lagerfeuer oder muss ich wie Django Reinhard spielen können?).
- Wer seine Fähigkeiten benennt, macht sich angreifbar. Ich muss eventuell beweisen, dass ich es auch wirklich kann.
- Wenn ich etwas gut kann, steigen auch die Anforderungen an mich.
- Ich bin der Bewertung anderer ausgesetzt. Die Angst vor Be- und Abwertung verfolgt viele seit der Schulzeit.
- Da wir viele Rückmeldungen über unsere Fähigkeiten von anderen Menschen bekommen, spiegelt sich darin häufig auch deren Einschätzung wider (andere sagen, ich kann ganz gut ...).
- Dinge, die ich nie ausreichend erproben konnte, werde ich nicht als meine Stärken und Fähigkeiten ausweisen können.

Die Selbstwahrnehmung und Selbsteinschätzung wird durch unsere Umwelt geprägt. Je nach Ihren Erfahrungen werden Sie mehr oder weniger Schwierigkeiten haben, Dinge, die Sie gut können, auch zu benennen. Auffällig ist, dass viele Menschen, übrigens zumeist Menschen ohne Behinderung, berichten, dass es ihnen leichter fällt aufzuschreiben, was sie alles nicht können, als das zu benennen, was sie können. Die Situation von Menschen mit Behinderung ist dabei oft erheblich schwieriger, da die Umwelt ihnen immer wieder ihre Behinderung, ihre Defizite und ihr Nichtkönnen vor Augen führt.

„Meine Mutter hat gesagt, das ist zu schwer für mich.“

Kai M. unterstützter Arbeitnehmer

Sie haben in Ihrer Vermittlungsarbeit mit Menschen zu tun, die in der Regel mit etlichen Erschwernissen in ihrem Lebenslauf konfrontiert waren bzw. sind. Aufgrund der vorliegenden Beeinträchtigung oder Erkrankung haben sie in aller Regel des öfteren Grenzen von ihrer Umwelt aufgezeigt bekommen: besonderer Kindergarten, besondere Schule, besondere berufliche Ausbildung, ärztliche Gutachten, Testverfahren, Gespräche über die Leistungs(un)fähigkeit und diskriminierendes Verhalten der Umwelt.

Sie können davon ausgehen, dass es den BewerberInnen nicht immer leicht fällt, Ihnen zu sagen, was sie gut können. Sie werden Ihnen möglicherweise eine lange Liste von Dingen sagen können, die sie nicht gut können. Viele BewerberInnen können – wie im übrigen andere Menschen auch – ohne Anhaltspunkte nur schwer etwas über ihre Fähigkeiten sagen. Dies wird um so verständlicher, wenn man bedenkt, dass sie in der Regel selten oder nie nach ihren Fähigkeiten gefragt werden. Jede BewerberIn hat im Verlauf ihres bisherigen Lebens soziale und berufliche Kompetenzen erworben. Sie hat sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Strategien zur Bewältigung von Anforderungen entwickelt, an die sie im Verlauf ihrer weiteren beruflichen Entwicklung anknüpfen kann. Selbst wenn die BewerberInnen formal sehr wenige berufliche Qualifikationen und Vorerfahrungen aufweisen können, gibt es mehr Potentiale zu entdecken, als man auf den ersten Blick glaubt.

Die Erhebung von Fähigkeiten sowie deren Einschätzung und Bewertung ist ein Prozess mit hoher Verantwortung und hohem Machtpotential. In diesem Prozess stellt ein Fachdienst Weichen und trifft Entscheidungen, die Auswirkungen haben und als Zuweisungsschlüssel Dreh- und Angelpunkt sein können zur Eröffnung oder Beschränkung beruflicher Teilhabe- und Veränderungschancen. Hier können neue Ausgrenzungsrisiken entstehen.

Quelle: MEUTH, GERTRUD: Beratungskonzept zur beruflichen Integration. Zur Unterstützung der Lebensbewältigung und der beruflichen Selbstbestimmungsmöglichkeiten von Frauen und Männern mit geistiger Behinderung. Abschließender Forschungsbericht. 1996, S. 59

Für die Herausarbeitung der Fähigkeiten und Stärken mit der BewerberInnen sind gute Fragestellungen und Methoden sowie vor allem eine offene Gesprächshaltung und die Fähigkeit des aufmerksamen Zuhörens sehr hilfreich.

Eine sinnvolle Methode ist es, auf einem Arbeitsblatt einmal alle persönlichen und beruflichen Stärken und Fähigkeiten zusammenzutragen. Als eine Erweiterung können dann Beispiele für Situationen gesucht werden, in denen sich diese Stärken und Fähigkeiten gezeigt haben. Wie bereits aufgezeigt, ist dies keine einfache Übung, aber ein wichtiger Teil des Prozesses der eigenen Bewerbung. Diese Fragen mit vertrauten Personen durchzusprechen kann dabei hilfreich sein.

Die Frage nach den Stärken und Fähigkeiten der Person ist auch eine geeignete Ausgangsfrage für die UnterstützerInnengruppe. Die Ergebnisse können z.B. auf ein Flipchartpapier unter dem Titel „Stärken und Fähigkeiten von“ geschrieben und gemalt werden. Für viele der BewerberInnen ist es eine neue positive Erfahrung, von verschiedenen Leuten einmal nur das gesagt zu bekommen, was sie besonders gut können, und dies dann zugleich noch „schwarz auf weiß“ festzuhalten.

Im Rahmen der individuellen Berufsplanung kann gemeinsam mit der KundIn eine persönliche Inventur durchgeführt werden. Dabei sollte auf die Wortwahl geachtet werden: Aktive Tätigkeitsworte und die Umformulierung von vermeintlichen Schwächen in Stärken können hierbei sinnvoll sein (z.B.: langsam – sorgfältig).

Das persönliche Inventar umfasst folgende Bereiche:

- Fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten
- Persönliche Fähigkeiten
- Erfolge
- Stärken
- Gute Erfahrungen

Der Prozess der Arbeitsplatzsuche, sich be-werben (also für sich werben) zu müssen, bringt viele Unsicherheiten mit sich. Zweifel, vergangene Mißerfolge und die eigenen Schwächen können dabei manchmal viel präsenter sein, als die Hoffnungen, guten Erfahrungen, Erfolge und Stärken. Deshalb ist es wichtig, während der Planungsphase immer wieder positive Situationen in der Vergangenheit der Person aufzuspüren, um daran anzuknüpfen.

Hier einige methodische Zugänge aus der persönlichen Zukunftsplanung, um die Stärken und Fähigkeiten der BewerberInnen besser kennen zu lernen:

Stärken und Fähigkeiten erkennen

- *Meine Fähigkeiten und Stärken* – Was sind meine Fähigkeiten und Stärken?
- *Persönliche Inventur* – Was sind meine beruflichen und persönlichen Stärken und Fähigkeiten? Worin haben Sie sich gezeigt?
- *Hutkarten* – Die Hutkarten sind ein weiteres Kartenset mit einfachen Zeichnungen. Welcher Hut passt zu mir? Welche Rolle liegt mir? *Bin ich eher eine OrganisatorIn, EntertainerIn, RednerIn oder SortiererIn?*

Motivation abklären

Es gilt herauszufinden, was der Person im Leben wichtig ist, was für Sie Lebensqualität ausmacht und wieso sie arbeiten möchte:

Persönliche Motivation und Interessen

- Was interessiert die/den BewerberIn? Was mag Sie? Was reizt sie? Wofür setzt sie ihre Energie ein?
- Was ist der/dem BewerberIn im Leben wichtig? Welche Lebensbereiche machen für sie Lebensqualität aus? Welche Werte sind ihr wichtig? Was will sie im Leben erreichen?
- Wieso möchte die/der BewerberIn arbeiten? Was ist ihr an der Arbeit wichtig? Was ist die Motivation, auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu arbeiten? Was verbindet die BewerberIn damit?
- Was sagen die Personen im Umfeld zum Wunsch der BewerberIn zu arbeiten? Welche und wessen Motivation ist die treibende Kraft? Üben die Familie, BetreuerInnen oder TherapeutInnen einen mehr oder minder sanften Druck aus, dass die KundIn arbeiten soll?
- Wieso soll bzw. muss sich die derzeitige Lebens- und Arbeitssituation der BewerberIn ändern? Welche Erwartungen, Ängste und Hoffnungen verbindet sie damit?
- Was erwartet die Person von ihrem Arbeitsplatz? Welche Kriterien sind ihr wichtig? Was würde sie total unglücklich machen?
- Welche Art von Tätigkeiten würde Sie gerne machen? In welcher Branche, in welchem Bereich möchte sie arbeiten?
- Welche Rahmenbedingungen sind ihr wichtig (z.B. in Bezug auf Lage des Betriebes, Lohn, Arbeitszeit, Betriebsklima, persönliche Anerkennung,

Die individuelle Berufsplanung erfordert von den BewerberInnen immer wieder persönliche Entscheidungen: Welches Arbeitsfeld interessiert mich? Welche Erwartungen habe ich an meinen zukünftigen Beruf? Was erwarte ich von meinem zukünftigen Arbeitsplatz? Viele Fragen, deren Beantwortung für Sie als IntegrationsberaterIn von großer Bedeutung ist. Die verschiedenen Aspekte, weshalb die BewerberIn arbeiten möchte und was sie vom Arbeitsplatz erwartet, müssen oft gegeneinander abgewogen werden. Nur wenn auch das Erwartungsprofil definiert ist, kann ein passender Praktikums- oder Arbeitsplatz gesucht werden.

Hier einige methodische Zugänge aus der persönlichen Zukunftsplanung, um gemeinsam mit der KundIn wichtige Lebensbereiche, Werte, persönliche Ziele und ihre Motivation zu erkunden:

Werte, persönliche Ziele und Motivation

- *Lebensqualität - Mandala* – Was sind die wichtigen Lebensbereiche in meinem Leben, die für mich Lebensqualität ausmachen?
- *Wertesammlung* – Was sind die mir wichtigen Werte im Leben?
- *Wieso arbeiten?* – Wieso möchte die KundIn arbeiten? Was ist ihr an der Arbeit wichtig?
- *Vorlieben und Abneigungen* – Was macht der KundIn an der Arbeit Spaß? Was motiviert sie? Was nicht?
- *Präferenz-Matrix* – Was erwarte ich von meinem Arbeitsplatz? Was sind die wichtigsten Kriterien, wenn ich sie gegeneinander abwäge?

Informationsquellen für das Erstellen von KundInnenprofilen

Das Vorgehen der FachdienstmitarbeiterInnen bei der Entwicklung des KundInnenprofils ist unterschiedlich und variiert je nach BewerberIn, Zeitkapazitäten, Möglichkeiten und Arbeitsweise der Fachdienste.

Vorrangige Methoden der Fachdienste für die Informationsgewinnung sind:

- Gespräche mit der BewerberIn, ggf. auch in Form informeller Treffen
- Gespräche mit Personen aus dem sozialen und beruflichen Umfeld
- Auswertung (Interpretationen) biographischer Daten
- Analyse von Berichten, Gutachten, Zeugnissen
- Beobachtungen am Arbeitsplatz
- Arbeitserprobungen, Betriebsbesichtigungen, Praktika
- Anwendung diagnostischer Verfahren zu Fähigkeits-/ Leistungsproben
- „Für die Feststellung von Stärken und Schwächen setzen die Vermittlungsinstitutionen nach eigenem Bekunden vor allem auf personalisierte Verfahren und auf Begutachtung am Arbeitsplatz. Standardisierte Diagnosemethoden finden wenig Anwendung. Ihre prognostische Zuverlässigkeit wird geringer eingeschätzt als das anamnestische Gespräch.“

Quelle: Schröder, Steinwede; Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, (Beitr. AB 285) Bundesagentur für Arbeit, 2004

Gespräche mit den KundInnen

Die erste Informationsquelle für die Erstellung von KundInnenprofilen sind Gespräche mit der Person selbst. Schließlich geht es um ihre Zukunft. Sie ist die ExpertIn in eigener Sache. Neben den „sachlichen“ Informationen kann sie ein erstes Bild von sich, ihrer Motivation und Interessen sowie ihrer eigenen Einschätzung ihrer Fähigkeiten, Stärken und gegebenenfalls Hemmnissen geben.

Die ersten Gespräche finden in der Regel mit der Person statt. Selbstverständlich steht es ihr frei, eine von ihr gewählte Unterstützungsperson (z.B. Eltern, PartnerIn, SozialpädagogIn, LehrerIn etc.) zu den Gesprächen hinzuzuziehen. Es kann übrigens hilfreich sein, wenn die Gespräche an verschiedenen Orten stattfinden (z.B. Büro, Lieblingscafe, Zuhause, am bisherigen Arbeits- oder Ausbildungsplatz), um die Person in unterschiedlichen Situationen kennenzulernen.

Gespräche mit Personen aus dem sozialen und beruflichen Umfeld

Bei den Gesprächen mit „Dritten“ ist es wichtig, sich bewusst zu machen, dass die befragten Personen immer ein subjektives Bild von den BewerberInnen geben können, wie auch das Bild der/des IntegrationsberaterIn stets subjektiv geprägt sein wird. Jede befragte Person kennt nur einen Teil der BewerberInnen und interpretiert diesen Teil nach ihren eigenen Maßstäben.

Die IntegrationsberaterInnen werden z.T. mit generalisierenden, häufig negativen Beschreibungen von Verhaltensweisen oder vermeintlichen Persönlichkeitseigenschaften (er/sie ist antriebsarm, unmotiviert, aggressiv etc.) konfrontiert. Es ist Aufgabe der IntegrationsberaterInnen, diese Aussagen zu hinterfragen und zum Beispiel herauszufinden, ob sie auf alle Lebenssituationen zutreffen oder ob bestimmte Verhaltensweisen beispielsweise nur in bestimmten Situationen, bei bestimmten Personen oder zu bestimmten Zeiten auftreten.

Einbeziehen von Berichten, Zeugnissen und Gutachten

Bei der Auswertung von Berichten, Zeugnissen oder Gutachten ist zu berücksichtigen, wann, von wem und zu welchem Zweck diese geschrieben wurden. Die BewerberInnen können inzwischen z.B. Neues dazu gelernt haben, ihre Fähigkeiten weiterentwickelt haben oder auch über einmal erworbene Fähigkeiten nicht mehr verfügen, weil diese in der Zwischenzeit nicht mehr benötigt wurden. Der Anlaß für ein Gutachten oder ein Zeugnis ist sicherlich entscheidend für die Formulierung gewesen. Häufig sind sie defizitorientiert geschrieben und somit nur bedingt aussagekräftig für einen erfolgreichen Integrationsprozess. Viele BewerberInnen möchten sie daher verständlicherweise den FachdienstmitarbeiterInnen nur sehr ungern zur Verfügung stellen. Sind Dokumente dieser Art vorhanden, sollten die Aussagen aus diesen Unterlagen mit den BewerberInnen überprüft, reflektiert und gegebenenfalls neu bewertet werden.

Wie sprechen Sie über mich? – Von unterschiedlichen Sprech- und Schreibweisen

Die unterschiedliche Einstellung macht sich besonders in der Sprache bemerkbar, in der über die KundInnen mit Behinderung gesprochen und geschrieben wird. Die Frage beginnt damit, wie die unterstützten Personen bezeichnet werden: KlientInnen, PatientInnen, RehabilitandInnen, Behinderte, Mongos, Psychos, MitarbeiterInnen, BewerberInnen, KundInnen?

Wie werden die unterstützten Personen angesprochen? Werden alle unterstützten Personen automatisch geduzt? Wie wird über sie in offiziellen Berichten und informell in den Pausen gesprochen? Was steht im Vordergrund dieser Darstellungen?

Unterschiedliche Sichtweise führen zu unterschiedlichen Geschichten. Unterschiedlichen Geschichte legen wiederum unterschiedlichen Zielsetzungen und Hilfsangebote nahe. Die Konsequenzen für die individuelle Berufsplanung soll folgendes Fallbeispiel erläutern. Nehmen Sie sich nun etwas Zeit für zwei Beschreibungen desselben Kunden.

KundInnenprofil 1

Herr Davis besitzt ein geistiges Alter von 3 Jahren und 3 Monaten und einen IQ von 18. Große Defizite im Sozialverhalten und stark geistig retardiert. Regt sich auf und ist nicht mehr zu kontrollieren. Nimmt Medikamente gegen Psychose.

Stark begrenztes verbales Ausdrucksvermögen; nicht in der Lage, abstrakte Begriffe zu verstehen. Kann den Colaautomaten öffnen und neu beschicken, einige einfache elektrische Geräte bedienen. Seine Familie kooperiert nicht. Verabredungen werden nicht eingehalten; Pläne über das Erlernen neuer Verhaltensweisen werden nicht befolgt.

Quelle: nach OPEN TRAINING COLLEGE/ IUSE (HRSG.) Diploma in Supported Employment, Dublin: Kursmaterialien Eigendruck 1997, S. 67

KundInnenprofil 2

Ed Davis lebt mit seiner Mutter und Schwester in Dale. Viele seiner Verwandten (10 Personen) leben in der Nähe und man besucht sich häufig. Sein Vater verbringt wenig Zeit mit ihm; in Krisensituationen jedoch haben zwei seiner Schwestern schon oft Hilfestellung gegeben. Seine Familie ist sich darüber einig, dass er immer bei irgendeinem Familienmitglied wohnen können.

In seiner Gemeinde und Nachbarschaft ist Ed Davis zu Hause. Jeden Tag besucht er Verwandte und Nachbarn. Seinen Schwestern hilft er beim Einkauf im nahegelegenen Supermarkt. Den sonntäglichen Kirchenbesuch liebt er über alles.

Ed Davis kleidet sich korrekt, ist in der Regel ein freundlicher Zeitgenosse und schüttelt jedem zur Begrüßung die Hand. Er ist sehr groß und kann nur in begrenztem Maße sprechen. Er flucht und führt Selbstgespräche, wenn er frustriert wird oder sich ärgert. Menschen, die ihn nicht so gut kennen, lassen sich durch dieses Verhalten oft verschrecken. Die Tagesstätte, in der er arbeitete,

warf ihn hinaus, weil er „nicht mehr zu kontrollieren“ war. Er zerstörte Einrichtungsgegenstände, haute Löcher in die Wand und verängstigte das Personal.

Ed Davis mag andere Menschen sehr und liebt Besuche bei seinen Nachbarn und in seiner Gemeinde. Er hört gerne Musik, tanzt gerne und fegt gerne den Boden. Er beschickt gern Verkaufsautomaten und bedient gern technische Geräte. Er kauft gern ein. Er kocht gern, sowohl für sich selbst als auch für andere; dabei kann er mehrere Gerichte zubereiten. Er hängt gern Wäsche auf und ab. Er stapelt gern Holz und ist Leuten bei Möbeltransporten gern behilflich. Aufgaben, die Kraft und Muskeln erfordern, sind ihm am liebsten.

Quelle: nach OPEN TRAINING COLLEGE/ IUSE (HRSG.) Diploma in Supported Employment, Dublin: Kursmaterialien Eigendruck 1997, S. 67

Die Beschreibung von Ed Davis' Defiziten führte zu einer regelrechten Defizitsuche und zu folgenden Vorschlägen:

- Teilnahme an einer dreistündigen tagesstrukturierenden Maßnahme mit Einzelbetreuung
- Schreibenlernen seines Namens durch Abpausen einer Vorlage
- ohne Einzelbetreuung keine Teilnahme an von der Tagesstätte organisierten Freizeitaktivitäten
- weitere Teilnahme an einer therapeutischen Maßnahme zur Verhinderung seiner aggressiven Ausbrüche

Die Beschreibung von Ed Davis' Fähigkeiten hingegen führte zu einer Suche nach Fähigkeiten und damit zu für Ed Davis positiveren Ergebnissen. So konnte er z. B.

- beim Einkauf für die Tagesstätte helfen,
- bei der Zubereitung des allgemeinen Mittagessens helfen,
- Wäsche abhängen,
- anderen bei körperlich schweren Tätigkeiten helfen,
- etwas mit seiner Familie außerhalb der Tagesstätte unternehmen,
- bei Aktivitäten in der Kirchengemeinde mitmachen,
- das Beladen eines LKW lernen
- sowie mit Unterstützung eines Jobcoaches ein Praktikum in einer Flaschenfabrik absolvieren.

Instrumente zur Erfassung arbeitsrelevanter Fähigkeiten

Für die Ermittlung von sogenannten arbeits- oder tätigkeitsrelevanten Fähigkeiten von ArbeitnehmerInnen und deren Vergleich mit den Anforderungen eines Arbeitsplatzes, gibt es eine Reihe *diagnostischer Instrumente*, die Aufschlüsse über Arbeitskompetenzen und Leistungsfähigkeit der ArbeitnehmerInnen geben sollen. Hier können im wesentlichen zwei Formen unterschieden werden, sogenannte:

- *Leistungsprofile*, mit denen vorhandene „Defizite“ und Fähigkeiten abgeprüft werden sollen.
- *Profilverfahren*, die einen Vergleich der arbeitsrelevanten Fähigkeiten der ArbeitnehmerIn mit den Anforderungen eines Arbeitsplatzes ermöglichen sollen.

Bei diagnostischen Instrumenten wie z.B. IMBA und MELBA handelt es sich um standardisierte Verfahren, während es sich bei Instrumenten wie z.B. dem KARLSRUHER PROFILVERFAHREN um informelle Verfahren handelt.

In verschiedenen Variationen und Gewichtungen werden in den diagnostischen Verfahren mittels z.T. sehr umfangreicher Erhebungsbögen psychomotorische, kognitive, soziale und psychische Fähigkeiten erfasst und beurteilt.

Grenzen eines allumfassenden Fähigkeitsprofils

In der betrieblichen Praxis gibt es 150 verschiedene Beurteilungskriterien. Hier beginnt das Definitionsdilemma: Welche Kriterien sind für die Beurteilung von Fähigkeiten/Leistungen entscheidend? Welche sind als 'gute' oder als 'schlechte' Merkmale einzustufen? Zusätzlich erschwerend kommt hinzu, dass einige Konstellationen und Kombinationen von Kriterien wieder andere Ergebnisse bringen und dass der Kontext, in dem ein Kriterium gesetzt wird, ein entscheidender Faktor sein kann.“

Quelle: PLOG, KIRSTEN: Potentiale erkennen: TeilnehmerInnenbeurteilung in Qualifizierungs- und Beschäftigungsprojekten. Hrsg.: Heidelberger Institut Beruf und Arbeit (hiba). 1997, S. 15

Der Einsatz standardisierter Verfahren in der Phase der Erstellung des KundInnenprofils ist nur bedingt sinnvoll, da z.B. der zukünftige Arbeitsplatz noch gar nicht in Sicht ist. Welche tätigkeitsrelevanten Fähigkeiten sollen also erfasst werden? Die Fähigkeitsmerkmale müßten also bezogen auf den jetzigen Arbeitsplatz der BewerberIn ermittelt werden, der z.B. keine Flexibilität, Eigenverantwortung oder Selbständigkeit erfordert, weil es sich um eine monotone Verpackungsarbeit handelt, die einfach (nur) Ausdauer verlangt.

Beobachtungen am Praktikums- bzw. Arbeitsplatz

Um die eigene Einschätzung über die Fähigkeiten der BewerberInnen zu erweitern, zu konkretisieren, zu differenzieren und zu vertiefen, hat es sich als sehr sinnvoll erwiesen, dass die FachdienstmitarbeiterInnen in Absprache mit den BewerberInnen und mit Zustimmung der Personen im Betrieb oder der Einrichtung Beobachtungen in der jeweiligen Arbeitssituation durchführt. Das bedeutet, die FachdienstmitarbeiterInnen besucht die BewerberIn für mehrere Stunden oder auch einen ganzen Tag bzw. an verschiedenen Tagen an ihrem Arbeitsplatz, um in der konkreten Arbeitssituation Informationen zu erhalten über

- Fähigkeiten im Bereich der Schlüsselqualifikationen (wie z.B. Ausdauer, Sorgfalt, Konzentration, Selbständigkeit etc., aber auch sogenannte „Arbeitstugenden“ wie Einhalten von Pausen, Sauberkeit am Arbeitsplatz etc.),
- die fachlichen und sozialen Kompetenzen (wie z.B. Umgang mit Werkzeugen, Standard der Arbeitsausführung, Umgang mit KollegInnen etc.),
- Strategien zur Kompensation möglicher behinderungsbedingter Einschränkungen,
- Strategien zur Bewältigung von Anforderungen,
- das Verständnis von und den Umgang mit Arbeitsanweisungen etc.

Bei der Beobachtung am Arbeitsplatz geht es nicht darum, die bisherigen Informationen lediglich bestätigt oder nicht bestätigt zu bekommen. Vielmehr bieten diese Gelegenheiten den IntegrationsberaterInnen die Chance, Neuigkeiten über das Können und die Fähigkeiten der BewerberInnen zu entdecken, die z.B. bisher von anderen nicht entdeckt wurden oder für so selbstverständlich gehalten werden, dass sie in den Gesprächen nicht erwähnenswert schienen.

Die Beobachtung durch die FachdienstmitarbeiterInnen kann von den BewerberInnen – und im übrigen auch von der FachdienstmitarbeiterIn - trotz entsprechender Vorbereitung als unangenehm und stigmatisierend empfunden werden. Auch für Betriebe oder Einrichtungen ist dies häufig ein unübliches und somit fremdes Vorgehen, so dass von dieser Seite Vorbehalte vorliegen können. Es ist daher sinnvoll, die Beobachtungssituation mit den Beteiligten entsprechend vorzubereiten und adäquat zu gestalten. Eine Reihe von FachdienstmitarbeiterInnen gestalten die Beobachtungssituation daher derart, dass sie z.B. nicht direkt neben der BewerberIn stehen, sondern selbst mitarbeiten und dabei die BewerberIn beobachten.

Beobachtungen am Arbeitsplatz bieten zahlreiche interessante Anlässe für weitere Gespräche mit der BewerberIn oder auch Personen aus deren Umfeld. Für die Beobachtung am Arbeitsplatz ist es sicher hilfreich, sich im Vorfeld Stichpunkte für Beobauungskriterien zu machen. Auf umfang-

reiche formalisierte Beobachtungsbögen sollte allerdings unseres Erachtens verzichtet werden, da sie die BeobachterIn daran hindern können, wirklich hilfreiche Entdeckungen zu machen, da ihre Aufmerksamkeit viel zu sehr auf die schriftlich fixierten, umfangreichen Beobachtungskriterien gerichtet ist und ihr dadurch andere wertvolle Dinge nicht auffallen.

Beobachtungs- und Beurteilungsfehler

Beobachtungen und Beurteilungen durch die FachdienstmitarbeiterIn oder andere Personen können - wie bereits erwähnt - nicht objektiv sein. Sie sind geprägt von Vorinformationen, Einstellungen, Erwartungen, Situationen etc. Bei der Erstellung von Fähigkeits- und Anforderungsprofilen sind persönliche Maßstäbe und Einstellungen für unterschiedliche Beurteilungen ein und derselben Situation bzw. Merkmale verantwortlich. Beurteilungstendenzen, Fehler und Fehleinschätzungen sind somit nicht auszuschließen. Der Vergleich von mehreren Beurteilungen ein und derselben Person zeigt auch, wie unterschiedlich die Maßstäbe gesetzt werden und wer z.B. welche Erfolgsfaktoren oder Mißerfolgskriterien in den Vordergrund stellt.

Zusammenfassung des KundInnenprofils

Bei der Zusammenfassung des KundInnenprofils sollten Sie Qualifikationsmöglichkeiten der BewerberIn und andere Unterstützungsformen wie z.B. Anpassung der Arbeitsplatzanforderungen an die Fähigkeiten der Bewerberin, Einsatz von einfachen Hilfsmitteln etc. berücksichtigen.

Fragen, die Sie mit der BewerberIn beantworten können sollten:

- Welche privaten und beruflichen Ziele und Wünsche verbindet die BewerberIn mit der Suche nach einem Arbeitsplatz?
- In welcher Branche oder welchen Arbeitsfeldern sollte – z.B. aufgrund der besonderen Interessen der BewerberIn – bevorzugt nach einem Arbeitsplatz gesucht werden? In welchen Branchen oder Arbeitsfeldern sollte auf keinen Fall ein Arbeitsplatz gesucht werden?
- Welche besonderen Fähigkeiten, Stärken und Vorerfahrungen bringt die BewerberIn für diese Branche bzw. das Arbeitsfeld mit?
- Wie sollten die Arbeitszeiten vorzugsweise liegen? Sollte mit einer Teilzeitstelle begonnen werden oder mit einer Vollzeitstelle? Gibt es Zeiten (z.B. morgens, abends, bestimmte Wochentage) an denen die BewerberIn auf keinen Fall arbeiten möchte oder kann?
- Welche Tätigkeiten werden bevorzugt? Sollte die Arbeit z.B. lieber abwechslungsreich oder weniger abwechslungsreich sein?
- Welche Anforderungsmerkmale (z.B. im physischen, psychischen, kognitiven oder sozialen Bereich) sollte der zukünftige Arbeitsbereich aufweisen, welche sollten unbedingt vermieden werden?
- Wie sähe die günstigste Variante im Bezug auf das betriebliche Umfeld (z.B. Teamarbeit, Kommunikation, Betriebsklima und -kultur etc.) aus?
- Gibt es weitere begünstigende Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Integrationsprozess?
- Was ist bei einem zukünftigen Arbeitsplatz auf jeden Fall zu vermeiden?
- Welches sind die Lernfelder, an denen die BewerberIn an ihrem zukünftigen Arbeitsplatz arbeiten will oder auch muss?
- Wo wird von der BewerberIn und von Ihnen möglicher Weise Unterstützungsbedarf im Arbeitsprozess erwartet? Durch wen könnte diese Unterstützung geboten werden? Was ist bei der Unterstützung zu beachten?

Aufgabe

Qualitätscheck in der Phase Individuelle Berufsplanung

Lassen Sie Ihre Praxis, die Phase der Kontaktaufnahme, der Informationssammlung und der beruflichen Planung mit den KundInnen einmal Revue passieren. In welchen Punkten zeigt sich bei Ihnen bereits eine gute kundenorientierte Dienstleistung, welche Verbesserungsideen haben Sie?

Qualitätsdimension	Wie zeigt sich dies bereits in unserer Praxis? Wie könnte es verbessert werden?	klasse	gut	verbessern
Wertschätzung der KundIn				
Ziele der Dienstleistung mit der KundIn festgelegt				
Kundenfreundliche Informationspolitik				
Transparenz des Dienstleistungsgebots				
Wahlmöglichkeiten				
Zuverlässigkeit				
Konstruktiver Umgang mit Problemen und Reklamationen				
KundInnenkontrolle über den Prozess				
Auswertung der KundInnenzufriedenheit				
Kontinuierliche Qualitätsverbesserung unseres Angebots				

Impressum

Auszug aus den Weiterbildungsunterlagen der BAG UB

Die Berufsbegleitende Qualifizierung in Unterstützter Beschäftigung orientiert sich in ihrer Grundstruktur an dem englischsprachigen Kurs "Diploma in Supported Employment", der von der Irish Association of Supported Employment (IASE) und dem Open Training College in Irland entwickelt wurde. Bei der Erstellung dieser Kursunterlagen dienten uns Teile der irischen Kursunterlagen als inhaltliche Grundlage und Anregung, die auf die bundesdeutschen Rahmenbedingungen hin modifiziert und ergänzt worden sind.

Die Modulinhalte werden fortlaufend überarbeitet und so an aktuelle Entwicklungen angepasst.

Wir danken den irischen KollegInnen für die freundliche Bereitstellung und allen ModulautorInnen für ihre fachlichen Beiträge!

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung, einschließlich dem Einsatz zu Schulungszwecken, ist ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der BAG UB unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, die Einspeicherung und die Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© 2014 Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung



Schulterblatt 36, 20357 Hamburg
Telefon: 040 / 432 53 123, Fax: 040 / 432 53 125,
Email: info@bag-ub.de Internet: www.bag-ub.de