



Lernanleitung für selbstgesteuertes lernen

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

81.	Willkommen zur Job Broker Lernanleitung für selbst-gesteuertes Lernen	8
1.1	Einführung	8
1.2	Für wen ist diese Lernanleitung gedacht?	8
1.3	Das Berufsprofil des Job Brokers	9
1.4	Was genau ist ein Job Broker?	10
1.5	Warum Job Broker?	14
1.6	Wer hat diese Lernanleitung entwickelt?	16
1.7	Warum braucht es eine Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen für Job Broker?	17
2.	Die Verwendung der Lernanleitung	19
2.1	Die fünf Elemente der Lernanleitung	19
2.2	Kapitel und Lernziele	20
2.3	Einführungen, Übungen und Feedback	24
2.4	Eine erste Kontrolle – wo stehen Sie?	27

KAPITEL 1

AKTUELLER ARBEITSMARKTKONTEXT UND BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN IN DER EU

	Worum geht es in diesem Kapitel?	42
	Lernziele	43
1.1	Aktuelle Arbeitsmarkttrends und -bedarfe beschreiben und diese in Beratungsgesprächen nutzen.	46
1.2	Identifizieren von relevanten Informationsquellen (Arbeitsmarktentwicklung, Ausbildung, etc.) der- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie wichtige arbeitsrechtliche Aspekte und auswählen relevanter Informationen für die Arbeit mit Arbeitssuchenden aus.	55
1.3	Beschreiben von Netzwerktechniken und diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu Arbeitgebern, möglichen Kooperationspartnern, Fördereinrichtungen sowie Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende nutzen.	62
1.4	Beschreiben relevanter öffentlicher Politikansätze und Prioritäten in Bezug	72

	auf die Finanzierung und Organisation von Job Brokering Dienstleistungen.	
1.5	Job Brokering als Schnittstelle zwischen ArbeitgeberInnen , Arbeitssuchenden und Fördergebern verstehen. Darstellung möglicher Rollenkonflikte und Möglichkeiten zu ihrer Überwindung aufzeigen	86
1.6	Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten das Job Broker Konzept erklären und veranschaulichen.	94
1.7	Fazit und weiterführende Literatur	105

KAPITEL 2

EFFEKTIVE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ARBEITGEBEREN

	Worum geht es in diesem Kapitel?	109
	Lernziele	109
2.1	Auswählen und Umsetzen von Einstellungsmethoden (direkt, indirekt, Dritte-Partei-Methode) um auf potentielle Kandidaten zuzugehen	112
2.2	Beschreiben Sie Berufsprofile und listen Sie entsprechende berufliche Anforderungen auf	124
2.3	Design, Durchführung und Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zur Schaffung starker Verbindungen zu Arbeitgebern	131
2.4	Nutzen Sie bestehende Förderprogramme, um den maximalen Nutzen für die Arbeitgeber zu erzielen	138
2.5	Entwickeln Sie in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern Stellenprofile und vergleichen Sie diese mit Profilen potenzieller Bewerber	146
2.6	Monitoring und Bewertung der Zufriedenheit der Arbeitgeberdienstleistung als Mittel zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität	154
2.7	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	165
2.8	Weiterführende Literatur: Ressourcen und Webographie	167

KAPITEL 3

ARBEIT MIT ARBEITSSUCHENDEN

	Worum geht es in diesem Kapitel?	173
	Lernziele	175

3.1	Spezifizieren und demonstrieren Sie den Empowerment-Ansatz	177
3.2	Beschreiben und differenzieren Sie Methoden zum Profiling und zur Bewertung von Arbeitssuchenden und wählen Sie Methoden aus, die für bestimmte Kontexte und / oder Arbeitssuchende geeignet sind	187
3.3 &	Skizzieren Sie verschiedene Coaching-Techniken und nutzen Sie diese, um Arbeitssuchende bei der Jobsuche optimal zu unterstützen und geeignete Kommunikationstechniken über Settings, Zwecke und Zielgruppen hinweganzuwenden	195
3.4	Entwickeln Sie einen Aktionsplan in Zusammenarbeit mit dem Arbeitssuchenden	212
3.5	Erklären Sie Konfliktquellen mit Arbeitssuchenden, ihre Demotivation und wenden Sie geeignete Konfliktmanagement- und Motivationstechniken an	217
3.6	Identifizieren Sie spezifische und spezialisierte Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die einer erfolgreichen Arbeitsvermittlung im Wege stehen (psychologisch, verschuldet, Wohnungsnot, sozial) und verweisen Sie sie an entsprechende Experten für weitere Unterstützung	224
3.7	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	234
3.8	Fazit und weiterführende Literatur	235

KAPITEL 4

EINEN AN ARBEITSSUCHENDEN ORIENTIERTEN ANSATZ VERFOLGEN

(CASE MANAGEMENT)

	Worum geht es in diesem Kapitel?	240
	Lernziele	241
4.1	Arbeitssuchendenorientierter-Ansatz – Die Prozesse der Arbeitsvermittlung	244
4.2	Identifizieren Sie Anbieter von Unterstützungsdiensten (z. B. Schuldnerberatung, Schulungsanbieter) und überweisen Sie Arbeitssuchende nach ihren Bedürfnissen	254
4.3	Kategorisieren Sie verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden/ Arbeitgebern und deren spezifische Bedürfnisse	258
4.4	Entwickeln Sie effektive Verfahren, Protokolle und Standards für alle Phasen des Vermittlungsprozesses einschließlich der Nachbereitungsaktivitäten nach	264

	der Erstplatzierung	
4.5	Nutzen Sie Beziehungen zu anderen Stakeholdern, insbesondere zu anderen Arbeitsvermittlungsanbietern, um organisatorische Ressourcen zu bündeln und Jobbrokering-Dienste zu entwickeln, die den Bedürfnissen spezifischer Zielgruppen am besten entsprechen	282
4.6	Selbsteinschätzung und Reflexion über die eigene berufliche Praxis als Mittel zur beruflichen Weiterentwicklung und Psychohygiene	287
4.7	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	289
4.8	Fazit und weiterführende Literatur	292

Einführung in die Job Broker Lernanleitung für selbstge- steuertes Lernen!

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

81.	Willkommen zur Job Broker Lernanleitung für selbst-gesteuertes Lernen	8
1.1	Einführung	8
1.2	Für wen ist diese Lernanleitung gedacht?	8
1.3	Das Berufsprofil des Job Brokers	9
1.4	Was genau ist ein Job Broker?	10
1.5	Warum Job Broker?	14
1.6	Wer hat diese Lernanleitung entwickelt?	16
1.7	Warum braucht es eine Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen für Job Broker?	17
2.	Die Verwendung der Lernanleitung	19
2.1	Die fünf Elemente der Lernanleitung	19
2.2	Kapitel und Lernziele	20
2.3	Einführungen, Übungen und Feedback	24
2.4	Eine erste Kontrolle – wo stehen Sie?	27

1. WILLKOMMEN ZUR LERNANLEITUNG FÜR SELBSTGESTEUERTES LERNEN!

1.1 Einführung

Die **Job Broker Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen** wurde entwickelt, um Ihnen zu helfen, Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten in Bezug auf die berufliche Rolle des Job Brokers zu entwickeln.

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie als erstes beide Teile des Einführungskapitels durchlesen, da sie den Aufbau und die Handhabung der Lernanleitung erklären.

1.2 Für wen ist diese Lernanleitung gedacht?

Die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen wendet sich in erster Linie an Berufstätige mit mindestens zwei Jahren Erfahrung in der Vermittlungsunterstützung bzw. beschäftigungsorientierten Betreuung von Arbeitssuchenden arbeiten. Sollten sie noch nicht über die entsprechende Berufserfahrung verfügen, können sie die Lernanleitung natürlich auch nutzen. In diesem Fall kann es aber sein, dass manche der Übungen für sie sehr herausfordernd sind. Insbesondere jene Übungen, bei denen die Reflektion über eigene Berufserfahrungen eine zentrale Rolle spielen.

In der Lernanleitung dreht sich alles um das Berufsprofil des "Job Brokers". Dabei werden Kernbereiche dieses Berufsbildes identifiziert, die sich in verschiedenen Ländern auf unterschiedliche Weise entwickelt und verändert haben – was in engem Zusammenhang mit den jeweils vorherrschenden Finanzierungs- und Fördersystemen im Bereich öffentlicher Arbeitsmarktverwaltungen bzw. Maßnahmen von der aktiven Arbeitsmarktpolitik steht.

Als Leser dieser Lernanleitung, arbeiten sie höchstwahrscheinlich in einem beruflichen Kontext, der zumindest im weitesten Sinne die Vermittlung von Arbeitssuchenden in freie Stellen am Arbeitsmarkt zum Ziel hat. Vielleicht sind arbeiten sie bereits als Job Broker, selbst wenn sie eine andere Bezeichnung für ihre Tätigkeit verwenden. Alternativ kann es sein, dass ein Teil Ihrer Tätigkeit Elemente des Job Brokers beinhaltet, während andere Elemente für sie weniger vertraut sind.

Bevor wir in diesem Kapitel noch genauer darauf eingehen was das Berufsbild des Job Brokers ausmacht, sollen noch zwei wichtige Aspekte in Bezug auf die Entstehung und Definition neuer Berufsbilder angesprochen werden. Beim Entstehen neuer Berufsbilder gibt es je nach Land unterschiedliche Antworten des Arbeitsmarktsystems. Einige Länder in Europa haben weniger Regulierung in Bezug auf Arbeitsplätze und überlassen es dem Markt, neue Berufe entstehen zu lassen. In anderen Ländern sind die Arbeitsplätze viel stärker reguliert, und neue Berufe müssen definiert, reguliert werden und die Ausübung erfordert in manchen Fällen auch eine Form der Lizenzierung. Die Entstehung neuer Berufe beginnt häufig damit, dass am Arbeitsmarkt Nachfrage nach bestimmten Arten von Fähigkeiten und Kompetenzen - oder Kombinationen von Fähigkeiten und Kompetenzen, entstehen, die nicht Teil eines konsolidierten Berufsbildes sind. Arbeitskräfte, die sich diese neuen Kompetenzen und Fähigkeiten aneignen wollen, stehen häufig vor der Herausforderung, dass es noch keine maßgeschneiderten Aus- und Weiterbildungen für die Fähigkeits- und Kompetenzbündel gibt, weil noch kein konkretes Berufsbild definiert wurde.

Die Lernanleitung wurde in einer Weise erstellt, die Ihre Selbstentwicklung durch einen "offenen Lernansatz" unterstützen soll, indem Sie, den Leitfaden und seine Übungen in Ihrem eigenen Tempo durcharbeiten können, sich auf die Teile des Leitfadens konzentrieren zu können, von denen Sie am meisten lernen können, und Ihnen auch die Möglichkeit gibt, die Teile, die Sie gut kennen zu überspringen.

Daher beginnt die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen in jedem Kapitel mit einer Lernbedarfsanalyse (eine Form der Trainingsbedarfsanalyse), um Ihnen zu helfen, die Bereiche des Berufsbildes zu identifizieren, von denen Sie bei der Verwendung dieser Lernanleitung besonders profitieren können.

Das Ziel der Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen ist es, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Ihre aktuellen Fähigkeiten und Kenntnisse in Bezug auf das Berufsprofil des Job Brokers an Ihre individuellen Bedürfnisse anzupassen.

1.3 Das Berufsbild des Job Brokers

Die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen wurde entwickelt, um das Berufsbild und professionelle Standards von Job Brokern zu unterstützen. Diese berufliche Rolle kann auf den Stufen 5 und 6 des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR) eingeordnet werden, was bedeutet, dass Sie im Job Brokerage eine anspruchsvolle Tätigkeit ist, die entsprechende Lernprozesse zur Aneignung der dafür notwendigen Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen voraussetzt. Das Berufsbild des Job Brokers finden Sie hier: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Das Job Broker Berufsprofil auf Basis einer transnationalen Analyse entwickelt. Ziel war es, die unterschiedlichen Kontexte zu identifizieren in denen Job Broker in unterschiedlichen Europäischen Ländern tätig sind. Teil der Analyse waren Interviews mit Job Brokern, die dazu beitrugen, ein umfangreiches Tätigkeitsprofil zu entwickeln. Außerdem wurden die beruflichen Anforderungen, einschließlich der notwendigen. Schließlich wurde mit Hilfe von Fallstudien versucht, die heterogenen Kontexte in denen Job Broker tätig sind, abzubilden.

Diese Lernanleitung, richtet sich tendenziell nicht an "Einsteiger", die noch nie mit Arbeitssuchenden gearbeitet haben. Vielmehr gehen wir davon aus, dass LernerInnen bereits über Erfahrungen in diesem Bereich verfügen. Nichtsdestotrotz kann diese Lernanleitung auch für BerufsanfängerInnen, als Teil eines umfangreicheren Aus- bzw. Weiterbildungsprogramms von Nutzen sein.

1.4 Was genau ist ein Job Broker?

Typischerweise arbeitet ein Job Broker mit lokalen Unternehmen und arbeitslosen Arbeitssuchenden zusammen, um Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt zusammenzuführen. Insbesondere arbeitet ein Job Broker mit Unternehmen zusammen, um deren Anforderungen an den Arbeitsmarkt (Rekrutierung) zu ermitteln und diese mit den lokalen Arbeitssuchenden abzugleichen – in vielen Fällen mit jenen, die ein berufliches Bildungs- oder Ausbildungsprogramm absolvieren oder in irgendeiner Form an einem Beschäftigungsförderungsprogramm teilnehmen.

Der Beruf des Job Brokers und entsprechende Services von Trägern von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik sind relativ neu. Jobvermittlung kann viele Formen annehmen und wird allgemein als ein Job-Matching-Service beschrieben, der Arbeitslose oder Arbeitssuchende mit aktuellen Stellenangeboten zusammenführt. Der Job Broker ist aber kein passiver „Link“ zwischen den beiden Seiten, sondern arbeitet aktiv daran, beide Seiten optimal zusammenzubringen. Typischerweise arbeiten Job Broker mit lokalen Unternehmen zusammen, um ihren Bedarf am Arbeitsmarkt (Rekrutierung) zu ermitteln und diese Bedarfe mit lokalen Personen abzugleichen, die beim Job Brokerage Service registriert sind. Wichtig ist dabei, dass sie mit beiden Seiten in gleichem Maße zusammenarbeiten (und allen anderen relevanten Akteuren, wie z.B. Unterstützungsdiensten von Berufsbildungsanbietern), um eine Beschäftigungsaufnahmen zu erreichen und aufrechtzuerhalten.

Auf den ersten Blick mag es den Anschein haben, als gäbe es Ähnlichkeiten zwischen der Arbeit von Job Brokern und den Dienstleistungen privater Arbeitsvermittler, die mit Unternehmen zusammenarbeiten, um ihre freien Stellen zu besetzen.

Private Arbeitsvermittlungsagenturen betreiben jedoch in der Regel einen Personalvermittlungsdienst, der Personen, die unmittelbar „job ready“ sind an entsprechende personalsuchende Unternehmen vermittelt. Private Arbeitsvermittler arbeiten in der Regel nur aus kommerziellen Gründen (d.h. sie erheben eine Gebühr an die beschäftigende Organisation oder die Person, die beim Arbeitgeber vermittelt wird - oder beides). Private Arbeitsagenturen sind keineswegs auf Arbeitslose beschränkt - und viele Menschen, die bei Arbeitsagenturen registriert sind, sind bereits erwerbstätig und versuchen, ihre Situation zu verbessern.

Job Broker arbeiten dagegen mit Menschen, die auf der Suche nach Arbeit sind, aber gewisse Vermittlungshemmnisse aufweisen, und deshalb spezifische Unterstützung benötigen. Ein großer Unterschied besteht daher darin, dass die Rolle des Job Brokers speziell in öffentlich finanzierten Programmen zur Unterstützung von Arbeitssuchenden - wie nationalen öffentlichen Arbeitsverwaltungen oder Programmen des Europäischen Sozialfonds (ESF) oder ähnlichem - zum Tragen kommt. Der Aspekt der öffentlichen Finanzierung von Job Broker-Dienstleistungen ist ein wichtiger Unterschied - denn im Gegensatz zu den kommerziellen Dienstleistungen einer privaten Arbeitsvermittlung werden öffentliche Gelder normalerweise in Programme investiert, die Arbeitssu-

chende unterstützen, indem sie sich mit strukturellen Fragen befassen, die auf den Arbeitsmärkten bestehen. Es kann viele Gründe für diese Investition geben, zum Beispiel weil:

- Die Arbeitssuchenden, die von Job Brokern unterstützt werden sollen, mit bestimmten Vermittlungshemmnissen konfrontiert sind und Informationen, Ratschläge und Beratung benötigen, um ihnen den Einstieg ins Berufsleben zu erleichtern;
- Es sich um Personen handelt, die von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen sind und besonders intensive Unterstützung benötigen – bspw. eine Umschulung oder Aktualisierung ihrer Fähigkeiten durch berufliche Bildung (VET), Wiederherstellung ihres Selbstvertrauens, Unterstützung bei der Arbeitssuche (z. B. Vorbereitung auf einen Lebenslauf oder Bewerbungsgespräche, persönliche Präsentations- und Kommunikationsfähigkeiten usw.);
- Arbeitssuchende spezifische Merkmale aufweisen, die bei der Arbeitssuche hinderlich sein können. Beispielsweise weil sie von einer Behinderung betroffen sind, Teil einer Minderheit sind oder Migrationshintergrund haben. Es kann sich um WidereinsteigerInnen handeln, die nach einer längeren Phase mit Betreuungsaufgaben wieder ins Berufsleben einsteigen wollen. Auch bei jungen Menschen ohne Berufserfahrung, kann sich der Einstieg in den Arbeitsmarkt als schwierig erweisen.

Personen, die auf die eine oder andere Weise als Job-Broker arbeiten, sind daher, je nach Zielgruppe des Services mit unterschiedlichen Herausforderungen konfrontiert, was die Erarbeitung eines für alle Kontexte gültigen Berufsbildes erschwert. Oft bestehen in der Praxis starke Überschneidungen zu bereits länger bestehenden Berufsbildern wie Bildungs- und Berufsberater, Sozialarbeiter, privater Arbeitsvermittler und Personalreferent. In unserer Analyse hat sich gezeigt, dass v.a. in den folgenden Tätigkeitsbereichen Elemente von Job Brokering anzutreffen sind:

- Berater in öffentlichen Arbeitsverwaltungen
- Bildungs- und Berufsberater
- Job-Coaches

- Karriereberater
- Arbeitspsychologen und Sozialpädagogen
- Trainer und Betreuer in Berufsbildungsorganisationen und -hochschulen, die für die Unterstützung von (arbeitslosen) Auszubildenden bei der Arbeitssuche zuständig sind.
- Nachsorgepersonal (d.h. Fortsetzung der Unterstützung von arbeitslosen Auszubildenden nach Abschluss des Kurses oder Programms)
- Arbeitsvermittler, die Praktika oder Ausbildungsplätze in der beruflichen Bildung organisieren.
- SozialpädagogInnen
- Fachkräfte in der beruflichen Rehabilitation

Finden Sie sich in diesen Tätigkeitsbereichen wieder?

Um als Job Broker erfolgreich zu agieren, benötigt man eine große Bandbreite an Wissen und Fähigkeiten aus unterschiedlichen Gebieten, wie z.B. Personalwesen und Personalbeschaffung, Arbeitsrecht, Wissen über die Beschaffenheit des lokalen Arbeitsmarkts und spezifische Branchenkenntnisse. Zusätzlich können Fähigkeiten wie Marketing und Vertrieb, Chancengleichheit und Umgang mit Vielfalt, Projektmanagement, Qualitätssicherung und Gesundheit erforderlich sein. Besonders spezifisch für den Beruf des Job Brokers sind auch Bereiche wie effektive Verhandlungsführung, Interviewfähigkeiten, Kommunikation, Zeitmanagement und die Entwicklung von Stellenbeschreibungen und Personenspezifikationen.

Die Rolle des Job Brokers wird im gegenwärtigen Kontext der Massenarbeitslosigkeit in ganz Europa und aufgrund einer stärkeren Orientierung an Vermittlungsquoten bei der Finanzierung von öffentlichen Arbeitsmarktprogrammen zunehmend wichtiger. Die Arbeit als Job Broker kann auch

die Nutzung eines Informationsmanagementsystems erfordern. Es gilt Problemlösungen zu erarbeiten, die Einfühlungsvermögen und Verständnis für den Arbeitssuchenden mit der Fähigkeit verbinden, glaubwürdige und nachhaltige Beziehungen zu Unternehmen und Unternehmen aufzubauen. Dies kann bedeuten, dass Ressourcen zur Unterstützung von Arbeitssuchenden weiterentwickelt und verändert werden müssen, um den Bedürfnissen der Arbeitgeber besser gerecht zu werden. Um effektiv zu sein, benötigen Job Broker fundierte Kenntnisse der individuellen Bedürfnisse des Arbeitgebers und detailliertere Kenntnisse der relevanten Wirtschafts- und Industriesektoren.

Wenn einer der oben genannten Punkte für ihren beruflichen Alltag von Relevanz sind, dann ist diese Lernanleitung genau das Richtige für Sie!

1.5 Warum „Broker“?

Seit wir im Projekt Job Broker zusammenarbeiten, sind wir immer wieder auf den Begriff „Broker“ angesprochen und in einigen Fällen darauf hingewiesen worden, dass dieser Begriff negativ besetzt ist. Das Wort „Broker“ wird dabei mit der Finanzindustrie assoziiert und damit auch mit negativen Aspekten wie Spekulation oder unverantwortlichem Verhalten an den Finanzmärkten.

Das Konzept des Job Brokers könnte jedoch nicht weiter davon entfernt sein! In der englischen Sprache bedeutet z.B. das Verb „to broker“ einfach eine Vereinbarung zwischen zwei Parteien herbeizuführen. Ein Versicherungsmakler arbeitet theoretisch mit einem Kunden zusammen, um das beste Versicherungsgeschäft auf dem Markt zu finden, das den Bedürfnissen des Kunden entspricht, und er erhält eine Provision, wenn der Kunde zufrieden ist und das Geschäft weiterführt. Noch eindrucksvoller im Englischen ist der Begriff „honest broker“ (ehrlicher Makler), der eine Person oder eine Funktion beschreibt, die versucht, Menschen bei der Lösung eines Streits zu helfen oder eine Vereinbarung zu arrangieren, indem sie mit allen Seiten spricht und herausfindet, welche Interessen und Bedürfnisse beide Seiten haben, ohne eine der beiden gegenüber der anderen zu bevorzugen. Um ein "ehrlicher Makler" zu sein, muss es Vertrauen geben - in der Tat ist es unmöglich, als "ehrlicher" Makler angesehen zu werden, es sei denn, dem Makler wird von allen Parteien, mit denen er zu tun hat, vertraut.

Viele dieser Ideen lassen sich aus unserer Sicht auf das Konzept des "Job Brokers" übertragen. Er arbeitet auf Seite der Arbeitssuchenden, um ein erfolgreiches Ergebnis zu erzielen – bspw. der Eintritt oder der Wiedereintritt in den Arbeitsmarkt im Rahmen eines öffentlich geförderten Arbeitsmarktprogramms. Um erfolgreich zu sein, muss sich der Job Broker den Respekt und das Vertrauen des Arbeitssuchenden verdienen. Sie müssen ihre Bedürfnisse verstehen und in der Lage sein, den besten Weg zur Unterstützung und Beratung zu finden, um ein erfolgreiches Ergebnis zu erzielen.

Gleichzeitig muss der Job Broker den Respekt und das Vertrauen anderer Parteien gewinnen, insbesondere derjenigen, die Arbeitsplätze schaffen - also der Arbeitgeber. Arbeitgeber müssen das Gefühl haben, dass sich der Job Broker die Zeit genommen hat, ihre Bedürfnisse zu verstehen und dass der Job Broker ihre Zeit nicht mit ungeeigneten Kandidaten für offene Stellen verschwenden wird. Der Arbeitgeber ist eher bereit, eine langjährige und erfolgreiche Beziehung mit dem Job Broker aufzubauen - was dann mehr Möglichkeiten für mehr Arbeitssuchende schafft -, wenn sich der Job Broker auch nach der Vermittlung dafür interessiert, wie der Arbeitssuchende nach Eintritt ins Unternehmen vorankommt und weiterhin als Ansprechpartner fungiert, wenn es zu Schwierigkeiten kommt.

Schließlich gibt es noch andere Parteien, mit denen der Job Broker eine aktive Beziehung aufbauen muss, um positive Ergebnisse zu erzielen. Wenn der Job Broker beispielsweise einer Aus- und Weiterbildungseinrichtung angeschlossen ist, die Arbeitssuchende ausbildet, muss der Job Broker möglicherweise einen direkten Dialog mit denjenigen führen, die die Ausbildung anbieten, um ein umfassendes Verständnis vermittelten Fähigkeiten und der Bedürfnisse des Auszubildenden zu erhalten. Der Job Broker kann auch andere spezialisierte Einrichtungen hinzuziehen - wie z.B. fachliche Unterstützung in Bereichen wie Schuldnerberatung oder psychologische Betreuung, um die eigenen Fähigkeiten und Erfahrungen zu ergänzen.

Ein Job Broker zu sein, kann durchaus eine Herausforderung sein! Verstehen, arrangieren, verhandeln, kommunizieren - manchmal zuhören und mitfühlen, manchmal ermutigend und überzeugend sein. Sie werden an den Aktivitäten in dieser Lernanleitung erkennen, dass Job Brokering viele Themen und Fähigkeiten miteinander vereint. Dementsprechend erfordert es Wissen, Fähig-

keiten und Kenntnisse in einer Vielzahl von Bereichen, in denen es darum geht, effektiv mit einer Vielzahl von Menschen zusammenzuarbeiten.

1.6 Wer hat die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen entwickelt?

Die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen wurde als Teil eines europäischen transnationalen Kooperationsprojekts mit dem Titel „Kompetenz und Lernentwicklung für Jobbroker in der Europäischen Union“ entwickelt. Ziel dieses Erasmus+ Projektes ist es, eine Reihe von berufsbildungsbezogenen (Lern-)Ressourcen zu entwickeln und zu validieren, um das neu entstehende Berufsbild des "Job Brokers" in Europa zu unterstützen.

Es wurde durch das Erasmus+-Programm der Europäischen Union kofinanziert, insbesondere unter dem Motto "Strategische Partnerschaft im Rahmen der Schlüsselaktion 2 (Berufsbildung), Referenznummer 2015-1-UK01-KA202-013713".

Erasmus+ Strategische Partnerschaftsberufsbildungsprojekte werden finanziert, um neue Lösungen auf transnationaler Ebene durch die Zusammenarbeit von Organisationen in verschiedenen Ländern zu entwickeln und zu übertragen.

Bei Job Broker arbeiten Organisationen aus Großbritannien, Griechenland, Zypern, Italien, Deutschland, Österreich, Island und Spanien zusammen, um das Projekt Job Broker zu entwickeln. Alle Partner verfügen über Erfahrungen in der Berufsbildung, bei Dienstleistungen für Arbeitssuchende und in der Ausbildung von Fachkräften.

Mehr über die am Job Broker beteiligten Partnerorganisationen erfahren Sie auf dieser Website:

<http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/> .

1.7 Warum ist eine Lernanleitung für Job Broker notwendig?

Wie wir bereits erwähnt haben, spielt der Job Broker in Europa in vielen verschiedenen organisatorischen Kontexten eine wichtige Rolle - in der Berufsbildung und in den öffentlichen Arbeitsverwaltungen. Während einige der Kompetenzen dieses Berufsbildes in anderen und verwandten Berufen zu finden sind, gibt es keine anerkannten Aus- und Weiterbildungsangebote, die das für den Job Broker typische Bündel an Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen abdecken und kaum Bezug zum Arbeitskontext haben, in denen viele Job Broker arbeiten – direkt an der "Schnittstelle" zwischen Arbeitgebern, Arbeitssuchenden und Angeboten (Berufsbildungskurse oder Beschäftigungsprogramme) auf den Arbeitsmärkten.

Diese Lernanleitung wurde so konzipiert, dass er Job Broker dabei unterstützt, ihre eigenen Entwicklungsbedürfnisse und Zielbereiche zu identifizieren und zu definieren. Die Rolle des "Job Brokers" ist eine, die sich im Zuge der Veränderungen bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen für Arbeitssuchende in ganz Europa abzeichnet. Aber gerade weil sie noch im Entstehen ist, gibt es noch keine anerkannte Ausbildung oder Qualifikation, die diesen Beruf abdeckt.

Das möchten wir ändern! Die Job Broker Partnerschaft hat im Rahmen des Projekts bereits ein Curriculum entwickelt, pilotiert und publiziert, das modulartig aufgebaut ist und eine Reihe an Lernmaterialien enthält, die die Erreichung von Lernzielen unterstützen, die wiederum auf die Anforderungen des Berufsbildes des Job Brokers abgestimmt sind. Im Gegensatz zu dieser Lernanleitung ist es darauf ausgerichtet gemeinsam mit BerufskollegInnen zu lernen.

Besuchen Sie unsere Webseite (<http://www.projectsgallery.eu/job-broker>) und erfahren Sie mehr über das Job Broker Curriculum - und bleiben Sie auf dem Laufenden über unsere Pläne, neue Qualifikationen und Zertifizierungen für Job Broker auf europäischer Ebene zu schaffen. Hier haben Sie auch die Möglichkeit Teil unseres Netzwerks zu werden.

Wir wissen jedoch, dass es in Europa viele Fachleute gibt, die isoliert als Job Broker arbeiten und die nicht die Möglichkeit haben eine Aus- und Weiterbildung zu absolvieren, die so wie unser Job Broker Curriculum spezifisch an die Bedürfnisse dieses Berufsbildes ausgerichtet sind. Mit anderen Worten, Sie machen eine herausfordernde und anspruchsvolle Arbeit, aber in Bezug auf die Aneignung der dafür notwendigen Wissensinhalte, Fähigkeiten und Kompetenzen Entwicklung sind Job Broker häufig auf sich selbst gestellt. Aus diesem Grund haben wir die Lernanleitung für

selbstgesteuertes Lernen als "eigenständige" Ressource entwickelt, die Sie ohne Gruppenarbeit oder Teilnahme an einem strukturierten Lernprogramm oder -kurs nutzen können.

Wir gehen davon aus, dass einige Lerner bei einigen Themenbereichen sehr hoch qualifiziert sein werden oder über ein hohes Maß an Erfahrung verfügen, aber möglicherweise fehlt es an Erfahrung oder Know-how in anderen Bereichen. Deshalb wurde die Lernanleitung so konzipiert, dass "lernzentriert" und an die individuellen Bedürfnisse anpassbar ist - je nach Ausgangssituation des jeweiligen Job Brokers.

Hier sind einige der Vorteile, die sich für Sie und Ihre Organisation ergeben können, wenn Sie die Lernanleitung verwenden:

Das gewinnt Ihre Organisation...	Und das gewinnen Sie...
<ul style="list-style-type: none"> • Geschultes Personal, das ein Gewinn für Ihr Unternehmen ist 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesteigerte Kompetenz
<ul style="list-style-type: none"> • Größere Produktivität 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Selbstsicherheit in Ihrer Job Broker-Rolle
<ul style="list-style-type: none"> • Eine wettbewerbsfähige Schärfung Ihrer Kontur 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung eines spezifischen Know-hows für die Job Broker-Rolle
<ul style="list-style-type: none"> • Höhere Arbeitsstandards 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Bewusstsein über Weiterentwicklungsbedarfe
	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung von Skills, die Ihnen in Ihrer beruflichen Fortentwicklung helfen können
	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können Wissen und Erfahrung mit anderen teilen

In diesem Zusammenhang profitieren lokale Arbeitgeber, Arbeitssuchende und Berufsbildungsorganisationen von der Verfügbarkeit einer Lernanleitung für Jobbroker.

2. Verwendung der Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen

2.1 Die fünf Elemente der Lernanleitung

Wir haben diesen Leitfaden so gestaltet, dass er einfach zu bedienen ist. Einfach durchlesen, Übungen machen und über das Feedback nachdenken!

Auf den folgenden Seiten werden Sie feststellen, dass der Leitfaden aus fünf Elementen besteht:

- **Kapitel** - jedes Kapitel definiert einen Bereich von Wissensinhalten, Fähigkeiten und Kompetenzen, der für die Tätigkeit als Job Broker relevant ist.
- **Lernziele** - jedes Kapitel enthält eine Reihe von Lernzielen für diesen Bereich.
- **Lernbedarfsanalyse** – hier können Sie eine Selbsteinschätzung in Bezug auf die Lernziele vornehmen, um zu sehen, wo Sie stehen - und am Ende des Kapitels bitten wir Sie, die Lernbedarfsanalyse (LBA) erneut durchzuführen können, um so Ihren persönlichen Lernfortschritt einschätzen zu können.
- **Einführungen und Übungen** - der Leitfaden bietet Ihnen relevante Informationen zum Lesen und fordert Sie dann auf, eine Übung durchzuführen, um Ihr Verständnis zu testen.
- **Feedback** - jeder Übung folgt ein Feedback, das Sie zur Reflexion einlädt.

Wie viel Zeit Sie für die Lernanleitung aufwenden müssen, hängt von Ihnen ab - wenn Sie zum Beispiel die LNAs machen, können Sie sich auf bestimmte Bereiche konzentrieren und andere "überspringen". Als allgemeine Regel schätzen wir jedoch, dass, wenn Sie Infotexte lesen, jede Übung abschließen und alle Feedbacks lesen, jedes Kapitel zwischen 25 und 40 Stunden in Anspruch nimmt, um es vollständig abzuschließen.

2.2 Kapitel und Lernziele

Die Kapitel des Leitfadens sind so gestaltet, dass Job Broker alle Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen erwerben und/oder identifizieren können, die für den erfolgreichen Job Broker wichtig sind.

Die Kapitel folgen jeweils diesem Einführungskapitel. Es gibt vier Bereiche, die von den verschiedenen Kapiteln abgedeckt werden:

Kapitel 1 - Aktueller EU-Arbeitsmarktkontext und Beschäftigungsmöglichkeiten

Die Rolle des Job Brokers ist an der Schnittstelle zwischen dem Arbeitgeber, dem Arbeitssuchenden und den Anforderungen der länderspezifischen öffentlichen Arbeitsmarktpolitik angesiedelt. Daher stellt dieses Kapitel die Rolle des Job Brokers in seinen europäischen Kontext und betrachtet einige der aktuellen Themen und Trends in diesem Bereich.

Öffentliche Geldgeber können lokale (lokale Behörden/Kommunen), regionale und zentrale Regierungsstellen, einschließlich der öffentlichen Arbeitsverwaltungen (PES), sein. Jeder Geldgeber hat seine eigenen Vorstellungen davon, wer (die Arbeitssuchenden) angesprochen werden muss, wie die Dienstleistungen erbracht werden sollen und was als "förderfähige Tätigkeit" gilt. Viele haben sogar unterschiedliche Definitionen, was ein Job ist. Ein sich abzeichnender Trend ist die verstärkte Fokussierung auf leistungsbezogene Maßnahmen im Hinblick auf Vermittlungserfolg und Nachhaltigkeit von Beschäftigungsverhältnissen – auch als „Payment by Results“ bekannt.

Lernziele
1.1 Aktuelle Arbeitsmarkttrends und -bedarfe beschreiben und diese in Beratungsgesprächen nutzen.
1.2 Identifizieren von relevanten Informationsquellen (Arbeitsmarktentwicklung, Ausbildung, etc.) Förder- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie wichtige arbeitsrechtliche Aspekte und auswählen relevanter Informationen für die Arbeit mit Arbeitssuchenden aus.

1.3 Beschreiben von Netzwerktechniken und diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu Arbeitgebern, möglichen Kooperationspartnern, Fördereinrichtungen sowie Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende nutzen.

1.4 Beschreiben relevanter öffentlicher Politikansätze und Prioritäten in Bezug auf die Finanzierung und Organisation von Job Brokering Dienstleistungen.

1.5 Job Brokering als Schnittstelle zwischen ArbeitgeberInnen, Arbeitssuchendem und Fördergebern verstehen. Darstellung möglicher Rollenkonflikte und Möglichkeiten zu ihrer Überwindung aufzeigen.

1.6 Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten das Job Broker Konzept erklären und veranschaulichen.

Kapitel 2 – Effektive Zusammenarbeit mit den Arbeitgebern

Im zweiten Kapitel der Lernanleitung befassen wir uns mit der Arbeit mit Arbeitgebern. Die abgedeckten Bereiche umfassen die Vermittlung von Arbeitssuchenden an Arbeitgeber, die Nutzung von Arbeitgeber-Feedback zur Verbesserung Ihres Service, die Beratung von Arbeitgebern bei der Stellenbesetzung sowie Unterstützung bei der Einführung neuer Mitarbeiter. und die "Unterstützung bei der Arbeit" für neue Mitarbeiter.

Effektive Job-Brokerage-Anbieter müssen bei der Entwicklung eines Verständnisses für die Bedürfnisse der Arbeitgeber sehr proaktiv sein. Die direkte Arbeit des Job Brokers mit den Arbeitgebern umfasst im Allgemeinen die Suche nach freien Stellen, die Personalplanung, die detaillierte Analyse von Stellenangeboten und Personenspezifikationen, die Abstimmung von Arbeitssuchenden auf Stellen, die Auswahl von Bewerbern, die Unterstützung bei Vorstellungsgesprächen und Tests. Wir legen daher Augenmerk darauf, wie wir gute Beziehungen zu den Arbeitgebern aufbauen und pflegen und die Zufriedenheit der Arbeitgeber erreichen können, und berücksichtigen dabei auch die Anreize der öffentlichen Hand für die Arbeitgeber.

Lernziele

2.1 Auswahl und Anwendung von Rekrutierungsmethoden (direkt, indirekt, Drittmethoden) um potenzielle Kandidaten zu erreichen

2.2 Berufsprofile beschreiben und entsprechende berufliche Anforderungen auflisten.
2.3 Design, Durchführung und Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zum Aufbau langfristiger Geschäftsbeziehungen zu Arbeitgebern.
2.4 Bestehende Fördermöglichkeiten nutzen, um maximalen Nutzen für die ArbeitgeberInnen zu erzielen.
2.5 Entwicklung von Anforderungsprofilen in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern und Abgleich mit persönlichen Profilen potenzieller Kandidaten
2.6 Kundenzufriedenheit bei Arbeitgebern überprüfen, bewerten und sicherstellen, um eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität zu erzielen.

Kapitel 3 – Arbeit mit Arbeitssuchenden

Ein zentraler Teil der Rolle des Job Brokers besteht natürlich darin, direkt mit Arbeitssuchenden zusammenzuarbeiten und dabei zu helfen, Hindernisse für den Zugang zu Arbeitsplätzen und Beschäftigungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu überwinden. Arbeitssuchende haben eine Vielzahl von Unterstützungsbedürfnissen auf verschiedenen Komplexitätsstufen und weisen unterschiedliche Grade von Beschäftigungsfähigkeit auf. Arbeitslosigkeit kann auf individueller Ebene unterschiedliche Ursachen haben häufig sind Job Broker mit multiplen Problemlagen auf Seiten der Arbeitssuchenden konfrontiert, wie Gesundheitsprobleme, Suchtprobleme, Schulden oder problematische Wohnverhältnisse.

Deshalb betont dieses Kapitel die Wichtigkeit Beratung und Information bereitzustellen und gleichzeitig Arbeitssuchende in die Lage zu versetzen, Verantwortung für ihr eigenes Leben zu übernehmen. Außerdem wird darauf eingegangen, wie Arbeitssuchende auf die Arbeit vorbereitet werden können, wie man geeignete Stellen für Arbeitssuchende identifiziert und wie man Motivation im Laufe von Bewerbungsprozessen aufrechterhält. Entscheidend für diesen Prozess sind erste Bedarfsanalysen und Aktionspläne, die eine systematische Ermittlung von das gesamte Spektrum der Bedürfnisse des Arbeitssuchenden, einschließlich Grundfertigkeiten, beruflichen Fähigkeiten und Soft Skills wie Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl, die von den Arbeitgebern oft hoch geschätzt werden.

Lernziele	
3.1	Den Empowerment-Ansatz spezifizieren und einsetzen.
3.2	Beschreibung und Differenzierung von Methoden zu Profilerstellung & Assessment von Arbeitssuchenden und Auswahl der für den jeweiligen Kontexte bzw. individuell passenden Methoden.
3.3	Beschreiben und differenzieren von Methoden zur Profilerstellung und Assessment von Arbeitssuchenden und auswählen von geeigneten Instrumenten je nach Kontext bzw. Arbeitssuchenden.
3.4	Identifizieren Sie Konfliktquellen und demotivierende Faktoren und wenden Sie entsprechende Konfliktlösungs- und Motivationstechniken an.
3.5	Identifikation von spezifischen Vermittlungshindernissen (bspw. psychische Probleme, Schulden, Wohnsituation) und Weiterverweisung von Arbeitssuchenden zu geeigneten Unterstützungsangeboten.
3.6	Entwicklung eines Aktionsplans in Zusammenarbeit mit den Arbeitssuchenden
3.7	Kommunikationstechniken kennen und für die Unterstützung bei der Arbeitssuche zielgruppengerecht und auf den spezifischen Kontext abgestimmt einsetzen.

Kapitel 4 – Job Brokering als Case Management

Ein wichtiger Aspekt der Arbeit des Job Brokers ist schließlich die individuelle, arbeitssuchende Herangehensweise an den "Fall" - einschließlich aller Aspekte des Projektmanagements. Da der Job Broker mehrere Aufgaben kombinieren und mit mehreren Stakeholdern zusammenarbeiten muss, bietet dieses Kapitel Anleitungen zur Planung und Priorisierung der Arbeit, zur Kategorisierung von Zielgruppen, zur Reflexion über die Arbeit zur Verbesserung, zur Förderung der Teamarbeit - und vieles mehr.

Lernziele	
4.1	Erläutern Sie den Case Management Ansatz und organisieren Sie die Prozesse von Job Brokering Services entsprechend.
4.2	Anbieter von Unterstützungsleistungen (z.B. Schuldenmanagement, Schulungsanbieter) identifizieren und Arbeitssuchende entsprechend ihren Bedürfnissen vermitteln.

4.3 Kategorisieren Sie verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden/Arbeitgebern und ihre spezifischen Bedürfnisse.

4.4 Entwicklung wirksamer Verfahren, Protokolle und Standards für alle Phasen des Vermittlungsprozesses einschließlich der Folgeaktivitäten nach der Erstvermittlung.

4.5 Beziehungen zu Stakeholdern und insbesondere anderen Anbietern von Jobvermittlung nutzen, um organisatorische Ressourcen zu bündeln und zielgruppenspezifische Jobvermittlungsdienste zu entwickeln.

4.6 Selbsteinschätzung und Reflexion der eigenen Berufspraxis, um zur beruflichen Weiterentwicklung und zum psychischen Wohlbefinden beizutragen.

2.3 Einführungen, Übungen und Feedback

Die Lernanleitung für selbstgesteuertes Lernen wurde entwickelt, um Ihnen zu helfen, die Wissensinhalte, Fähigkeiten und Kompetenzen, die für den Beruf des Job Brokers relevant sind, zu identifizieren und zu entwickeln und Ihnen ein besseres Verständnis von Job Brokering in einer Arbeitssituation zu vermitteln.

Alle Kapitel enthalten Beispiele, Fallstudien und Lernaktivitäten, die Ihnen helfen, einen Überblick über die unterschiedlichen Lernfelder, die für den Beruf des Job Brokers wichtig, zu gewinnen und sich in diese einzuarbeiten. Sobald Sie die gesamte Lernanleitung durchgearbeitet haben, sollten Sie einen vollständigen Überblick über das Berufsbild, seine verschiedenen Aspekte und die Arbeitsweise als erfolgreicher Jobbroker haben. Die einzelnen Aktivitäten und Feedbacks sind in vielen Fällen auf reale Arbeitssituationen ausgerichtet.

In diesem selbstgesteuerten Lernbegleiter finden Sie Lernmaterial, das wir für Sie zusammengestellt haben. Das Lernmaterial wurde entwickelt, um die Selbstreflexion zu fördern und Sie zu ermutigen zu erforschen, zu forschen und zu überprüfen. Es umfasst Aufgaben, Übungen und Reflexionen. Es werden auch bestimmte Bereiche zur Recherche oder zur Suche nach Referenzen vorgeschlagen.

Jedes Kapitel startet mit einer Lernbedarfsanalyse (LBA). Ziel der Analyse ist die Identifikation von Aspekten des Berufsprofils des Job Brokers in denen Sie noch Entwicklungsbedarf haben.

Die einzelnen Kapitel bauch auf unterschiedlichen Arten von Aktivitäten auf:

	<p>FALLSTUDIE - von Personen, Dienstleistungen oder Situationen werden im Lernmaterial bereitgestellt. Auf die Fallstudien folgen in der Regel spezifische Übungen, die Sie auf der Grundlage Ihrer Einschätzung des Falles durchführen können.</p>
	<p>BEISPIEL - Bei der Diskussion von Konzepten oder Themen gibt es manchmal keinen besseren Weg, den Punkt zu veranschaulichen, als ein Beispiel zu geben.</p>
	<p>AUFGABE - Jetzt ist es Zeit zu arbeiten - wenn Sie dieses Symbol sehen, werden Sie aufgefordert, einen Auftrag auszuführen, normalerweise in Form einer schriftlichen Erklärung oder Übung.</p>
	<p>RECHERCHE - Sie werden gebeten zu einem Thema eigene Recherchen anzustellen.</p>
	<p>PROBLEMLÖSUNG - wir stellen eine Herausforderung - können Sie Ideen zur Lösung finden?</p>
 	

	LISTE - hier wird Ihnen eine Liste angezeigt und Sie werden aufgefordert, auszuwählen, welche Stärken und Schwächen oder andere Merkmale für diese Punkte der Liste(n) zutreffen.
--	--

Lesen Sie die Lernanleitung aufmerksam und folgen Sie die Anweisungen zu jeder Übung. Die Übungen sind für autonome Lernende konzipiert – d.h. Sie sind nicht Teil einer Gruppe oder eines Kurses, obwohl Sie in manchen Fällen gebeten werden, mit jemand anderem zu kommunizieren oder sich mit ihm zu beschäftigen, um die Übung abzuschließen.

Da Sie die Übungen autonom durchführen, erhalten Sie nach jeder Übung:



Nach jeder Übung enthält die Lernanleitung ein Feedback, das Sie bei der Reflexion der Übungsergebnisse unterstützen soll. In den meisten Fällen ist dieses Feedback nicht von der Sorte "richtig oder falsch", sondern wurde so formuliert, um Sie zu ermutigen, über die Art und Weise nachzudenken, wie Sie auf die Übung reagiert haben.

Jedes Kapitel schließt dann mit einem Rückblick auf die Lernbedarfsanalyse. Das soll Ihnen dabei helfen, selbst einzuschätzen, inwiefern Sie einen Lernerfolg bei den jeweiligen Lernzielen erreichen konnten. Es kann Ihnen auch Anlass geben, darüber nachzudenken, ob Ihre ursprüngliche Einschätzung Ihrer Lernbedürfnisse richtig war, oder ob Sie Ihr Wissen und Ihre Erfahrung überschätzt oder unterschätzt haben.

Bedenken Sie bitte auch, dass die Lernmaterialien nicht als Ersatz für berufliche Erfahrung in der Arbeit als Job Broker ersetzen kann. Wir hoffen jedoch sehr, dass Ihnen die Lernanleitung nützlich ist und Ihre praktischen Erfahrungen ergänzt und bereichert.

2.4 Eine erste Kontrolle – wo stehen Sie?

Beginnen wir mit einer schnellen Selbsteinschätzung anhand des Berufsbildes und der Standards des Job Brokers. Wir haben bereits in diesem Kapitel darauf hingewiesen. Zur Erinnerung: Sie finden es hier <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Zu Beginn möchten wir Sie einladen das Berufsbild und die entsprechenden Standards des Job Brokers zu betrachten und eine erste Selbsteinschätzung durchzuführen, welche Elemente des Berufsbildes Sie durch Ihre berufliche Tätigkeit abdecken. Wir haben bereits in diesem Kapitel darauf hingewiesen, und zur Erinnerung finden Sie es hier: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Lesen Sie das Profil durch und betrachten Sie alle seine Aspekte. Wie vertraut sind Ihnen die verschiedenen Elemente? Gibt es einige Bereiche, die neu sind, während andere sehr vertraut sind? Um dies auf eine systematische Art und Weise anzugehen, beginnen wir mit einer detaillierten Lernbedarfsanalyse (ähnlich einer Trainingsbedarfsanalyse oder TNA).

In der folgenden Tabelle finden Sie in der linken Spalte die Haupttätigkeitsbereiche, die im Profil definiert sind. Überlegen Sie es sich nacheinander und geben Sie in der rechten Spalte an, inwieweit Sie glauben, dass Sie jeweils noch von zusätzlichen Lernbedarf sehen. So erhalten Sie eine Momentaufnahme, wie Sie Ihren eigenen Kenntnisstand, Ihre Fähigkeiten und Erfahrungen in jedem Fall sehen.

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
EFFEKTIVE KOMMUNIKATION			
<ul style="list-style-type: none"> Wissen zu schriftlicher, mündlicher und IKT-Kommunikation, um jede Kommunikation mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern zu vereinfachen und klar zu gestalten 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen zum Bereich Human Resources, um imstande zu sein, Arbeitssuchenden professionell zu helfen. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen zum Arbeitsmarkt; wie man die aktuelle und künftige Situation einschätzt, um Arbeitgebern bei der Einstellung zu helfen und die Arbeitssuchenden in dem passenden Feld zu trainieren. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen über Coaching; wie man Arbeitssuchenden hilft, die (neuen) Skills zu verbessern, zu entwickeln, zu lernen, wie sie persönlichen Erfolg finden und ihre Ziele erreichen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Interviewtechniken; aktives Zuhören, anregen von Gesprächen und Problemlösen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Kommunikative Skills mit unterschiedlichen Nationalitäten, unterschiedlichen Mentalitäten und unterschiedlichen Religionen, um Vorurteile zu vermeiden 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsqualitäten; fähig, sowohl Arbeitssuchenden als auch Arbeitgeber zu überzeugen, Chancen am Arbeitsmarkt in einem breiteren Spektrum wahrzunehmen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Die Fähigkeit, Gesichtsausdrücke und Körpersprache richtig zu deuten, um die wahre Botschaft von Gesagtem bes- 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
ser zu verstehen, die Arbeitssuchende und Arbeitgebenden			
• Gefühle der Arbeitssuchenden kanalisieren und sie so in die richtige Richtung zu lenken, um die angestrebten Ziele zu erreichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Initiative ergreifen und organisiert mit einem breiten Spektrum an Jobsuchenden und Arbeitgebern arbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EINBINDUNG			
• Wissen über Marketing und Networking-Techniken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Auf dem Laufenden der aktuellen Arbeitsmarktsituation in Bezug auf Trends und Bedarfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wissen zu Ausbildungen oder Trainings und Beschäftigungsförderungsangeboten, Praktika und andere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wissen zu diversen Recruiting-Methoden (direkt, indirekt, Drittparteimethoden usw.), um potenzielle KandidatInnen zu erreichen und Kontakt zu Jobsuchenden / Arbeitgebern herzustellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wissen zu Rekrutierung und Auswahlprozessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beschreibung von grundlegendem Arbeitsrecht und Bedingungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Entwerfen, durchführen und teilnehmen an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zur Entwicklung von engen Beziehungen für die KlientInnen (Arbeitssuchenden – Ar-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
beitgeber)			
• Erstellen und Einbindung von Arbeitgebern in unterschiedliche Aktivitäten zu größerer Effektivität bei der Bekanntmachung von offenen Stellen auf dem Arbeitsmarkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kombinieren von Bedarfen der KlientInnen mit den existierenden Systemen zur Unterstützung von Arbeitssuchenden und Arbeitgebern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Anwendung von unterschiedlichen Rekrutierungsmethoden, um die Bedarfe von Arbeitgebern mit den Profilen von Arbeitssuchenden zu matchen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identifizieren von neuen Geschäftsmöglichkeiten und deren Umwandlung in echte Vakanzen, basierend auf den Rekrutierungsbedarfen und Erwartungen der Arbeitgeber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Monitoring der Einstellungsprozesse, die Arbeitssuchende mit potenziellen Arbeitgebern verbinden können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Instruieren von Arbeitgebern hinsichtlich des Verstehens und Matchens ihrer Rekrutierungsbedarfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KUNDENBETREUUNG			
• Auswahl – Wissen, wie Sie wichtige Informationen über die Arbeitssuchenden und den Arbeitsmarkt aussuchen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Zusammenfassen – Wissen, wie Sie all das Wissen und die Informationen zusammenfassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Interview / Gespräch – Durchführen von Interviews bzw. Gesprächen mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
• Unterstützung – Wissen, wie Sie Arbeitsuchende und Arbeitgeber optimal unterstützen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einschätzung – Wissen, um Arbeitsuchende und Arbeitgeber einzuschätzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einschätzung – Wissen, wie Sie die Situation auf dem Arbeitsmarkt einschätzen können sowie die Position des Jobsuchenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einschätzung – einschätzen der persönlichen Eigenschaften und Bedarfe (Profil des/der Jobsuchenden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Abwägen – Sorgfältiges gegeneinander abwägen der Bedarfe Ihrer KlientInnen (Arbeitsuchende und Arbeitgeber) während der Auswahl der Finanzierungsmöglichkeiten, um sicherzustellen, dass vertragliche Verpflichtungen nicht darin münden, dass sie in Bereichen enden, über die sie wenig oder nichts wissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vergleichen – Vergleich des Potenzial eines jeden Jobsuchenden mit den Wünschen und Erwartungen der Arbeitgeber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Empfehlen - geben Sie den Arbeitsuchenden maßgeschneiderte Vorschläge für das richtige Placement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unterstützung – Unterstützen Sie die Erwartungen und Bedarfe Ihrer KlientInnen (Jobsuchende und Arbeitgeber), wenn es darum geht, die besten Lösungen zu identifizieren und auszuloten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
<ul style="list-style-type: none"> Vorschlag – Schlagen Sie den Arbeitssuchenden die richtigen Schritte für einen Handlungsplan vor (Informationsmanagement), die besten Maßnahmen auf dem Weg zum Job und den richtigen Job 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Organisation – die Fähigkeit sich selbst zu organisieren, die eigene Arbeit, alles, was Arbeitssuchende und Arbeitgeber für ein erfolgreiches Placement benötigen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Lösung – Finden der besten Lösungen für KlientInnen (Arbeitssuchende und Arbeitgeber) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COACHING UND MENTORING			
<ul style="list-style-type: none"> Wissen und Verstehen von persönlicher Berufs- und Karriereplanung 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen und Verständnis von Kommunikation in Bezug auf Anleitungen, Feedback und Zuhörenverstehen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen und Bewusstsein über Leistungsverbesserung für NutzerInnen, indem Leistungsziele gesetzt werden und reflektierend gearbeitet wird - Klärung dieser Ziele, Belohnung von Verbesserungen, Umgang mit Versagen durch Motivierung und Einschätzung von Stärken und Schwächen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> Wissen und Verstehen von Beziehungen in Bezug auf Empathie, Vertrauen aufbauen, NutzerInnen motivieren, arbeiten mit den persönlichen Themen jedes/jeder Einzelnen, unmittelbares Konfrontieren mit schwierigen Situat- 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
onen			
• Verstehen, wie Management durchgeführt werden muss, um auf konkrete Bitten von NutzerInnen zu antworten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Anbieten von Begleitung und Rat, Feedback und Anleitung, um eine erfolgreiche Umsetzung sicher zu stellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Setzen und klären von Zielen mit dem/der NutzerIn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Entwickeln eines Plans, um Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu erfüllen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sicherstellen, dass die Mitglieder / Personen eine klare Definition und Verständnis ihrer Rollen und Verantwortlichkeiten haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Erwartungen mit Mitgliedern / Personen abklären und vereinheitlichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ermutigen und Anbieten von Feedback für Verbesserungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Motivieren der Arbeitssuchenden, Ziele zu definieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Empathie --- Emotionale Verbindung zu den Arbeitssuchenden und Arbeitgebern, um ihre Ziele zu erreichen und zusammenzuführen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KOOPERATION			
• Existierende Hilfsprogramme und –Angebote für Arbeitssuchende ebenso wie Finanzierungsmöglichkeiten für Arbeitssuchende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
• Geschäftsbereiche oder spezifische Arbeitgeber, die Arbeitsgelegenheiten für (benachteiligte) Arbeitsuchende bieten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Andere Anbieter von Job brokering-Services in der Region und vergleichen der Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Kategorisieren der verschiedenen Zielgruppen von Arbeit-suchenden / Arbeitgebern und ihren spezifischen Bedarfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unterscheiden von unterschiedlichen Stakeholdern (Arbeitsuchende, Firmen, Anbieter von Job brokering-Services & unterstützenden Maßnahmen für Arbeitsuchende, beruflichen Bildungsanbietern, Institutionen für öffentliche Finanzierung etc.) und ihrer unterschiedlichen Ansätze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identifizieren der spezifischen Zielgruppen, möglicher Kooperationspartner und/oder Wettbewerber und von Nischen auf dem Arbeitsmarkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aufbauen von langfristigen Beziehungen zu möglichen Kooperationspartnern und/oder Finanzierungsquellen von unterstützenden Maßnahmen für Arbeitsuchende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nutzen von Beziehungen zu anderen Job brokering-Anbietern, Finanzquellen etc., mit dem Ziel, Lücken in der Job brokering-Servicebereitstellung für (benachteiligte) Jobsuchende und spezifische Gruppen von Arbeitsuchenden zu identifizieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Diskutieren mit anderen Job brokering-Anbietern darüber,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
auf welchen spezifischen Zielgruppen von Arbeitssuchenden und/oder Arbeitgebern sich der Service konzentrieren sollte sowie die Anpassung der Services der eigenen Organisation, um die Services entsprechend zu optimieren			
• Gemeinsame Entwicklung von Kommunikationsprozessen, Arbeitsprozedere und Standards als Basis für eine hohe Qualität der Job brokering-Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Verantwortung für den Aufbau von langfristigen Beziehungen und Kooperationen mit anderen Job Broker-Anbietern, Firmen und Anbietern von Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende, Bildungsanbietern, Finanzierungsquellen etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Verantwortlich sein für das Nutzen von Beziehungen zu anderen Stakeholdern und insbesondere zu anderen Job brokering-Anbietern, um organisationale Ressourcen zu bündeln und Job brokering-Services zu entwickeln, die den Bedarfen der Zielgruppen entsprechen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROFESSIONALITÄT			
• Erklären, was mit professionellem Verhalten gemeint ist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Auflisten von möglichen professionellen Werten (z.B. Glaubwürdigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Integrität, Diskretion etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vor Augen führen und erklären von Prinzipien der fortgeschrittenen Kundenbetreuung und Techniken (z.B. aktives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
Zuhören und Empathie)			
• Auflisten von Techniken zum Aufbau von Selbstvertrauen, um erfolgreicher zu sein als Job Broker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beschreiben des Tons der Stimme und der Körpersprache, die in Konfliktsituationen verwendet werden sollten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Definieren der Arbeitskultur und auflisten einiger seiner Eigenschaften. Erklären, warum es wichtig ist, sich als Job Broker der Arbeitskultur bewusst zu sein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Auflisten der Hauptprinzipien von Zeitmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Beschreiben von effektivem Teamwork (z.B. Team als Gesamtheit, Wert jedes Mitglieds, klare Rollen, Teamziele, effektive Kommunikation, Anreize und Belohnung, Teamarbeit als Lernprozess etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Festlegen von Kriterien für ein Self-assessment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Anwenden von fortgeschrittenen Kundenbetreuungsprinzipien und Techniken, wie aktivem Zuhören und Empathie, damit Kundenzufriedenheit gesichert wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Einschätzen der KundInnenenerwartungen mittels geeigneter Tools und Techniken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ausführen von geschäftlicher Kommunikation und Transaktionen gemäß ethischer Richtlinien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Erfolgreiches Anwenden von Konfliktlösungsprinzipien, um Probleme mit Arbeitgebern und KundInnen zu lösen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Berufsbild des Job Broker Tätigkeitsbereiche	Ist ein Training / eine Skills-Entwicklung notwendig?		
	Ja	Zum Teil	Nein
• Identifizieren von möglichen Lösungen für Probleme mit Arbeitgebern oder KundInnen und anwenden von Entscheidungsfindungstechniken, um Optionen zu evaluieren und die beste Lösung zu finden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nutzen von Kollaborationsprinzipien, um die besten Ergebnisse für Arbeitgeber und KundInnen zu erzielen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tagesplanung, um sicherzustellen, dass alle Deadlines eingehalten werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Selbstevaluierung basierend auf Self-assessment-Kriterien und entscheiden zu Verbesserungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Demonstrieren zu organisationalem Einsatz sowohl für Arbeitgeber als auch für KundInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Demonstrieren der Fähigkeit, Kundenzufriedenheit zu liefern, zu monitoren und zu evaluieren, als Mittel der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wertschätzen der Bedeutung von und demonstrieren des Bewusstseins von Arbeitskultur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Also, wie sieht das für Sie aus? Können Sie die Bereiche des Profils identifizieren, in denen Sie das Gefühl haben, dass Sie viel davon abgedeckt haben? Gibt es andere Bereiche, in denen Sie von einer bestimmten Entwicklung profitieren würden?

Wir empfehlen Ihnen, zu dieser ersten Selbsteinschätzung zurückzukehren, wenn Sie die Lernanleitung durchgearbeitet haben. Aus Erfahrung wissen wir, dass der Prozess der Bearbeitung von

Lernmaterialien dazu führen kann, dass Job Broker ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen in verschiedenen Bereichen sowohl überschätzen als auch unterschätzen.

In der Zwischenzeit hat jedes Kapitel, das dieser Einführung folgt, seine eigene Lernbedarfsanalyse, die unterschiedlich strukturiert ist. Hier haben Sie die Möglichkeit, die Bewertung gemäß dem jeweiligen Kapitel vorzunehmen und eine "Punktezah!" zu erhalten - und dann, wenn Sie das Kapitel abgeschlossen haben, werden Sie aufgefordert, zu Ihrer Lernbedarfsanalyse zurückzukehren und sie erneut zu bewerten, um Ihren Lernerfolg einschätzen zu können.

Zur Erinnerung, die vier folgenden Kapitel sind:

Kapitel 1 - Aktueller EU-Arbeitsmarktkontext und Beschäftigungsmöglichkeiten

Kapitel 2 - Effektives Arbeiten mit den Arbeitgebern

Kapitel 3 - Arbeiten mit Arbeitssuchenden

Kapitel 4 – Einen an Arbeitssuchenden orientierten Ansatz verfolgen (Case Management)

OK! – Jetzt sind Sie bereit für den Start!

Notizen

Kapitel 1

Aktueller EU- Arbeitsmarktkontext und Be- schäftigungsmöglichkeiten

KAPITEL 1		
AKTUELLER ARBEITSMARKTKONTEXT UND BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN IN DER EU		
	Worum geht es in diesem Kapitel?	42
	Lernziele	43
1.1	Aktuelle Arbeitsmarkttrends und -bedarfe beschreiben und diese in Beratungsgesprächen nutzen.	46
1.2	Identifizieren von relevanten Informationsquellen (Arbeitsmarktentwicklung, Ausbildung, etc.) der- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie wichtige arbeitsrechtliche Aspekte und auswählen relevanter Informationen für die Arbeit mit Arbeitssuchenden aus.	55
1.3	Beschreiben von Netzwerktechniken und diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu Arbeitgebern, möglichen Kooperationspartnern, Förderinstitutionen sowie Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende nutzen.	62
1.4	Beschreiben relevanter öffentlicher Politikansätze und Prioritäten in Bezug auf die Finanzierung und Organisation von Job Brokering Dienstleistungen.	72
1.5	Job Brokering als Schnittstelle zwischen ArbeitgeberInnen , Arbeitssuchenden und Fördergebern verstehen. Darstellung möglicher Rollenkonflikte und Möglichkeiten zu ihrer Überwindung aufzeigen	86
1.6	Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten das Job Broker Konzept erklären und veranschaulichen.	94
1.7	Fazit und weiterführende Literatur	105

Worum geht es in diesem Kapitel?

Die Rolle des Job Brokers ist an der Schnittstelle zwischen dem Arbeitgeber, dem Arbeitssuchenden und den Anforderungen der spezifischen öffentlichen Arbeitsmarktpolitik, -programme und -finanzierung angesiedelt. Daher stellt dieses Kapitel die Rolle des Job Brokers in seinen europäischen Kontext und untersucht einige der aktuellen Themen und Trends in diesem Bereich.

Öffentliche Geldgeber können lokale (lokale Behörden/Kommunen), regionale und zentrale Regierungsstellen, einschließlich der öffentlichen Arbeitsverwaltungen (PES), sein. Jeder Geldgeber hat seine eigenen Vorstellungen davon, wer (die Arbeitssuchenden) angesprochen werden muss, wie die Dienstleistungen erbracht werden sollen und was als "förderfähige Tätigkeit" gilt. Viele haben sogar unterschiedliche Definitionen, was ein Job ist. Ein sich abzeichnender Trend ist die verstärkte Fokussierung auf leistungsbezogene Maßnahmen im Hinblick auf Vermittlungserfolg und Nachhaltigkeit von Beschäftigungsverhältnissen – auch als „Payment by Results“ bekannt.

Job Broker arbeiten demnach nicht im luftleeren Raum. Die Zusammenarbeit mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern bei der Vermittlung von Arbeitsplätzen findet auf den lokalen Arbeitsmärkten statt und das Wissen, wo sich die Arbeitsplätze befinden ist eine wichtige Waffe im Arsenal des Job Brokers. Neben der Fähigkeit, personalsuchende Unternehmen und offenen Stellen zu finden, ist es auch wichtig einen Überblick über aktuelle Arbeitsmarkttrends zu haben: Welche Jobsektoren sind auf dem Vormarsch? Welche Berufsfelder sind rückläufig? Was sagen Branchenspezialisten oder Forschungsstudien darüber, was Arbeitgeber heutzutage von neuen Mitarbeitern und Berufseinsteigern erwarten? Haben einige Arbeitgeber oder Gruppen von Arbeitgebern spezielle Programme, um Arbeitslosen eine Chance zu geben? Gibt es besondere Vorschriften oder Arbeitsgesetze, die sich speziell auf neue Berufseinsteiger auswirken?

Darüber hinaus kann es von entscheidender Bedeutung sein, Ihr Wissen über Programme und Maßnahmen zu erweitern, die Arbeitssuchenden helfen, ihre Fähigkeiten und Qualifikationen zu verbessern, um ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern. Öffentlich finanzierte Systeme gibt es in allen Formen und Größenordnungen und haben oft spezielle Förderregeln. Zum Beispiel, einige werden nur für diejenigen Arbeitssuchenden offen sein, die für einen bestimmten Zeitraum arbeitslos waren (z.B. Langzeitarbeitslose); andere können auf bestimmte Altersgruppen ausge-

richtet sein oder andere spezifische Gruppen unterstützen; einige können die Aneignung einschlägiger beruflicher Qualifikationen anbieten oder auf Arbeitsplätze in bestimmten Sektoren (z.B. I.T. oder im Gastgewerbe) ausgerichtet sein. Es kann einige Programme geben, die die Möglichkeit bieten, „on the job“ zu lernen und dafür bezahlt zu werden, während andere Formen eher schulischer Form sind.

Ihre Fähigkeit, so viele dieser Informationen wie möglich zu identifizieren und zu verstehen, bedeutet, dass der Service, den Sie als Job Broker anbieten, ein ganzheitlicher ist. Als Job-Broker sind sie häufig damit konfrontiert Zielwerte zu erreichen bspw. die Anzahl an Arbeitssuchenden, die Sie in eine Schulung oder ein Beschäftigungsverhältnis vermittelt haben. Dieser Druck wird im Bereich öffentlich finanzierter Arbeitsmarktmaßnahmen in den letzten Jahren immer größer.

Lernziele

Um dies zu erreichen, hat dieses Kapitel die folgenden spezifischen Lernziele:

1.1 Aktuelle Arbeitsmarkttrends und -bedarfe beschreiben und diese in Beratungsgesprächen nutzen
1.2 Identifizieren von relevanten Informationsquellen (Arbeitsmarktentwicklung, Ausbildung, etc.) Förder- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie wichtige arbeitsrechtliche Aspekte und auswählen relevanter Informationen für die Arbeit mit Arbeitssuchenden aus.
1.3 Beschreiben von Netzwerktechniken und diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu Arbeitgebern, möglichen Kooperationspartnern, Fördereinrichtungen sowie Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende nutzen.
1.4 Beschreiben relevanter öffentlicher Politikansätze und Prioritäten in Bezug auf die Finanzierung und Organisation von Job Brokering Dienstleistungen.
1.5 Job Brokering als Schnittstelle zwischen Arbeitgebern, Arbeitssuchendem und Fördergebern verstehen. Darstellung möglicher Rollenkonflikte und Möglichkeiten zu ihrer Überwindung aufzeigen.
1.6 Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten das Job Broker Konzept erklären und veranschaulichen.

Bevor wir diesen Bereich im Detail betrachten, beginnen wir mit einer Selbsteinschätzung Ihres Wissens, Ihrer Fähigkeiten und Ihres Verständnisses in diesem Bereich mit der untenstehenden Tabelle zur Beurteilung des Lernbedarfs.

Die Skala reicht von 1 = schlecht (Entwicklung voll benötigt), 5 = fair/zufriedenstellend (Entwicklung teilweise benötigt) bis 10 = ausgezeichnet (kein Lernbedarf). Betrachten Sie jede Anforderung der Reihe nach, und schätzen Sie Ihr „Niveau“ ein: Also, in welchem Umfang können Sie?

Stellenanforderung	Selbsteinschätzung vorhandener Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen.									
Schlussfolgerungen auf Basis aktueller Arbeitsmarkttrends ziehen, in Bezug auf (a) die Identifikation von Fachkräftebedarf (b) Unterstützung von Arbeitssuchenden um auf diese Trends zu reagieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie Wissensinhalte, Fähigkeiten und Kompetenzen, in denen Arbeitssuchende vergleichsweise schnell die Möglichkeit haben, sich diese anzueignen und so auf Trends zu reagieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie Herausforderungen, mit denen Arbeitssuchende konfrontiert sind, wenn sie überlegen eine Arbeitsstelle an einem anderen Ort bzw. Im Ausland anzunehmen und unterstützen sie die Arbeitssuchenden bei der Entscheidungsfindung.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Spezifizieren Sie die notwendigen Ressourcen, die Job Broker für die Arbeit mit Arbeitssuchenden benötigen, um passende Aus- und Weiterbildungsprogramme bzw. Beschäftigungsprogramme zu identifizieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verschaffen Sie sich einen Überblick über bestehende Unterstützungsmaßnahmen und Programme für Arbeitssuchende und identifizieren Sie zielgruppenspezifische Angebote.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie Beratungs- und Informationsstellen,	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

die Arbeitgeber unterstützen, die Arbeitsuchende einstellen.										
Erklären Sie die wichtigsten Techniken um (a) Arbeitsuchende an Arbeitgeber zu vermitteln und (b) nach der Beschäftigungsaufnahme mit beiden Seiten in Kontakt zu bleiben und so zu nachhaltiger Beschäftigung beizutragen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Benennen Sie die Hauptindikatoren, die die Wirkung und Effektivität Ihrer Dienstleistungen bewerten (einschließlich „Bezahlung nach Ergebnissen“ Arrangements).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie zumindest 3 Politikansätze, die große Auswirkungen auf Ihre Arbeit als Job Broker hat und beschreiben Sie diese.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie den Ansatz “Bezahlung nach Ergebnissen” (Listen Sie bspw. 3 mögliche Resultate auf an denen Ihre Arbeit gemessen wird.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Finden Sie 3 positive und 3 negative Aspekte des Ansatzes “Bezahlung nach Ergebnissen”	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Differenzieren Sie die Erwartungen von: A) Arbeitgeber b) Arbeitsuchender c) Fördergeber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie, wie sie Arbeitsuchende und Arbeitgeber zum Vorteil beider Seiten bestmöglich in bestehende öffentliche Förderprogramme einbinden können.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie 3 typische Konfliktquellen mit denen sich Job Broker in ihrer Arbeit auseinandersetzen müssen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Bereiten Sie eine 20 minütige Präsentation vor, in der Sie Ihr Job Brokering Service vermarkten.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Erstellen Sie eine Liste mit möglichen Services, die Job Broker Arbeitgebern anbieten können und wie Arbeit-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

geber von diesen Services profitieren können.										
Beschreiben Sie die Herausforderungen, mit denen Job Broker höchstwahrscheinlich konfrontiert sind, wenn sie ihre Services Arbeitgebern präsentieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

In den folgenden Kapiteln wartet eine Reihe von Übungen auf Sie. Am Ende jeder Übung finden Sie ein Feedback. Notieren Sie sich Ihre Antworten und Gedanken über das Feedback - denn am Ende des Kapitels werden wir Sie bitten, die Lernbedarfsanalyse ein weiteres Mal durchzuführen, um zu einer ersten Einschätzung Ihres Lernfortschritts zu gelangen.

1.1 Aktuelle Arbeitsmarkttrends und -bedarfe beschreiben und diese in Beratungsgesprächen nutzen.

Der Erfolg von Job Brokern wird natürlich nicht nur von den individuellen Fähigkeiten des Job Broker bestimmt, sondern auch von der allgemeinen Arbeitsmarktlage. Viele Länder Europas haben seit einigen Jahren mit einer angespannten Arbeitsmarktlage zu kämpfen. Verschärft wurde die Lage zusätzlich durch die Nachwirkungen der globalen Finanzkrise.

Obwohl das Angebot an Arbeitskräften die Nachfrage nach Arbeitskräften übersteigt, klagen Unternehmen immer wieder über einen Mangel an gut ausgebildeten Fachkräften. Die Gründe dafür sind komplex - manchmal sind diese "Qualifikationsdefizite" bei Bewerbern auf niedrige Löhne oder schlechte Arbeitsbedingungen zurückzuführen. Auf der anderen Seite können Engpässe an qualifiziertem Personal auch auf Defizite bei der Ausrichtung des Aus- und Weiterbildungssystems auf die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes zurückgeführt werden.

Teil des Job Broker Projekts war es auch, die Arbeitsmarktsituation in den beteiligten Ländern genauer zu betrachten und insbesondere auch die Grundlinien der Arbeitsmarktpolitik, die großen Einfluss auf die Arbeit von Job Brokern hat, zu analysieren. Die Ergebnisse dieser Analyse finden Sie auf der Website des Projekts <http://www.projectsgallery.eu/job-broker>

ÜBUNG 1.1.1



Haben Sie einen Blick auf die Ergebnisse der unter den oben angeführten Link abrufbaren Analyse geworfen? Wie ist die Arbeitslosigkeit in Ihrem Land? Wie sieht es im Vergleich zu anderen Teilen Europas aus?

Wie erklären Sie sich die Unterschiede?

Können Sie die 10 gefragtesten Berufe Ihrem Land identifizieren? In anderen Teilen Europas?

Welche Bildungswege führen zu dem von Ihnen identifizierten Beruf?

Sind die Ausbildungsanforderungen in jedem Land gleich - oder gibt es Unterschiede?



Diese Übung soll Job Brokern dabei unterstützen einen Überblick über den (Europäischen) Arbeitsmarkt zu gewinnen. Die dazu notwendigen Informationen finden Sie auf den entsprechenden Websites der Europäischen Kommission, z.B.

http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistiken

Internationale Informationen sind auch auf den Webseiten mehrerer Wirtschaftsblogs und E-Zines verfügbar: z.B. Forbes www.forbes.com oder die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) www.ilo.org.

Durch den Vergleich der unterschiedlichen Arbeitslosenmarktsituationen erhalten Sie ein besseres Verständnis, wie sich die unterschiedlichen wirtschaftlichen, bildungspolitischen und sozialen Situationen auf den Arbeitsmarkt und damit auf Arbeitssuchende auswirken. Wenn Sie gefragte Berufsbilder und die damit verbundenen Ausbildungsanforderungen recherchieren, bekommen Sie ein besseres Gespür dafür, welche Qualifikationen bei Arbeitssuchenden sinnvollerweise entwickelt werden sollten.

Soft Skills – Arbeitssuchende, die einen bestimmten Ausbildungs- und Karriereweg eingeschlagen haben und vor der Situation stehen einen Berufswechsel ins Auge fassen zu müssen, haben häufig das Gefühl, nicht über die notwendigen Fertigkeiten in einem neuen Berufsfeld zu verfügen. Das ist aber nicht immer der Fall. Egal ob Arbeitssuchende einen Berufswechsel planen oder ob es sich um Berufseinsteiger handelt, viele haben das Problem zu befürchten nicht die Anforderungen der Arbeitsplätze gerecht werden zu können. Hier haben Job Broker eine motivierende Rolle und müssen den Arbeitssuchenden vermitteln, dass Arbeitgeber vor allem nach einem Ausschau halten: Potential. Soft Skills, wie die Fähigkeit, in einer Vielzahl von Situationen effektiv zu kommunizieren, Eigeninitiative, Kreativität und Integrität zu zeigen und eine gute Arbeitseinstellung zu haben, sind in allen Branchen wertvoll.

ÜBUNG 1.1.2



Was sind Ihrer Erfahrung nach wichtige Schlüsselqualifikationen, bei denen Sie in der Arbeit mit Arbeitssuchenden gut ansetzen können? Finden Sie zumindest 5 Beispiele.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Konnten Sie fünf identifizieren? Könnten Sie noch mehr nennen?



Beim Bearbeiten dieser Übung hatten Sie wahrscheinlich eine bestimmte Zielgruppe im Hinterkopf. Die für die Gruppe typischen Charakteristika haben aber nicht zwingender Weise etwas mit den Fertigkeiten dieser Menschen zu tun. Es handelt sich möglicherweise um junge Erwachsene, die aus einer Qualifizierungsmaßnahme kommen oder um junge Erwachsene mit einem akademischen Abschluss. Ein guter Ansatz ist es deshalb sich anzusehen, was Menschen mit unterschiedlichen Bildungsabschlüssen an vergleichbaren Fertigkeiten mitbringen und wie diese Fertigkeiten entwickelt wurden. Sie können sich diese bei früheren Arbeitserfahrungen, formales oder informelles Lernen, Hobbies oder durch ehrenamtliche Arbeit angeeignet haben.

Das Karriereberatungsservice der Universität Princeton fasst solche Fertigkeiten unter den Kategorien: interpersonelle Fertigkeiten, organisatorische Fertigkeiten, Führungsfähigkeit und kommunikative Fertigkeiten zusammen. Nicht unter diese Kategorie fallen "harte" oder technische Fertigkeiten. Zwar können diese auch in mehr als einem Berufsfeld von Nutzen sein, sind Soft Skills aber in ganz vielen unterschiedlichen Berufsbereichen essentiell. Ein gutes Beispiel sind etwas Personen, die im Verkauf tätig sind oder auch Friseure.

Die Wichtigkeit von Soft Skills wird etwa auch im Europäischen Qualifikationsrahmen (EQF) thematisiert. Der EQF definiert acht Schlüsselkompetenzen, die allesamt als wichtig erachtet werden, da jede von ihnen dazu beitragen kann ein erfolgreiches Leben zu führen. Die acht Schlüsselkompetenzen sind:

1. muttersprachliche Kommunikation
2. fremdsprachige Kommunikation
3. mathematische Kompetenz und Grundkompetenzen in Wissenschaft und Technik

-
- 4 . Digitale Kompetenz
 - 5 . Lernfähigkeit
 - 6 . soziale und zivilgesellschaftliche Kompetenzen
 - 7 . Sinn für Initiative und Unternehmertum
 - 8 . kulturelles Bewusstsein und kulturelles Ausdrucksvermögen

Den gesamten EQF finden Sie hier: <https://www.erasmusplus.org.uk/file/272/download> . Der EQF wurde als Bezugsrahmen für die Mitgliedstaaten geschaffen, die auf dessen Basis ihre Systeme der allgemeinen und beruflichen Bildung gestalten oder überarbeiten sollen. Ziel ist es, dass die oben genannten Schlüsselkompetenzen im Aus- und Weiterbildungssystem gezielt gefördert werden.

Mobilität von Arbeitskräften - Viele Menschen migrieren, und viele denken darüber nach, um eine Beschäftigung zu finden. Migration, um Arbeit zu finden, ist ein sehr altes Phänomen, das uns schon seit Jahrhunderten begleitet. Heutzutage gibt es zunehmend einen globalen Arbeitsmarkt, und sowohl Soft- als auch Hard-Skills können auf Arbeitsplätze in den gleichen oder verschiedenen Sektoren und in verschiedenen Ländern übertragen werden. Die Europäische Union will diesen Prozess erleichtern - zumindest will sie Hindernisse beseitigen - und versucht ständig, die Qualifikationen in ganz Europa mit Instrumenten wie ECVET und ECTS und Unterstützung der NARIC-Büros vergleichbarer und übertragbar zu machen.



ÜBUNG 1.1.3



Sie haben einen Arbeitssuchenden, der seit geraumer Zeit arbeitslos ist. Gemeinsam mit dem Arbeitssuchenden diskutieren Sie die Möglichkeit Beschäftigung im Ausland zu finden. Welche Ratschläge können Sie erteilen? Wie würden Sie das Finden einer Entscheidung unterstützen, die sowohl praktisch als auch realistisch für den Arbeitssuchenden ist?



Nach Abwägung der Möglichkeiten mit Ihrem Arbeitssuchenden können Sie beide zu dem Schluss gekommen sein, dass der Umzug in ein anderes Land eine Option voller Potenzial, aber auch voller Unsicherheiten ist. Ihr Arbeitssuchender wird wahrscheinlich Fragen stellen, unter anderem: "Würde ich mit der neuen Sprache zurechtkommen? Wie sind die Berufsaussichten? Wie ist die Bezahlung? Was ist mit den Sozial- und Gesundheitssystem? Wie einfach ist es, in einer neuen Gesellschaft akzeptiert zu werden? Werde ich dort ein gutes Netzwerk aufbauen können? Was bedeutet es, wenn ich meine Familie mitnehme?"

Ein gutes Instrument, das ihnen dabei helfen kann, ist EURES <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage> . Der Arbeitssuchende kann mit Hilfe der Jobbroker umfangreiche Informationen darüber finden, wie er in einem anderen Land in Europa arbeiten und leben kann. Darüber hinaus gibt es mehrere Foren und Websites, die ein Job Broker nutzen kann, wo diejenigen, die bereits migriert sind, Ratschläge für diejenigen geben, die ihnen folgen können, was das Arbeiten und Leben in anderen Ländern betrifft. Einige Beispiele sind

www.expatica.com/

www.expatforum.com/

<https://www.iamexpat.nl/>

Das Gespräch mit Menschen, die bereits im Ausland leben und arbeiten, ist ein guter Weg, um mehr über die Vor- und Nachteile zu erfahren und zu erfahren, ob es etwas ist, was Arbeitssuchende bereit sind zu tun oder sich sogar darauf freuen. Für Arbeitssuchende ist es wichtig zu verstehen, dass der Gang ins Ausland auch Herausforderungen mit sich bringt, aber auch dass es Hilfestellungen gibt und die Meinung später auch wieder rückgängig gemacht werden kann.

1.2 Identifizieren von relevanten Informationsquellen (Arbeitsmarktentwicklung, Ausbildung, etc.) Förder- und Beschäftigungsmöglichkeiten sowie wichtige arbeitsrechtliche Aspekte und auswählen relevanter Informationen für die Arbeit mit Arbeitssuchenden aus.

Die Berufswahl wird durch das persönliche Umfeld, die Familie, Freunde, allgemeine Lebensumstände, persönliche Überzeugungen, Motivation und andere Überlegungen bestimmt. All diese Faktoren sind Elemente, die den Karriereweg und die Beschäftigungsmöglichkeiten beeinflussen. Daher sind diese Konzepte selten einfach nur eine "gerade Linie". Ziele, die zu Beginn einer Überlegung klar erscheinen können, können unklar werden und es entstehen ständig neue. Immer wieder muss ein Individuum Entscheidungen treffen. Die Natur des Arbeitsmarktes zwingt die Menschen mehr als bisher in diese Lage. Lebenslange Beschäftigung in einem Unternehmen ist nicht mehr die Regel. Dies muss bei der Karriereberatung in vollem Umfang berücksichtigt werden. Der Job Broker muss sich der Situation jedes einzelnen Arbeitssuchenden bewusst sein, um ihm durch maßgeschneiderte Beratung und spezifische und individuelle Schritte des einzelnen Arbeitssuchenden zu helfen.

ÜBUNG 1.2.1



Shoriful ist Arbeitssuchender in Belgien*. Shoriful, die Anfang 50 ist, wurde in Bangladesch geboren. Sie studierte bis zu ihrem 15. Lebensjahr und verließ die Schule mit geringen Qualifikationen. Sie kam 1975 mit ihrem Mann nach Brüssel. Sie hat fünf Kinder im Alter von Anfang 20 bis Ende 30. Eines ihrer Kinder hat eine Lernbeeinträchtigung und braucht ständige Pflege. Sie hat ihre Zeit damit verbracht, die Kinder großzuziehen und sich um ihren Sohn zu kümmern. Die Betreuung der Kinder nahm ihre ganze Zeit in Anspruch und sie hatte keine Zeit, sich in

Belgien weiterzubilden. Von Zeit zu Zeit nahm sie die Gelegenheit wahr, als Putzfrau, Babysitterin oder persönliche Assistentin zu arbeiten. Alle Arbeitsplätze wurden über die Kontakte in der Community gefunden. Shoriful hat an Sprachkursen teilgenommen, aber nicht konsequent und hat einige Probleme mit der französischen Sprache. Sie ist in lokalen Frauenorganisationen tätig und arbeitet als Volontärin für neu angekommene Migrantinnen und Migranten in ihrem örtlichen Gemeindezentrum. Durch die Gemeinde und verschiedene Projekte hat Shoriful ihre Französischkenntnisse und Computerkenntnisse entwickelt und einige Arbeitserfahrungen durch Freiwilligenarbeit gesammelt. Jetzt hat sie sich entschieden, einen Beruf zu ergreifen, um ihr Ziel, einen Arbeitsplatz zu finden, zu erreichen.

Aufgabe:

Erstellen Sie ein Dokument, das alle relevanten Informationsaspekte abbildet, die Ihnen bei Ihrer Arbeit mit Shoriful eine Hilfe sein können. Welches sind die relevanten Berufsbildungsanbieter bzw. Bildungsmaßnahmen und öffentlichen Beschäftigungsprogramme, die Sie nutzen können, um Ihre Arbeitssuchende dabei zu unterstützen, ihren Mangel an Wissen, Fähigkeiten oder Kompetenzen zu beheben?

*Sie können Belgien, mit dem für Sie zutreffenden Land ersetzen.



Bei der Bearbeitung der Übung sollen Sie die folgenden Fragen unterstützen:

Bedenken Sie, dass es einen Unterschied zwischen den Zielen des Arbeitssuchenden und den Zielen, die ein Job Broker formulieren würde, geben kann. Dies beinhaltet eine gewisse Berücksichtigung des Managements von Erwartungen, insbesondere in Bezug auf die möglicherweise unrealistischen Ziele auf der Seite des Arbeitssuchenden und wie ein Job Broker damit umgehen könnte.

1. welche Ziele könnte ein Job Broker aufgrund seiner Expertise als Anregung vorschlagen?

Je nach Ihrem Fachwissen und Ihrer Situation können Sie Folgendes in Betracht ziehen:

2. Sind die Ziele zwischen dem Arbeitssuchenden und dem Jobbroker ähnlich? Was sind die Unterschiede?
3. welche Art von Aktivitäten können Sie durchführen, um den Arbeitssuchenden in dieser Phase zu unterstützen?
4. Was muss der Arbeitssuchende tun, um einen Aktionsplan aufzustellen?
5. benötigt der Arbeitssuchende eine maßgeschneiderte Unterstützung?

Es ist wichtig zu bedenken, dass es dem Arbeitssuchenden und dem Jobbroker angesichts der Situation des Arbeitssuchenden (aktuelle Ausbildung, Beschäftigung, Freiwilligenarbeit) und der Verfügbarkeit von Berufsbildungsanbietern, Zertifizierungssystemen und öffentlichen Beschäftigungsprogrammen gelingen sollte, ein für beide Seiten akzeptables, realistisches Ziel zu formulieren.

Wenn nicht, sollten Job Broker diese unterschiedliche Wahrnehmung der Situation thematisieren und versuchen, den Arbeitssuchenden zu erklären, warum man die Situation anders sieht und warum es sich lohnen kann noch einmal über die gewählten Zielsetzungen nachzudenken.

Unterschiedliche Ansätze für unterschiedliche Menschen – Europa steht aktuell vor einer doppelten Herausforderung, was den Arbeitsmarkt betrifft. Einerseits kämpfen insbesondere die südlichen Länder nach wie vor mit hohen Arbeitslosenzahlen. Andererseits zeigen sich auch Zeichen der Erholung und in manchen Regionen fehlen ausreichend Fachkräfte. Bei beiden Herausforderungen können Job Broker eine wichtige Rolle einnehmen. Als Fachkraft, die in einer Vielzahl von Kontexten (öffentliche Arbeitsverwaltungen, Berufsberatung, Berufsbildungsorganisationen) arbeitet und Arbeitsuchende bzw. Lernende in öffentlich finanzierten Berufsbildungs- und Beschäftigungsprogrammen mit nachhaltigen Beschäftigungsmöglichkeiten zusammenführt.

ÜBUNG 1.2.2



Beschreiben Sie die verschiedenen Arten von Aus- und Weiterbildungsangeboten bzw. Programme zur Beschäftigungsförderung in Ihrem Land. Unterscheiden Sie zwischen jenen, die für alle Arbeitsuchenden von Relevanz sind und jene, die sich an spezifische Zielgruppen richten bzw. von denen bestimmte Zielgruppen in besonderer Weise profitieren können.



Menschen, die einer bestimmten Gruppe zugeordnet werden können, weisen häufig auch ähnliche Bedürfnisse auf oder stehen vor gleichartigen Herausforderungen am Arbeitsmarkt (bspw. ältere Arbeitsuchende, Personen mit geringem Qualifikationsniveau). Wichtig ist allerdings, dass Job Broker eine Sensibilität für die individuelle Situation jedes Arbeitsuchenden mitbringen und Arbeitsuchende in vielen Fällen Teil mehrerer Zielgruppen sind.

So kann eine Person mit Hochschulabschluss auch gleichzeitig ein Mensch mit Behinderung sein, Migrationshintergrund aufweisen oder Betreuungsverpflichtungen haben. Dies bedeutet, dass sie unterschiedliche Bedürfnisse haben, und es kann sein, dass sie verschiedene öffentlich finanzierte Programme nutzen können, die organisiert oder finanziert wurden, um diese Personen bei der (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Diese Übung sollte Ihnen dabei helfen, sich mit den Bedürfnissen unterschiedlicher Zielgruppen auseinanderzusetzen und Unterstützungsangebote zielgruppenspezifisch kategorisieren zu können. Eventuell lohnt es sich auch darüber zu reflektieren, wie unterschiedliche Programme kombiniert werden können, um Arbeitsuchende optimal unterstützen zu können.

Die Ergebnisse dieser Übung können auch als praktischer Arbeitsbehelf dienen. Wenn Sie die erstellte Kategorisierung laufend aktualisieren hilft ihnen das im Arbeitsalltag viel Zeit zu sparen.

ÜBUNG 1.2.3



Erstellen Sie eine Liste der fünf Zielgruppen, mit denen Sie am meisten Erfahrung haben und mit jenen fünf Gruppen, mit denen Sie am wenigsten Erfahrung haben.

Am erfahrensten

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Am wenigsten erfahren

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Warum, glauben Sie, ist das so?



Machen Sie eine Liste der Herangehensweisen und Arbeitstechniken, die Sie im Arbeitsalltag einsetzen und unterscheiden Sie diese je nachdem, ob Sie sie für universell einsetzbar oder nur für bestimmte Zielgruppen als geeignet empfinden.

Universell

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Zielgruppenspezifisch

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Bitte begründen Sie, warum Sie jeweils die Wahl getroffen haben:



Ziel der Übung war es Ihnen die Möglichkeit zu geben strukturiert über die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen zu reflektieren, um so ein besseres Verständnis dafür zu entwickeln, wie Sie Personen mit spezifischen Eigenschaften am besten unterstützen können.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie diese Informationen nutzen können: Auf der einen Seite können Sie sich entscheiden, sich mehr auf die Gruppen zu konzentrieren und zu spezialisieren, mit denen Sie besser vertraut sind, besonders wenn Sie der Meinung sind, dass dies ein Ergebnis der aktuellen Situation in Ihrem Land ist, und dass dies die Gruppen sind, mit denen Sie in den kommenden Jahren am meisten zu tun haben werden.

Vielleicht haben Sie aber auch festgestellt, dass Sie mit einer Zielgruppe noch wenig Erfahrung haben, obwohl diese in Ihrer Region eine Gruppe darstellt, bei der besonders hoher bzw. häufiger Unterstützungsbedarf besteht. In diesem Fall wäre es sinnvoll, mehr Informationen über die Bedürfnisse dieser Zielgruppen einzuholen. Auf diese Weise können Sie Ihre Erfahrung und die Ihrer Arbeitssuchenden erweitern und dadurch bessere Ergebnisse als Job Broker erzielen.

1.3 Beschreiben von Netzwerktechniken und diese zum Aufbau langfristiger Beziehungen zu Arbeitgebern, möglichen Kooperationspartnern, Fördereinrichtungen sowie Unterstützungsmaßnahmen für Arbeitssuchende nutzen.

Eine der zentralen Herausforderungen in der Arbeit von Job Brokern ist der Aufbau eines Netzwerks von potentiellen Arbeitgebern, die entsprechende Beschäftigungsmöglichkeiten bieten. Je nach Kontext bzw. Organisationshintergrund in dem Job Broker arbeiten stehen unterschiedliche Formen bzw. Niveaus von Informationen über den regionalen Arbeitsmarkt zur Verfügung. In jedem Fall ist es aber Teil der Arbeit als Job Broker, diese Informationen so zu „übersetzen“, dass diese für die eigene Arbeit nutzbar werden.

Die Suche nach aktuellen und relevanten Informationen über die Anforderungen des Arbeitsmarktes und jene von spezifischen Arbeitgebern kann herausfordern sein, da sich viele Sektoren aufgrund beschäftigungspolitischer Maßnahmen, technologischen Entwicklungen und Konjunkturentwicklung rasch verändern. Job Broker benötigen sehr viele Informationen, bspw. für die Entwicklung individueller Aktionspläne zur Unterstützung von Arbeitsuchenden. Hier ist es notwendig genau zu wissen, welche Art von Tätigkeiten mit einer „Stelle“ in einem Unternehmen verbunden sind um diese passgenau mit den Qualifikationen und Kompetenzen der Arbeitsuchenden abgleichen zu können. Eine Möglichkeit, Informationen aus erster Hand zu erhalten, besteht darin, direkte Beziehungen zu Arbeitgebern zu unterhalten.

Im folgenden Abschnitt erwartet Sie ein Überblick über die unterschiedlichen Arten von Informationen die Job-Broker benötigen und Sie werden dazu herausgefordert bei der Suche nach Informationen kreativ zu sein.

ÜBUNG 1.3.1



Kennen Sie Informations- und Beratungsangebote, die den Arbeitgebern zur Verfügung gestellt werden können, um sie bei der Einstellung unerfahrener Arbeitssuchender zu unterstützen? Geben Sie unten an.

Wenn Sie die Möglichkeit haben, suchen Sie das Gespräch mit Kollegen. Kennen diese vielleicht noch andere Angebote oder haben eventuell Ideen wie man Arbeitgeber bei dieser Frage unterstützen könnte?



Viele Arbeitgeber, insbesondere Klein- und Mittelunternehmen, werden keine eigene Personalabteilung haben. Es fehlt ihnen deshalb auch häufig die Expertise mit MitarbeiterInnen umzugehen, die zusätzliche Unterstützung benötigen, bis sie ihr Leistungspotential voll entfalten können. So ist es bspw. oft schwierig Arbeitgeber davon zu überzeugen jungen Menschen mit wenig oder gar keiner Arbeitserfahrung eine Chance zu geben. Unternehmen ist aber in vielen Fällen gar nicht bewusst, dass diese Unerfahrenheit auch Vorteile mit sich bringen kann. So hat ein Unternehmen bei jungen Menschen viel besser die Möglichkeit, einen Mitarbeiter den Bedürfnissen des Unternehmens entsprechend zu formen. Der Job Broker kann Wissen dieser Art nutzen, um sowohl dem Arbeitgeber bei der Suche nach der richtigen Person für den Job als auch dem Arbeitssuchenden bei der Suche nach einer geeigneten Stelle zu helfen. Abgesehen von den Informationen, die sich auf alle Arten von Bewerbergruppen beziehen können (Lebensläufe, Bildungshintergrund, beruflicher Hintergrund, Fähigkeiten, Kompetenzen usw.), kann der Job Broker Informationen zur Verfügung stellen, die sich speziell auf die Gruppe beziehen, die er fördern möchte.



Als Job Broker ist es stets Ihre Aufgabe, die Interessen von Arbeitgebern und Arbeitssuchenden so zu kombinieren, dass das bestmögliche Ergebnis herauskommt. Der Aufbau eines Netzwerks von engagierten und offenen Arbeitgebern, kann das regionale und lokale Arbeitsmarktsystem dabei unterstützen Lösungen für Probleme wie Bildungs- und Berufswahl, mangelnde Arbeitserfahrung,

Ausbildungsbedarf etc. zu finden. Ein Erfolgsfaktor beim Aufbau eines nachhaltigen Netzwerks ist das Bereitstellen von Informationen im Netzwerk. Darüber hinaus ist es wichtig zu berücksichtigen, dass unterschiedliche Arbeitgeber unterschiedliche Erwartungen an die Einbindung und Ihr Engagement im Netzwerk mitbringen.

Daher ist es für die Job Broker wichtig, gute Beziehungen zum Arbeitgeber-Netzwerk zu pflegen und sicherzustellen, dass Sie eine gemeinsame Basis finden, von der alle profitieren können. Eine typische treibende Motivation für einen Arbeitgeber, Teil eines Netzwerks von Arbeitgebern in einem Arbeitsvermittlungsprogramm zu werden, ist "soziale Verantwortung". Dahinter steht der Gedanke, dass Unternehmen gewinnbringende Aktivitäten mit Aktivitäten, die der Gesellschaft zugutekommen, in Einklang bringen; dazu gehört die Entwicklung von Unternehmen mit einem positiven Verhältnis zur Gesellschaft, in der sie tätig sind.

ÜBUNG 1.3.2



Machen Sie eine Liste von fünf verschiedenen Techniken, die Sie nutzen können, um mit Arbeitgebern in Ihrem Netzwerk in Kontakt zu bleiben und die Kontakte zu pflegen, um eine nachhaltige Beziehung aufrecht zu erhalten.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

5.

Nun, da Sie darüber nachgedacht haben, wie Sie Ihr Netzwerk pflegen, listen Sie als Nächstes fünf verschiedene Techniken auf, die Sie für die Vermittlung von Arbeitssuchenden zu Arbeitgebern nutzen können.

1.

2.

3.

4.

5.



Je nach Branche bzw. Sektor können Arbeitgeber (einzeln und in größeren Netzwerken) auf verschiedene Weise einbezogen werden. Einige Beispiele:

- Durch "Absichtserklärungen", in denen sich lokale Job-Brokering-Organisationen und lokale Arbeitgeber zu einer Zusammenarbeit im Sinne der Arbeitssuchenden verpflichten.
- Newsletter mit Informationen über Aktivitäten, Updates und "Best Practice Stories".
- Durch geplante (jährliche bzw. halbjährliche) Treffen, bei denen Arbeitgeber und andere interessierte Akteure sich gegenseitig auf den neuesten Stand bringen können (z.B.

politische Änderungen, erzielte Ergebnisse usw.) sowie ein Forum schaffen, in dem sie sich untereinander vernetzen, sehen können, was andere tun und Erfahrungen austauschen können.

- Darüber hinaus ist es als Job Broker wichtig, über spezifische Techniken zu verfügen, die Sie jederzeit anwenden können, um eine Anstellung zu vermitteln. In vielen Fällen kann es nötig sein unterschiedliche Techniken zu kombinieren, um maßgeschneiderte Lösungen zu erarbeiten.

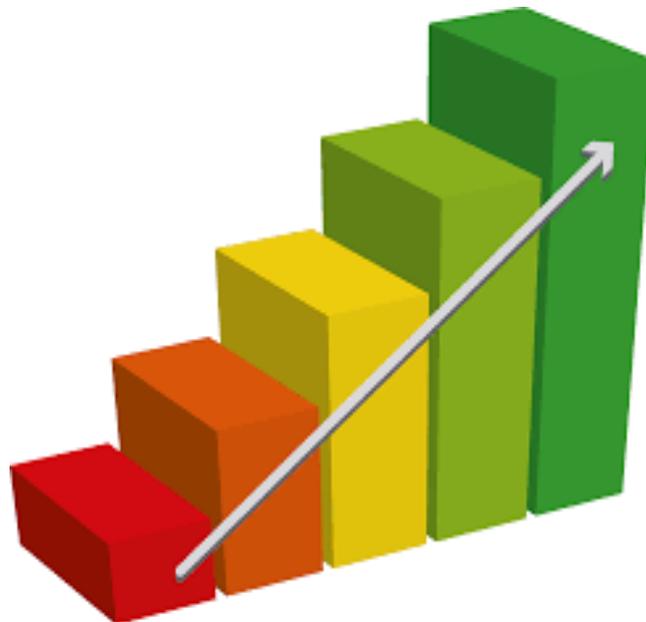
Einige beliebte Techniken, die Sie verwenden können, sind:

- Den Rekrutierungszyklus <https://www.topechelon.com/blog/placement-process/what-is-full-cycle-recruiting/>
- Sprechen - bei Workshops, Veranstaltungen, Konferenzen oder informellen Zusammenkünften - um sowohl Arbeitssuchende als auch Arbeitgeber anzuziehen.
- Erwerben Sie Datenbanken von anderen Unternehmen, wenn möglich.
- Nutzung von online verfügbaren Datenbanken/Social Media wie LinkedIn
- Stellenanzeigen aufgeben
- Suche nach Mitarbeiterempfehlungen
- Durchführung von Einstellungstests
- Treffen Sie sich mit neuen potentiellen Arbeitsgebern und führen Sie Interviews, um zu sehen, was in Ihrer Nähe benötigt wird.
- Finden Sie verschiedene Möglichkeiten, Ihre Erfolgsstorys zu präsentieren

- Teilnahme am Auswahlverfahren, Unterstützung der Arbeitgeber

Natürlich würde das Endergebnis entsprechend den Bedürfnissen Ihrer Arbeitssuchenden und einer Kombination verschiedener Techniken ausfallen.

Indikatoren zur Messung der Wirkung - Wie die meisten öffentlich finanzierten Dienstleistungen auch Job Brokering seine Wirkung anhand spezifischer Indikatoren messen. Diese Indikatoren können qualitativ oder quantitativ sein. Sie können auf Basis eines internen Qualitätssicherungsplans entwickelt oder von externen Auftrag- oder Fördergebern vorgegeben werden.



ÜBUNG 1.3.3



Wie viel wissen Sie eigentlich darüber Bescheid, wie Ihr Job Broker Service finanziert wird?
Wissen Sie welche Indikatoren herangezogen werden, um die Services Ihrer Organisation bzw. Ihre individuelle Performance zu bewerten?

Welche Art von Erfolgskriterien (z.B. wie kann man messen, ob die Dienstleistung erbracht wird) können Sie identifizieren?

Warum glauben Sie, dass diese Kriterien/Maßnahmen gewählt wurden?

Jetzt haben Sie über diese Frage nachgedacht, fällt Ihnen noch mehr ein?



Beim Bearbeiten dieser Übung, könnten Sie auf Informationen zu öffentlichem Förderwesen im Bereich der Arbeitsmarktpolitik, Berufsbildung oder Erwachsenenbildung oder sogar eine Kombination davon gestoßen sein. Jeder Auftrag bzw. Fördervertrag sieht unterschiedliche Kennzahlen vor, d.h. wie die Effektivität der Dienstleistungen zu bewerten ist und welche Art von Leistungsmessungen und -ergebnissen erwartet werden. Einige davon sind vielleicht:

- ✓ Rekrutierung der Teilnehmer (in Bezug auf Gesamtzahl, Dauer der Beschäftigung, Hintergrund, Alter, Geschlecht - oder eine Kombination)
- ✓ Assessment der Teilnehmer (Durchführung einer spezifischen Bedarfsanalyse)
- ✓ Teilnahme an einem Lern- oder Arbeitssuchprogramm (wie viele Teilnehmer und wie lange)
- ✓ Abschluss des Lernprogramms (wie viele von denen, die ihr Programm begonnen haben)
- ✓ Teilnahme an einem Akkreditierungsverfahren (z.B. wie viele Absolventen des Studiengangs haben sich in irgendeiner Form einer Abschlussprüfung unterzogen?)
- ✓ Erwerb einer formal anerkannten Qualifikation (... und wie viele von ihnen waren erfolgreich?)
- ✓ Beschäftigungsaufnahme / Erstvermittlung (wie viele von denjenigen, die das Programm begonnen haben, haben einen Job begonnen?)
- ✓ Arbeitsplatzerhaltung (wie lange blieben sie z.B. 6, 12 oder sogar 24 Monate beschäftigt?)

1.4 Beschreiben relevanter öffentlicher Strategien und Prioritäten in Bezug auf die Finanzierung und Organisation von Arbeitsvermittlungsdiensten

Was wissen Sie darüber, wie Ihr Arbeitsvermittlungsdienst (Brokerage-Service) finanziert wird? Glauben Sie, dass Sie es wissen müssen? In einigen Fällen ist die Art und Weise, wie Dienstleistungen finanziert werden öffentlich. In anderen Fällen sind Verträge und Fördervereinbarungen vertraulich, und Sie wissen vielleicht nicht, wie Ihre Arbeit finanziert wird, selbst wenn Sie es wissen wollten!

Auf der einen Seite ist es nicht notwendig, die Details zu kennen, wie Ihr Arbeitsvermittlungsdienst finanziert wird, um Ihre Arbeit zu erledigen. Allerdings erfordert jede öffentliche Finanzierung Verantwortlichkeit auf einer gewissen Ebene, und die Art und Weise, wie Ihr Service finanziert wird, kann die Prioritäten Ihrer Organisation bestimmen, oder sogar die Art und Weise, wie Sie Ihren Service erbringen sollen.

Untersuchungen der Job Broker Erasmus+-Partner haben nicht nur gezeigt, dass die Rolle des Job Brokers in vielen EU-Ländern in verschiedenen Formen existiert, sondern auch, dass die aufkommende Arbeitsweise der "Zahlung durch Ergebnisse" ('payment by results' die in öffentlichen Programmen immer häufiger vorkommt) den Fokus dieser Rolle dramatisch verändert. In der letzten Übung und dem Feedback gaben wir einen Hinweis auf die Art der "Ergebnisse", die diese Maßnahmen liefern. Dies ist besonders ausgeprägt im Vereinigten Königreich, wo "Output"-Finanzierungen üblich sind - unter Umständen mit 100% der öffentlichen Mittel, die davon abhängen, ob der unterstützte/arbeitslose Lernende einen Arbeitsplatz findet und behält. Dieser Trend im "System" tritt auch in anderen Ländern unterschiedlich auf und zwingt die Berufsbildungsanbieter, traditionelle Ansätze zu "überdenken" - denn die Förderung erfolgt nicht mehr nur für die Durchführung von Kursen, sondern setzt zunehmend einen erfolgreichen Berufseinstieg und die Erhaltung von Arbeitsplätzen voraus.

Diese und andere Faktoren bedeuten, dass es nicht mehr ausreicht, nur Menschen auszubilden oder Kandidaten für eine Stelle auszuwählen: Die Berufsbildungsanbieter müssen die Ressourcen

auf unterschiedliche Weise einsetzen, enger mit den Arbeitgebern zusammenarbeiten, um "zu vermitteln" - und sogar das Arbeitsergebnis nach Erreichen des Ziels aufrecht erhalten.

Als europäisches Erasmus+-Projekt wurde der Job Broker entwickelt, um eine Reihe von Bereichen zu behandeln, die für die europäische Politik von Belang sind.

So fordert das "Brügger Kommuniqué" (2010) die EU-Mitgliedstaaten auf, die Arbeitsmarktrelevanz der beruflichen Bildung zu verbessern, sie ergebnisorientierter zu gestalten und eine "gemeinsame Sprache" zu entwickeln, die Bildung, Ausbildung und Arbeitswelt verbindet. Darüber hinaus beinhaltet eines der Hauptziele des strategischen Rahmens der Europäischen Union für die europäische Zusammenarbeit in der allgemeinen und beruflichen Bildung (ET 2020) einen Aufruf zu Maßnahmen, die zur Verbesserung der Qualität, Effizienz und Relevanz (Attraktivität) der beruflichen Bildung für die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes beitragen.

In der Strategie Europa 2020 wird gefordert, dass 75 % der 20- bis 64-Jährigen eine Beschäftigung haben. Die sich wandelnde Arbeitswelt wird auch in der Initiative "New Skills for New Jobs" der Europäischen Kommission hervorgehoben.

Die Vermittlung von Arbeitsplätzen unter Berücksichtigung der Anpassung der Fähigkeiten (matching) an die Bedürfnisse des Arbeitsmarktes ist an sich schon eine neue Arbeitsweise. In früheren Zeiten verließen Menschen die Schule und absolvierten Berufsausbildungsprogramme für eine bestimmte Art von Beruf oder Branche - und arbeiteten oft für den Rest ihres Lebens in diesem Bereich - oder sogar in diesem Beruf. Für viele ist dies Vergangenheit, und es hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass die Menschen viele verschiedene Fähigkeiten für den Arbeitsmarkt haben oder entwickeln müssen. Diese werden oft als "übertragbare Fähigkeiten" bezeichnet, und ein Großteil der derzeitigen EU-Politik zielt darauf ab, die Politik der öffentlichen Arbeitsverwaltungen in den Mitgliedstaaten aufzufordern, die Entwicklung übertragbarer Fähigkeiten für die moderne Arbeitswelt zu ermitteln und zu unterstützen.

Angesichts dieser neuen politischen Kontexte und Veränderungen in der Berufsbildungspolitik will das Projekt Job Broker einen eigenen Beitrag zu dieser Politik leisten. Durch die Entwicklung eines Job Broker Curriculum Programms sollen das Wissen und die Fähigkeiten verbessert werden, die

den Berufsbildungsanbietern in der EU helfen, ihre Erfolgsquote bei der Sicherung nachhaltiger Arbeitsplätze für ihre Lernenden (die Arbeitssuchenden) zu erhöhen. Es gibt jedoch viele Herausforderungen, wie die Rolle des Job Brokers entwickelt, geschult und mehrfach validiert und akkreditiert werden soll - nicht zuletzt, weil die Arbeitsmarktsituation in jedem Mitgliedstaat so unterschiedlich ist und keine zwei Regierungen die gleichen Strategien und Programme verfolgen.

ÜBUNG 1.4.1 Identifizieren Sie mindestens 3 wichtige öffentliche Richtlinien, die sich auf die Arbeitsvermittlungsdienste in Ihrem Land auswirken, und beschreiben Sie, wie sie sich auf Ihre Arbeit auswirken



Schriftliche Aufgabe

Identifizieren Sie drei Hauptpolitikbereiche der öffentlichen Hand, die sich mit der Unterstützung von Arbeitssuchenden in Ihrem Land befassen (z.B. verschiedene Arten von Lohnsubventionssystemen, Berufsausbildung, aktive Arbeitsmarktmaßnahmen verschiedener Art).

Wie wirkt sich jeder dieser Faktoren darauf aus, wie Sie Ihren Service und Ihre Finanzierung erbringen? Wie berücksichtigen Sie dies in der Zusammenarbeit mit Ihren Arbeitssuchenden?



Sie können jetzt deutlich sehen, dass die Art und Weise, wie Ihr Brokerage-Service finanziert wird, Einfluss darauf haben kann, wie Sie den Service für Ihre Arbeitssuchenden erbringen. Möglicherweise haben Sie sehr spezifische monatliche Ziele und Fristen, um die Ergebnisse zu erreichen; einige Leute werden dies motivierend finden und andere werden es als Stress empfinden!

In einigen Fällen bringt der Job Broker den Arbeitssuchenden nicht nur einfach in Arbeit, sondern möchte auch eine kontinuierliche Unterstützung während der Arbeit anbieten, um sicherzustellen, dass die Arbeitssuchenden ihre Beschäftigung über einen bestimmten Zeitraum erhalten. Man kann mit Fug und Recht sagen, dass dies die Rolle des Job Brokers um ein weiteres Element erweitert hat, für einige, die sich für die Übernahme dieser neuen Aufgaben weiterbilden müssen. In einigen Ländern (z.B. dem Vereinigten Königreich), in denen die "Zahlung durch Ergebnisse" alltäglich geworden ist, hat dies die Art und Weise beeinflusst, wie die öffentliche Beschäftigung und sogar das berufliche Bildungsangebot organisiert sind. Einfach ausgedrückt, wenn Sie für bestimmte Ergebnisse bezahlt werden, dann wird das die Priorität für die Organisation Ihres Dienstes sein. Dies kann sehr tiefgreifende Auswirkungen haben, nicht nur auf die Art und Weise, wie sich Ihre

Organisation für die Verwaltung ihrer Arbeit entscheidet, sondern insbesondere auch darauf, wie Sie Ihre Zeit priorisieren.

Darüber hinaus gibt es Belege dafür, dass die frühzeitige Unterstützung bei allen Problemen, die zwischen dem Arbeitnehmer und dem Arbeitgeber auftreten, den Unterschied zwischen jemandem bedeuten kann, der nicht nur in der Arbeit bleibt, sondern auch seine Situation verbessert. Wenn ein Teil der Mittel vom öffentlichen Sektor erst nach einer gewissen Zeit nach der Einstellung gezahlt wird, dann liegt der Schwerpunkt auf der nachhaltigen Unterstützung durch den Job Brokering Anbieter, d.h. Information, Beratung, Beratung und Vermittlung nach der Arbeitsaufnahme. Dies kann eine radikale Abkehr für diejenigen sein, die es gewohnt sind, dass ihre Arbeit mit der erfolgreichen Anstellung des Arbeitssuchenden beendet ist.



Das folgende Beispiel basiert auf den Bedingungen eines Vertrages, der von einer britischen öffentlichen Stelle ausgestellt wurde, die das Berufsbildungsangebot an einen Berufsbildungsanbieter vergibt. Der Vertrag richtete sich an arbeitslose Arbeitssuchende im Alter von 18 - 30 Jahren.

Der Vertrag sah vor, bis zu 500 Arbeitssuchende zu unterstützen und hatte eine 24 monatige Laufzeit. Der Zahlungsplan im Vertrag sieht wie folgt aus:

Meilenstein/ Ergebnis	Betrag €	Maximale Anzahl
Der Teilnehmer führt eine erste Bewertung des Programms durch.	100	500
Beginn eines nicht akkreditierten Lernprogramms	50	200
Beginn des akkreditierten Lernprogramms / Berufsbildungskurses	75	200

Abschluss des nicht akkreditierten Lernprogramms	150	150
Abschluss des akkreditierten Lernprogramms / Berufsbildungskurses	50	200
Erwerb des Berufsabschlusses auf Stufe 2	250	400
Erreichen des Jobstarts	150	400
Dauerhafter Arbeitsplatz - 4 Wochen	250	300
Dauerhafter Arbeitsplatz - 6 Monate	750	250
Dauerhafter Arbeitsplatz - 12 Monate	750	250

ÜBUNG 1.4.2



Lesen Sie das folgende Fallbeispiel über das Jupiter-Training und beantworten Sie dann die Fragen.

Jupiter Training hat gerade seinen neuen Vertrag gemäß dem obigen Beispiel für Zahlungen nach Ergebnissen erhalten. Sie haben sechs Jobbroker, die normalerweise sehr intensiv mit Arbeitssuchenden zusammenarbeiten, die oft mehrere Unterstützungsbedürfnisse haben und zusätzlich einen Job finden müssen.

Ihre früheren Verträge hatten mehr Freiheit und Zeit bei der Arbeit mit Arbeitssuchenden gelassen. Sie halfen auch bei anderen Fragen, indem sie sich bei Bedarf an spezialisierte Unterstützungsdienste wandten. Das bedeutete, dass sie jedem Menschen einen ganzheitlichen Service boten, der sich dann besser auf seine Arbeitssuche konzentrieren konnte.

Der neue Vertrag bedeutete, dass die Jobvermittler viel mehr darüber nachdenken mussten wieviel Zeit sie mit jeder Person verbrachten, wie viele Sitzungen sie anbieten konnten und wie schnell sie sie entweder in Arbeit oder in eine Ausbildungstätigkeit bringen mussten, um ein Ergebnis zu erzielen und bezahlt zu werden.

Alle Job Broker erhielten monatliche Ziele, auf die sie hinarbeiten sollten, was ihre Jobrollen um ein neues Element des Drucks erweiterte.

1. Welche Probleme könnten die Job Broker Ihrer Meinung nach bei der Erfüllung dieses neuen Vertrages haben?

2. Wie könnte sich dies auf das Unternehmen Jupiter Training auswirken - und was könnte das Ergebnis sein?

3. Können Sie mindestens 5 Ergebnisse nennen, die von den Job Brokern gemäß dem Zeitplan im Beispiel erwartet werden?

4. Wie könnte sich dies auf das Serviceangebot für Arbeitssuchende auswirken?

5. Können Sie irgendwelche Änderungen sehen, die das Jupiter-Training angesichts des neuen Vertrages an seinen Diensten vornehmen muss?



Wie Sie aus der Fallstudie und dem Beispiel ersehen können, kann die Anpassung an das Modell der Zahlungen nach Ergebnis neue Herausforderungen für alle Beteiligten mit sich bringen, die sowohl positiv als auch negativ sind.

Für einige größere Anbieter mag es einfacher sein, sich an dieses Modell anzupassen, da alle ihre Leistungen nicht ausschließlich auf einer einzigen Finanzierungsquelle basieren. Ebenso können sie mehrere Dienste anbieten, die unterschiedliche Vertragsbedingungen oder zusätzliche Einnahmequellen haben.

Kleinere oder spezialisiertere Anbieter können feststellen, dass, wenn sie die Anzahl der Ergebnisse nicht erreichen können, die erwartet werden, dies ihre Einnahmen schwer beeinträchtigen könnte - was sich auf die gesamte Leistungserbringung auswirken könnte, einschließlich der Anzahl der Beschäftigten und der Höhe der gezahlten Gehälter. Mit anderen Worten, Arbeitsplätze und Dienstleistungen könnten gefährdet sein.

Das andere offensichtliche Problem ist, dass einige Arbeitssuchende viel einfacher in die Arbeitswelt einsteigen können als andere, und das kann sich auf die Auswahl derjenigen auswirken, die Jupiter Training beschließt, für ihre Dienstleistungen auszuwählen. Im obigen Modell gäbe es keinen Anreiz, Arbeitssuchende mit mehreren Barrieren aufzunehmen. In der Praxis zahlt sich allerdings durch zusätzliche Bonuszahlungen die Vermittlung derjenigen aus, die mehr Bedarf haben - zum Beispiel diejenigen, die keine Qualifikationen haben oder länger arbeitslos waren.

Aber es ist nicht nur negativ zu sehen, denn es kann auch bedeuten, dass die Mitarbeiter neue Fähigkeiten und Arbeitsweisen erlernen, um ihre Leistung anzupassen. Sie könnten motiviert werden, indem sie jeden Monat Ziele erreichen und sich der Herausforderung stellen müssen.

ÜBUNG 1.4.3

Angesichts der ergebnisabhängigen Zahlung vergleichen Sie die drei positiveren mit den drei wichtigsten negativen Aspekten, die sich ergeben könnten.



Drei positive Aspekte:

- 1.
- 2.
- 3.

Drei negative Aspekte:

- 1.
- 2.
- 3.



Wenn Sie sich die Zahlung nach Ergebnisplan ansehen, können Sie sehen, dass ein "Ergebnis" sein kann, wenn ein Arbeitssuchender das Programm startet, oder eine andere Form von Meilenstein - wie z.B. die Aufnahme von einem Ausbildungsprogramm.

Es zeigt sich jedoch, dass die bei weitem größten Förderbeträge in diesem Beispiel auf Ergebnissen basieren, die "Endorientiert" sind - d.h. sie kommen nach erfolgter Aktivität - wie z.B. eine Qualifikation am Ende des Kurses oder den Verbleib in einem Job nach der Erstvermittlung.

Generell haben einige Studien festgestellt, dass das Modell Zahlung durch Ergebnisse bei der Arbeitssuche einige Vorteile haben kann, einschließlich:

- Alles ist klar - es kann helfen, sich auf bestimmte Ergebnisse und Ziele konzentrieren zu müssen.
- Flexibilität - wie etwas gemacht wird oder was getan wird, ist weniger wichtig als die Wirksamkeit.
- Effizienz und Belohnung - Anbieter werden für das, was sie erreichen, oder die "Outputs" ihres Dienstes bezahlt, und nicht für das, was sie ausgeben, oder die "Inputs". Wenn sie effizient sind, können sie Überschüsse aus der Finanzierung erzielen, die flexibel genutzt oder in den Service re-investiert werden können.

Einige Studien haben jedoch eine Reihe von Nachteilen bei der Bezahlung durch Ergebnisprogramme in öffentlichen Beschäftigungsprogrammen aufgezeigt.

Dazu können gehören:

-
- Finanzielle Risiken für Anbieter - es kann schwierig sein, mit Sicherheit vorherzusagen, wie "erfolgreich" jedes Programm sein kann, und daher gibt es möglicherweise keine Garantie dafür, dass die Kosten durch Zahlungen gedeckt sind. Mit anderen Worten, Anbieter können Geld verlieren!

 - Das Warten, bis die Ergebniszahlung erreicht, dann beansprucht und verifiziert ist, kann für Anbieter zu Cashflow-Herausforderungen führen, und es kann auch erhebliche finanzielle und personelle Investitionen sowohl vor dem Vertrag als auch während des Vertrags vor der Zahlung erfordern.

 - "Rosinenpickerei" - wo Anbieter zögern, Arbeitssuchende mit komplexeren Problemen einzustellen, aus Angst, dass es schwieriger wird, "ein Ergebnis zu erzielen" und daher schlechtere Ergebnisse (d.h. niedrigere Vermittlungsraten) zu erzielen - oder nicht bezahlt zu werden. Dies kann zu "Parken" und "Creaming" führen - wo solche Arbeitssuchenden beiseitegelegt oder vernachlässigt werden (Parken), während andere, die leichter zu "Ergebnissen" zu bringen sind, im Fokus stehen, da die Anbieter "einfachere" Arbeitssuchende zur Aufmerksamkeit ansteuern ("Creaming" - d.h. "die Creme nehmen").

 - Anbieter zu zwingen, sich auf bestimmte Ergebnisse zu konzentrieren, um bezahlt zu werden, kann Innovation das Ausprobieren verhindern.

ÜBUNG 1.4.4



Finden Sie heraus, wie die Jobvermittlung, für die Sie arbeiten, finanziert wird: Möglicherweise müssen Sie Manager, Ihre Kollegen und sogar Ihre Arbeitssuchenden sprechen, um die folgenden Fragen zu beantworten:

1. Wie viele Arbeitssuchende werden während der Vertragslaufzeit erwartet?
2. Welche Ziele haben Sie für die Arbeits- und Ausbildungsergebnisse?
3. Wird von Ihnen erwartet, dass Sie die Termine einhalten, was sind das für Termine?



Ihre Recherche könnte einige Dinge aufgedeckt haben, die Ihnen über Ihre Finanzierungssituation nicht bekannt waren und wie sich das auf das Wie und Warum Ihrer Rolle auswirkt. Das Wissen um diese Informationen kann Ihnen helfen, eine bessere Arbeit zu leisten oder Ihre Rolle auf eine andere Weise zu erfüllen, um sicherzustellen, dass Sie die Bedürfnisse Ihrer Arbeitssuchenden, Ihrer Arbeitgeber und Ihres Unternehmens erfüllen. Möglicherweise haben Sie sogar erkannt, dass es einen effektiveren oder effizienteren Weg gibt, um Ihre Dienstleistung zu erbringen.

Vielleicht könnten Sie das bei Ihrem nächsten Team-Meeting ansprechen? Wer weiß, es könnte es weniger stressig, kostengünstiger und für jeden interessant machen!

Vielleicht könnten Sie die Ergebnisse in jedem Job Broker-Forum, an dem Sie teilnehmen, zeigen, da es andere Job Broker sein könnten, die von Ihrer Erfahrung profitieren können?

1.5 Job Brokering als Schnittstelle zwischen ArbeitgeberInnen, Arbeitssuchenden und Fördergebern verstehen. Veranschaulichung möglicher Rollenkonflikte und Aufzeigen der Mittel zu deren Überwindung

Jede Partnerschaft oder -rolle, die eine beträchtliche Menge an kooperativer Arbeit mit einer Reihe von verschiedenen Partnern beinhaltet, kann auch zu verschiedenen Konflikten führen.

Viele Job Broker werden auch andere Aktivitäten mit Arbeitssuchenden durchführen - einige bieten ein Element der Unterstützung der Beschäftigungsfähigkeit wie Interviewtechniken oder 1-1/Gruppenberatungssitzungen oder Unterstützung bei anderen Themen.

Um die Arbeit zu erledigen, müssen sie oft mit einer Vielzahl anderer Fachleute zusammenarbeiten, die alle unterschiedliche Fristen und Prioritäten haben, z.B.

- Arbeitgeber unterschiedlicher Größe
- Gesundheitspersonal
- Sozialarbeiter
- Mitarbeiter der Vorsorgeeinrichtung

Der Service, für den Sie arbeiten, kann auch im Rahmen einer Partnerschaft erbracht werden, bei der Sie die Jobvermittlung und -unterstützung übernehmen, aber ein anderer Anbieter, vielleicht eine Weiterbildung oder Berufsausbildung, bietet kurze, nicht akkreditierte Kurse oder länger akkreditierte Kurse an, um die Arbeitssuchenden in der Arbeitsvorbereitung zu qualifizieren. Möglicherweise gibt es auch andere "Referenzpartner", die bereit sind, fachliche Unterstützung anzubieten, die gegebenenfalls erforderlich ist, z.B. Beratung oder Therapie.

Alle diese Organisationen werden unterschiedliche "Agenden" haben, was bedeutet, dass sie unterschiedliche Prioritäten in Bezug auf den ihrer Meinung nach wichtigsten Teil der zu leistenden Arbeit haben werden. Für den Job Broker ist es der möglichst reibungslose Übergang des Arbeitssuchenden in eine Ausbildungsmöglichkeit oder einen Job. Dies kann jedoch zu Konflikten führen und erfordert einen sorgfältigen Umgang und eine sorgfältige Kommunikation zwischen allen Parteien, um sicherzustellen, dass alle Fragen professionell und schnell bearbeitet werden, um eine Unterbrechung der erbrachten Dienstleistung zu vermeiden.

Der Job Broker wird eine Reihe von internen und externen Kunden haben, die er zufrieden stellen kann, und es ist oft ein sorgfältiger "Jonglierakt", um sicherzustellen, dass dies effektiv geschieht.

ÜBUNG 1.5.1 Kategorisieren Sie aus der Sicht des Job Brokers die Erwartungen, die die 3 verschiedenen Gruppen, Arbeitgeber, Arbeitssuchende und Geldgeber haben können



Erwartungen der Arbeitssuchenden	Erwartungen der Arbeitgeber	Finanziers verstehen
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6



Können Sie jetzt erkennen, dass die Prioritäten dieser verschiedenen Gruppen eine Konfliktquelle in Ihrer Arbeit sein könnten? Vielleicht denken Sie darüber nach, wie Sie diese überwinden können, wenn sie auftreten. Gibt es irgendwelche Dinge in der Organisation, für die Sie arbeiten, z.B. Lenkungsgruppensitzungen, Partnerschaftssitzungen, Teammeetings, bei denen die Dinge offen diskutiert und vereinbart werden können?

Letztendlich liegt es an Ihnen und Ihren Fähigkeiten als Job Broker, so viel wie möglich mit jeder Partei zu klären, wann und ob es auftritt.

Wenn Sie jedoch der Meinung sind, dass es Probleme gibt, die außerhalb Ihrer Grenzen, Fachgebiete oder Befugnisse liegen, sollten Sie dies an Ihren Vorgesetzten oder den Teamleiter weiterleiten, damit Sie von ihm eine Anleitung erhalten können.

ÜBUNG 1.5.2



Wählen Sie ein öffentlich finanziertes Programm für Jobvermittlungsdienste und beschreiben Sie, wie Sie Arbeitssuchende und Arbeitgeber zum Nutzen aller Beteiligten einbeziehen würden.



Was haben Sie entdeckt?

Hat es Sie dazu gebracht, anders darüber nachzudenken, wie Sie in Ihrer eigenen Jobvermittlung arbeiten? Sie haben vielleicht bemerkt, dass einige der von Ihnen beschriebenen Ideen auf das Brokerage angewendet werden könnten, in dem Sie derzeit arbeiten.

Die Einbeziehung der Dienstleistungsnutzer, in diesem Fall der Arbeitssuchenden, auch auf der einfachsten Ebene, bringt natürlich Vorteile mit sich, um wertvolles Feedback und Einblicke in ihre individuellen Erfahrungen mit der Erbringung von Dienstleistungen zu gewinnen. Ihre Ansichten und Erfahrungen können Ihnen bei der zukünftigen Gestaltung und Erbringung der Dienstleistungen helfen.

Haben Sie auch Arbeitssuchende mit an Bord? Vielleicht könnte dies eine Möglichkeit sein, wie sie nach der Nutzung des Dienstes etwas zurückzahlen können, oder Sie könnten ihnen ihre Zeit zurückerstatten? Wie wäre es, wenn sie "Mentoren" für Ihre derzeitigen Arbeitssuchenden werden um im Rahmen eines Workshops Tipps darüber geben, was eine erfolgreiche Arbeitssuche ausmacht?

Ebenso könnten Arbeitgeber bei der Gestaltung von Dienstleistungen mitwirken, indem Sie sie in spezifische thematische Workshops einbeziehen oder sie an Scheininterviews teilnehmen, was die gesamte Erfahrung für den Arbeitssuchenden "realer" macht. Es gibt viele Möglichkeiten, wie Sie die Durchführung und den Inhalt Ihrer Beschäftigungs-Sitzungen diversifizieren können.

Vielleicht können Sie Ihre Ideen im Job Broker-Forum teilen und sehen, welche anderen Ideen Job Broker entwickelt haben?

ÜBUNG 1.5.3

Können Sie aus der folgenden Fallstudie 3 wahrscheinliche Konflikte finden, mit denen der Job Broker zu kämpfen haben könnte, um ein zufriedenstellendes Ergebnis für alle Beteiligten zu erzielen?

Beschreiben Sie, wie Sie mit diesen Problemen umgehen würden.



Sie sind seit 3 Jahren als Job Broker tätig und haben kürzlich als einer der Job Broker in ihrem sechsköpfigen Team bei Jupiter Training angefangen.

Ihre Arbeitssuchenden kommen aus den unterschiedlichsten Bereichen mit unterschiedlichen Fähigkeiten, Qualifikationen und Einsatzbereitschaft. Sie haben unterschiedliche Einschränkungen, die ihre Fähigkeit beeinträchtigen, sich auf ihre Arbeitssuche zu konzentrieren. Die meisten Arbeitssuchenden sind seit mindestens 12 Monaten arbeitslos und nutzen Leistungen, um so schnell wie möglich einen Arbeitsplatz zu finden. Oft wissen sie nicht, was sie tun wollen, sie brauchen einfach nur einen Job!

Die Arbeitgeber, mit denen Sie zusammenarbeiten, bieten eine Reihe von Möglichkeiten, aber einige sind sehr spezialisiert und erfordern eine spezielle Ausbildung oder manchmal eine Qualifikation auf Hochschulniveau. Arbeitgeber zahlen nicht die Vermittlungsgebühr für ihre Dienstleistungen, werden aber oft ziemlich frustriert, dass sie nicht die richtige Art von Kandidaten für die Stellenangebote bekommen, die sie haben. Als Job Broker wirkt sich dies auch darauf aus, dass Sie Ihre Ziele fristgerecht erreichen - wie werden Sie diese Probleme für alle Beteiligten lösen und was sind die möglichen Konflikte?

Notieren Sie die Antworten auf einem separaten Blatt.



Wie Sie aus dem Ergebnis dieser Übung und auch aus dem Nachdenken über Ihre eigene tägliche Arbeit wissen, werden Konflikte entstehen, und sie sind nicht immer einfach zu lösen, und es bedarf oft Geduld, Problemlösungsfähigkeit und Diplomatie, um sicherzustellen, dass alle Parteien das gewünschte Ergebnis erzielen.

Die Rolle des Job Brokers besteht darin, die Erwartungen aller zu erfüllen - der Arbeitssuchende braucht Hilfe bei der Arbeitssuche, zusätzlich kann er andere Unterstützung bei Problemen benötigen, die wir alle erleben, aber einige finden, dass sie sie ohne die Unterstützung anderer Fachleute nicht lösen können; all dies kann sehr stressig sein. Der Arbeitgeber muss eine freie Stelle in der Regel so schnell wie möglich besetzen, aber mit dem besten verfügbaren Kandidaten. Sie haben keine Zeit zu verlieren, denn Zeit ist, wie wir alle wissen, Geld!

Ebenso haben Sie als Job Broker Fristen und Ziele. Sie müssen die richtigen Kandidaten mit den richtigen Fähigkeiten bekommen oder Sie werden es mit einem unzufriedenen Arbeitgeber zu tun zu haben. All dies könnte Ihre Zeit in Anspruch nehmen und Sie davon abhalten, sich auf den anstehenden Job zu konzentrieren.

Wenn Sie diesen Bereich Ihrer Arbeit schwierig finden, kann es sich lohnen zu sehen, ob es vor Ort Kurse gibt, um Ihre Fähigkeiten in Bezug auf Durchsetzungsvermögen und den Umgang mit schwierigen Situationen zu verbessern. Oder Sie könnten versuchen, mit den anderen Job Brokern in Ihrem Team/ Ihrer Organisation oder Ihrem lokalen Netzwerk zu sprechen, um zu sehen, ob sie ähnliche Probleme hatten - wie haben sie diese überwunden?

Vielleicht könnten Sie ein Online-Jobbroker-Forum nutzen und sehen, ob jemand auf dieser Seite Ihnen etwas Unterstützung geben kann?

1.6 Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten das Job Broker Konzept erklären und veranschaulichen

Es ist vielleicht offensichtlich, dass Ihre Fähigkeit, als Job Broker effektiv zu sein, teilweise durch die allgemeine Wirtschaftslage und die Höhe der Arbeitslosigkeit beeinträchtigt wird. Das Leben wäre sicherlich einfacher, wenn es mehr als genug Voll- und Teilzeitarbeitsplätze gäbe, um für alle Menschen, unabhängig von ihren Umständen, Qualifikationen und Fähigkeiten, Arbeit zu finden zu können! Aber wenn es diese Tage jemals gab, sind sie jetzt längst vorbei. Die Arbeitslosigkeit in einigen Teilen der EU war anhaltend hoch, und die Situation verschlechterte sich mit dem Auftreten der globalen Finanzkrise im Jahr 2008 weiter.

Als Job Broker geht es auch darum, Arbeitgeber davon zu überzeugen, sich für die Nutzung Ihrer Vermittlungsdienste anzumelden, damit Sie genügend freie Stellen haben, um sie einer Reihe von Bewerbern in einer Reihe von Branchen anzubieten. Möglicherweise müssen Sie über den "Pitch" nachdenken, den Sie an potenzielle Arbeitgeber richten, und darüber nachdenken, warum sie sich darauf einlassen könnten, anstatt eine andere Form von Personalvermittler zu verwenden.

Einer der Gründe, warum einige Arbeitgeber von der Nutzung Ihres Dienstes angezogen werden, ist, dass oft finanzierte Job Brokerage-Programme kostenlos sind, während ein kommerziell orientierter Personalvermittler eine Gebühr verlangt, wenn er jemanden erfolgreich vermittelt.

ÜBUNG 1.6.1



Sie haben einen Termin bei einem großen Arbeitgeber und müssen ihm erklären, was ein Job Broker macht. Die Arbeitgeber sind oft sehr beschäftigt und haben vielen Druck, der um ihre Aufmerksamkeit konkurriert. In diesem Fall hat der Arbeitgeber nur 20 Minuten für Sie reserviert. In dieser Zeit müssen Sie erklären, was Sie als Job Broker tun und wie es für den Arbeitgeber von Vorteil sein kann.

Hast du schon mal von dem "Lift 'Pitch'?" gehört? In der Welt des Marketings ist dies eine Idee, bei der Sie für die Dauer einer Aufzugsfahrt die Aufmerksamkeit von jemandem haben. Wie kommen Sie in dieser Zeit mit Ihrem Angebot an? Was ist Ihr "Alleinstellungsmerkmal - USP"?

Planen Sie Ihren "Pitch" für den Arbeitgeber: - denken Sie daran, dass Sie nur 20 Minuten Zeit haben, um etwas zu bewirken!



Wie fanden Sie dies? Wenn Sie sich noch nicht sicher sind, wie Sie damit umgehen sollen, können Sie vielleicht mit einem Ihrer Kollegen üben? Sie können Ihnen vielleicht einige nützliche Tipps geben.

Denken Sie daran, wie Sie Ihre Dienstleistungen einem Arbeitgeber anbieten, der je nach dem, was Ihrer Meinung nach seine Erwartungen an den Service, die Nutzungshäufigkeit und andere Faktoren sind, variieren kann. Natürlich wollen Sie einen guten Eindruck hinterlassen, aber Sie wollen sie nicht in irgendeiner Weise irreführen oder zu viel versprechen, was zu Enttäuschungen führen könnte.

Im Gegensatz zu einem kommerziellen Personalvermittler, bei dem sich häufig Kandidaten anmelden, um ihre Dienste in Anspruch zu nehmen, ist es unwahrscheinlich, dass die Art des Arbeitssuchenden, mit dem Sie es zu tun haben werden, vollständig "job ready" ist und einige Wochen bis zu mehreren Monaten Vorbereitung erfordert, bevor Sie sie für eine geeignete Stelle anbieten können. Seien Sie realistisch mit Ihren Arbeitgebern und seien Sie offen über die Stärken und Grenzen Ihrer verschiedenen Kandidaten ihnen gegenüber.

Einer der mächtigsten Einflussfaktoren bei Arbeitgebern ist der Nachweis, dass Sie bereits erfolgreich Arbeitssuchende für andere Arbeitgeber gewinnen konnten.

Dieser Bereich kann eine ganz andere Fähigkeit sein als die, die oft in Beratungsberufen gebraucht wird. Wenn Sie Ihre Erfahrungen darüber teilen, wie Sie mit Ihren Präsentationen vor einem Arbeitgeber zurechtkommen, können Sie anderen helfen, Fallstricke zu vermeiden - während andere, die mit Ihnen teilen, Ihnen helfen können, diese ebenfalls zu vermeiden!

ÜBUNG 1.6.2



Welche Dienstleistungen kann ein Job Broker einem Arbeitgeber anbieten? Schreiben Sie Ihre Liste hier:

Wer sonst könnte diese Dienstleistungen für Arbeitgeber erbringen? Wie werden Sie den Arbeitgeber davon überzeugen, dass der Job Brokerage Service die bessere Option für seine Geschäftsanforderungen ist? Können Sie eine Liste von 'Vor- und Nachteilen' schreiben?



Für einige der Arbeitgeber, die sich an Ihre Jobvermittlung wenden, werden Ihre Dienstleistungen alle ihre Bedürfnisse erfüllen, aber für andere kann es sich als nicht ausreichend erweisen, da sie ein hohes Volumen an Rekrutierungsbedarf mit sehr spezifischen Anforderungen haben könnten. Sie können besser mit einem kommerziellen Personalvermittler in Kontakt treten, der sich auf eine bestimmte Art von Personalbeschaffung spezialisiert hat und oft auch in großen Mengen.

Die Aufrechterhaltung einer guten Beziehung zu Ihren Arbeitgebern bedeutet, dass Sie erkennen müssen, was Ihre Grenzen als Brokerage sind, und wissen, wann Sie sie weiterempfehlen oder andere Dienstleistungen empfehlen sollten. Sicherlich ist es besser, ihre Zeit nicht damit zu verschwenden, etwas zu tun, wofür Sie nicht gerüstet sind oder nicht über das Fachwissen verfügen, um es effektiv oder innerhalb der erforderlichen Zeitspanne zu tun.

Vielleicht könnte dies einige Ausbildungsmöglichkeiten für Sie und andere Jobbroker hervorheben?

Wie bereits erwähnt, wird die Tatsache, dass Ihre Dienstleistungen kostenlos angeboten werden, für Arbeitgeber attraktiv sein. Dies könnte jedoch auch einige Zweifel über die Qualität Ihres Dienstes hervorrufen und darüber, wie gut er im Vergleich zu einem bezahlten Personalbeschaffungsdienst ist; Sie müssen möglicherweise hart arbeiten, um sie zu überzeugen und ihr Geschäft und ihren Respekt bei der Vermittlung von Bewerbern verdienen.

Manchmal kann die Zusammenarbeit mit kleineren Arbeitgebern für Sie und den Arbeitgeber besser funktionieren, da ihre Anforderungen an die Einstellung geringer sein werden. Aber das bedeutet nicht, dass Sie sich nicht an die größeren Arbeitgeber wenden sollten, wenn Sie die Kapazität haben, ihre Rekrutierungsbedürfnisse zu erfüllen; ein Teil davon hängt von der Größe

Ihres Brokerage ab.

Können Sie Ihre Ergebnisse dieser Übung im Job Broker-Forum mit anderen Job Brokern teilen? Sie sollten sich fragen, wie sie die Einwände der Arbeitgeber überwunden haben, um Ihnen zu helfen, wenn dies geschieht.

ÜBUNG 1.6.3



Schriftliche Aufgabe:

Identifizieren Sie die Herausforderungen, vor denen ein Jobvermittler Ihrer Meinung nach höchstwahrscheinlich stehen wird, wenn es darum geht, den wichtigsten Arbeitgebern, Arbeitgeberverbänden, Branchenverbänden oder Branchenspezialisten die Nutzung von Vermittlungsdienstleistungen zu erklären.



Wenn Sie versuchen, irgendeinen Service zu verkaufen, dann werden Sie zweifellos auf viele Einwände stoßen. Sie haben dies vielleicht bereits bei Ihrer Arbeit erlebt.

Aber es gibt auch andere Herausforderungen. Einige Arbeitgeber werden einem kostenlosen Angebot gegenüber vielleicht etwas misstrauisch sein. Sie könnten denken, dass Ihr Service qualitativ schlechter ist als bei einer kostenpflichtigen Agentur. Sie könnten Sie auf die Probe stellen, um zu sehen, ob Sie tatsächlich Qualität liefern können. Also, wenn dies Ihre erste Zusammenarbeit mit diesem Arbeitgeber ist, ist es wichtig, es richtig zu machen - da sie vielleicht nicht ein zweites Mal zurückkommen können!

Sie könnten auch Zweifel an der Qualität Ihrer Kandidaten haben, weil sie nicht arbeiten und vielleicht noch nie gearbeitet haben oder seit einiger Zeit ohne Arbeit waren. Wenn Sie keinen guten Eindruck von der Organisation geben, für die Sie arbeiten, dann können diese an Ihren Kenntnissen und Fähigkeiten als Job Broker zweifeln.

Der Arbeitgeber kann eine enge Frist für die Einstellung haben und möchte vielleicht wissen, wie schnell Sie ihm einige brauchbare Lebensläufe schicken können. Möglicherweise haben Sie niemanden in Ihrem aktuellen Kundenbestand, der der Spezifikation entspricht - was werden Sie also tun?

Ihre Fristen und Termine können sich stark von denen eines großen Unternehmens unterscheiden.

Natürlich ist die andere Sache, die manchmal außerhalb Ihrer Kontrolle ist, wenn Sie mit Arbeitgebern und Arbeitssuchenden zu tun haben, dass Sie keine Kontrolle darüber haben, was tatsächlich am Tag eines Vorstellungsgesprächs passieren könnte! Werden sie zu spät kommen, überhaupt nicht auftauchen, so wirken, als hätten sie sich nicht vorbereitet? Alles, was Sie tun können, ist, sie angemessen vorzubereiten, auf das Beste zu hoffen.

Manchmal nimmt ein Arbeitgeber vielleicht nicht einen Ihrer Kandidaten. Nehmen Sie nicht an, dass dies Ihre Schuld oder die des Arbeitssuchenden ist. Manchmal ändern Arbeitgeber während des Einstellungsprozesses ihre Meinung darüber, wen und was sie wollen oder entscheiden sich einfach, überhaupt nicht zu rekrutieren! Versuchen Sie, sicherzustellen, dass Sie, wenn Ihre Kandidaten erfolglos sind, so viel Feedback wie möglich darüber erhalten, warum. Einige Arbeitgeber zögern, dies in irgendeiner Weise zu tun, aber wenn Sie es nicht wissen, haben Sie keine Ahnung, woran Sie mit dem Arbeitssuchenden für ihr nächstes Vorstellungsgespräch arbeiten sollen. Achten Sie darauf, dass Sie auch von den Kandidaten Feedback über ihre Erfahrungen mit dem Interview einholen, da sie dem Arbeitgeber manchmal eine ganz andere Perspektive bieten!

Der Arbeitgeber bietet Ihrem Kandidaten die Stelle an - aber er will sie nicht! In diesem Fall sollten Sie sofort ein De-Briefing mit Ihrem Kandidaten durchführen, um herauszufinden, was bei dem Vorstellungsgespräch passiert ist. Dies ist schwierig, da der Anwärter etwas im Interview gehört haben kann, das sie veranlasst hat den Job nicht anzunehmen. Sie müssen nachforschen und herausfinden warum. Könnte es ein einfaches Missverständnis gewesen sein - oder etwas von größerer Tragweite.

Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe

Nachdem Sie die Aktivitäten und Übungen in diesem Kapitel abgeschlossen und alle Feedbacks gelesen haben, kehren Sie zu der Lernbedarfsanalyse zurück, die Sie am Anfang des Kapitels ausgefüllt haben. Wiederholen Sie in der folgenden Tabelle die Selbsteinschätzung Ihres Wissens, Ihrer Fähigkeiten und Ihres Verständnisses in diesem Bereich. Schätzen Sie bitte, wie auch zuvor, Ihr "Level" bei jeder Frage ein.

Hier ist eine kurze Erinnerung an die Skala: **1 = schlecht (Entwicklung vollständig benötigt), 5 = angemessen/zufriedenstellend (Entwicklung teilweise erforderlich) und 10 = ausgezeichnet (keine Entwicklung erforderlich).**

Stellenanforderung	Selbsteinschätzung vorhandener Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen.									
Schlussfolgerungen auf Basis aktueller Arbeitsmarkttrends ziehen, in Bezug auf (a) die Identifikation von Fachkräftebedarf (b) Unterstützung von Arbeitssuchenden um auf diese Trends zu reagieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie Wissensinhalte, Fähigkeiten und Kompetenzen, in denen Arbeitssuchende vergleichsweise schnell die Möglichkeit haben, sich diese anzueignen und so auf Trends zu reagieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie Herausforderungen, mit denen Arbeitssuchende konfrontiert sind, wenn sie überlegen eine Arbeitsstelle an einem anderen Ort bzw. Im Ausland anzunehmen und unterstützen sie die Arbeitssuchenden bei der Entscheidungsfindung.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Spezifizieren Sie die notwendigen Ressourcen, die Job Broker für die Arbeit mit Arbeitssuchenden benötigen, um passende Aus- und Weiterbildungsprogramme bzw. Beschäftigungsprogramme zu identifizieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Verschaffen Sie sich einen Überblick über bestehende Unterstützungsmaßnahmen und Programme für Arbeitssuchende und identifizieren Sie zielgruppenspezifische Angebote.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie Beratungs- und Informationsstellen, die Arbeitgeber unterstützen, die Arbeitssuchende einstellen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Erklären Sie die wichtigsten Techniken um (a) Arbeitssuchende an Arbeitgeber zu vermitteln und (b) nach der Beschäftigungsaufnahme mit beiden Seiten in Kontakt zu bleiben und so zu nachhaltiger Beschäftigung beizutragen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Benennen Sie die Hauptindikatoren, die die Wirkung und Effektivität Ihrer Dienstleistungen bewerten (einschließlich „Bezahlung nach Ergebnissen“ Arrangements).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizieren Sie zumindest 3 Politikansätze, die große Auswirkungen auf Ihre Arbeit als Job Broker haben und beschreiben Sie diese.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie den Ansatz „Bezahlung nach Ergebnissen“ (Listen Sie bspw. 3 mögliche Resultate auf an denen Ihre Arbeit gemessen wird).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Finden Sie 3 positive und 3 negative Aspekte des Ansatzes „Bezahlung nach Ergebnissen“	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Differenzieren Sie die Erwartungen von: A) Arbeitgeber b) Arbeitssuchender c) Fördergeber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie, wie sie Arbeitssuchende und Arbeitgeber zum Vorteil beider Seiten bestmöglich in bestehende öffentliche Förderprogramme einbinden können.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie 3 typische Konfliktquellen mit denen sich Job Broker in ihrer Arbeit auseinandersetzen müssen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

sen.										
Bereiten Sie eine 20 minütige Präsentation vor, in der Sie Ihr Job Brokering Service vermarkten.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Erstellen Sie eine Liste mit möglichen Services, die Job Broker Arbeitgebern anbieten können und wie Arbeitgeber von diesen Services profitieren können.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Herausforderungen, mit denen Job Broker höchstwahrscheinlich konfrontiert sind, wenn sie ihre Services Arbeitgebern präsentieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Vergleichen Sie nun Ihre beiden Ergebnissätze - diejenigen, die Sie zuvor und diejenigen, die Sie nach dem Durcharbeiten dieses Teils des Leitfadens erhoben haben. Was sind Ihre wichtigsten Schlussfolgerungen?

Würden Sie basierend auf dem Wissen dieses Kapitel sagen, dass Sie Ihre Fähigkeiten, Kenntnisse, Verständnis und / oder Erfahrungen beim ersten Mal unterschätzt oder überschätzt haben?

Also, wenn Sie nach dem Abschluss etwas niedrigere Lernanforderungen haben, ist es so weil Sie erkennen, dass Sie noch etwas dazu lernen müssen?

Wenn Sie höhere Lernanforderungen haben, liegt es daran, dass Sie sich nach Abschluss der Übungen besser informiert oder selbstsicherer fühlen?

Würden Sie sagen, dass das Kapitel Ihre ursprünglichen Schätzungen bestätigt hat oder gab es Überraschungen?

Können Sie Bereiche identifizieren, in denen Sie noch weitere professionelle Unterstützung oder Entwicklung brauchen?

1.7 Fazit und weiterführende Literatur

Ziel dieses Kapitels war es, Ihre Arbeit als Job Broker in den Kontext des europäischen Arbeitsmarktes und der Beschäftigungsmöglichkeiten in Europa zu stellen. Dabei haben wir die Schnittstellen zwischen den wichtigsten Interessengruppen, die sich auf Ihre Arbeit auswirken - Arbeitgeber, Arbeitssuchende und öffentliche Geldgeber - untersucht. Wir haben auch untersucht, wie Politik, Finanzierungen, Systeme und Programme, Arbeitsmarktinformationen und Beschäftigungsvorschriften die Dienstleistungen der Arbeitsvermittlung umgeben und beeinflussen.

Schließlich, obwohl Job Brokerage ein aufkommendes und relativ neues Konzept in der europäischen Gesetzgebung zur beruflichen Bildung ist, gibt es verschiedene Publikationen und Ressourcen, die für die in diesem Modul diskutierten Themen relevant sind. Viele davon sind in Ihrer Muttersprache und für Ihr Land relevant - also schauen Sie nach!

Um Ihnen die Suche zu erleichtern, haben wir in der Zwischenzeit einige relevante Informationsquellen auf europäischer Ebene aufgelistet:

- CEDEFOP: 'Skills Panorama' auf <http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en>
- Europäische Kommission: 'EURES – The European Job Mobility Portal' at <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>
- Europäischer Rat Council: Entschließung zu einer neuen Qualifikationsagenda für ein integratives und wettbewerbsfähiges Europa (2016/C 467/01).
- Europäische Stiftung für Berufsbildung / CEDEFOP / Internationales Arbeitsamt: Die Rolle der Dienstleister für die Beschäftigung: Leitfaden zur Antizipation und Abstimmung von Fähigkeiten und Arbeits-plätzen" (2015).

Notizen

Kapitel 2

Effektive Zusammenarbeit mit den Arbeitgebern

KAPITEL 2**EFFEKTIVE ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ARBEITGEBEREN**

	Worum geht es in diesem Kapitel?	109
	Lernziele	109
2.1	Auswählen und Umsetzen von Einstellungsmethoden (direkt, indirekt, Dritte-Partei-Methode) um auf potentielle Kandidaten zuzugehen	112
2.2	Beschreiben Sie Berufsprofile und listen Sie entsprechende berufliche Anforderungen auf	124
2.3	Design, Durchführung und Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zur Schaffung starker Verbindungen zu Arbeitgebern	131
2.4	Nutzen Sie bestehende Förderprogramme, um den maximalen Nutzen für die Arbeitgeber zu erzielen	138
2.5	Entwickeln Sie in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern Stellenprofile und vergleichen Sie diese mit Profilen potenzieller Bewerber	146
2.6	Monitoring und Bewertung der Zufriedenheit der Arbeitgeberdienstleistung als Mittel zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität	154
2.7	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	165
2.8	Weiterführende Literatur: Ressourcen und Webographie	167

Worum geht es in dem Kapitel?

In dem zweiten Kapitel der Lernanleitung schauen wir uns das Arbeiten mit denen an, die die Arbeit für Arbeitssuchende bereitstellen – den Arbeitgebern. Das Ziel dieses Kapitels ist zu lernen wie man auf eine erfolgsversprechende Art und Weise mit Arbeitgebern und Arbeitssuchenden arbeiten muss, in dem man die jeweiligen Bedürfnisse der beiden Zielgruppen versteht, diese zusammenbringt, eine kooperative Umgebung schafft und ein notwendiges und stabiles Arbeitgebernetzwerk entwickelt. Die einzelnen Arbeitsbereiche vermitteln das Wissen zum Zusammenbringen von Arbeitssuchenden mit Arbeitgebern, wie man Arbeitgeber in Rekrutierungsfragen beraten kann, wie man das Arbeitgeber-Feedback nutzen kann um den eigenen Service zu verbessern, und in der nachhaltigen Unterstützung der Arbeitssuchenden nach erfolgreicher Vermittlung in die Arbeit.

Effektive Jobvermittler müssen Verständnis für die Bedarfe der Arbeitgeber entwickeln. Die direkte Zusammenarbeit des Job Brokers mit den Arbeitgebern umfasst im Allgemeinen die Sichtung offener Stellen, die Personaleinsatzplanung, die detaillierte Analyse von Jobrollen und Personenspezifikationen, die Abstimmung von Arbeitssuchenden auf Jobs (Matching), die Auswahl von Bewerbern, die Unterstützung bei Vorstellungsgesprächen und Tests. Wir untersuchen daher wie man gute Beziehungen zu Arbeitgebern aufbaut und aufrechterhält, die Zufriedenheit der Arbeitgeber erreicht sowie Anreize für öffentliche Mittel für Arbeitgeber berücksichtigt.

Am Ende des Kapitels finden Sie (“Weiterführende Literatur”) einige nützliche Links die Ihnen beim Erstellen der Aktivitäten für das „Selbstgesteuerte Lernen“ helfen. Wir empfehlen die Links vor dem Abschließen der jeweiligen Aktivitäten heranzuziehen.

Lernziele

Dieses Kapitel enthält die folgenden spezifischen Lernziele:

2.1 Rekrutierungsmethoden Auswählen und Umsetzen (direkt, indirekt, third party methods) um auf potentielle Kandidaten zuzugehen.

2.2 Beschreibe das Berufsbild und liste dazu passende berufliche Anforderungen auf.
2.3 Entwerfen und ausführen von Networking-Veranstaltungen und Aktivitäten um eine gute Beziehung zu Arbeitgebern herzustellen.
2.4 Nutze existierende Fördersysteme um maximalen Nutzen für Arbeitgeber zu generieren.
2.5 Entwickle Stellenprofile in Kooperation mit Arbeitgebern und ordne diese den persönlichen Profilen von potentiellen Job Kandidaten zu.
2.6 Demonstriere die Fähigkeit zum Erreichen, zum Monitoring und zum Evaluieren von Arbeitgeberzufriedenheit als Mittel zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität.

Bevor wir uns die Inhalte im Detail ansehen und unsere Fähigkeiten mit den verschiedenen Aktivitäten trainieren, führen wir mit der Bewertungstabelle für Lernbedürfnisse eine Selbstbewertung von Wissen, Fähigkeiten und Verständnis in diesem Bereich durch.

Nutze die Skala von **1 = unzureichend (Entwicklung vollständig notwendig)**, **5 = ausreichend (Entwicklung teilweise notwendig)** bis **10 = ausgezeichnet (keine weitere Entwicklung notwendig)**. Berücksichtige jede Anforderung, und schätze dein 'Niveau' in jedem Szenario ein:

Stellenanforderungen	Wissens-, Fähigkeits-, Erfahrungs- oder Verständnisniveau (soweit angemessen)									
Stellenbeschreibungsanalyse und Interviewkompetenz. Z.B.: Fähigkeit relevante Informationen bezüglich der Stellenanforderungen zu erfragen, angemessene Fragestellungen zu formulieren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fähigkeiten in schriftlicher Kommunikation, IT und im Vertrieb: Für die Entwicklung von Stellenausschreibungen und Verbreitung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten für das Planen und Durchführen von Einstel-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

lungsprozessen (inklusive Vorbereitung von Einstellungstest etc.)										
Kenntnisse und Fähigkeiten beim Nutzen von Europäischen Programmen um nach potenziellen Kandidaten zu suchen: z.B. ISCO professional catalogue und EURES job mobility portal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fähigkeit zum Kategorisieren von Arbeitgeberbedürfnissen und zur Kooperation mit dem Arbeitgeber durch erkunden/einschätzen der Nachfrage und Arbeitsmarktentwicklung, um individuelle Anleitung und Unterstützung bereitzustellen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse von Fördersystemen und der Beantragung von Fördermitteln für die Arbeitgeber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Fähigkeit, Arbeitgebern den Notwendigen Zugang zu Fördersystemen und relevanten Informationen über Rechte und Verbindlichkeiten der Fördersysteme zu verschaffen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse und Fähigkeiten um eine Stellenanfrage effektiv einem passenden Stellenangebot zuzuordnen (z.B. Fähigkeit Arbeitsabläufe zu analysieren, Tätigkeitsanforderungen zu erkennen, Tätigkeitsprofile zu erstellen und Fähigkeitseinschätzungen vorzunehmen)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kommunikative und analytische Fähigkeit um die Kundenzufriedenheit einschätzen zu können	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse und Fähigkeiten für das Entwickeln und Nachhalten von standardisierten Abläufen des Qualitätsmanagement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Im folgenden Absatz bitten wir dich eine Reihe von Übungen zu vervollständigen. Den einzelnen Übungen folgen dann immer die dazugehörigen Erläuterungen (Feedback). Am Ende des Kapitels kannst Du dann wieder eine Selbstbewertung vornehmen. Danach vergleiche bitte die Selbstbewertung vom Anfang und Ende des Kapitels und stelle fest ob Du einen Lernerfolg erzielen konntest.

2.1 Auswählen und Umsetzen von Einstellungsmethoden (direkt, indirekt, Dritte-Partei-Methode) um auf potentielle Kandidaten zuzugehen

Wir empfehlen die folgenden Informationen sorgfältig durchzulesen da sie die Basis für eine gute Leistung bei den vorgegebenen Übungen dieses Kapitels. Denke außerdem daran die webography zu nutzen, die zum besseren Verständnis dient.

Was ist ein Rekrutierungsprozess?

Er kann als „die Gesamtheit der Aktivitäten und Prozesse bezeichnet werden, die man nutzt um eine ausreichende Anzahl qualifizierter Personen am richtigen Ort und zu der richtigen Zeit zu erreichen, so dass die Menschen und die Organisation sich gegenseitig entsprechend ihren besten kurz- und langfristigen Interessen auswählen können“ (vgl. Schuler, Randall S.: Personnel and Human Resource Management).

Die nötigen Schritte in einem Einstellungsverfahren

- Einstellungsplanung: Das Erstellen einer umfassenden Stellenbeschreibung für die freie Stelle.
- Strategieentwicklung: Das Bestimmen einer passenden Strategie für die Einstellung von Bewerbern.
- Nach Kandidaten Intern oder Extern suchen.
- Eingehende Bewerbungen sichten und auswählen.
- Den Ablauf beurteilen: Erfolgsgrad

Auswählen verschiedener Einstellungsmethoden

- *Intern*, durch die Beförderung und Versetzung von existierendem Personal oder durch Empfehlungen von derzeitigen Mitarbeitern, von Freunden und Familienmitgliedern.

Vorteile dieser Methode sind:

- Vertrautheit mit den eigenen Angestellten.
- Bessere Nutzung von Internem Talent.
- Kostengünstig.
- Verbesserung der Moral von Angestellten.
- Eine Motivation für Angestellte.

Nachteile:

- Limitierte Auswahl.
 - Verhindert Wettbewerb durch Außenstehende.
 - Langfristig kann möglicherweise Stagnieren von Fähigkeiten auftreten.
 - Schafft intern Konflikte darüber ob Bewerber eine Beförderung verdienen oder nicht.
- *Extern:* Externe Quellen zur Einstellung liegen außerhalb der Organisation. Diese könnten sein: Arbeitsvermittlung; Arbeitsagenturen und dadurch auch Arbeitsvermittler; Anzeigen und Onlinesuche; Berufsverband und Headhunter; Campus und Jobmessen; abwerben von konkurrierenden Unternehmen.

Vorteile:

- Offener Prozess.
- Verfügbarkeit von talentierten Kandidaten*innen.
- Möglichkeit die besten Kandidaten*innen auszuwählen: Bringt Wettbewerb in das Auswahlverfahren.
- Bringt gesunden Wettbewerb.

Nachteile:

- Teuer und Zeitaufwendig (außer ein Arbeitsvermittler wird genutzt, in dem Fall sind die Kosten gedeckt).
- Die ausgewählte Person ist nicht vertraut mit der Organisation.
- Entmutigt vorhandene Mitarbeiter.

Vorstellungsgespräch als üblich genutztes Auswahlverfahren

Wenn angemessen genutzt, kann das Vorstellungsgespräch eine gute Vorhersage zur Arbeitsleistung liefern. Idealerweise wird das Vorstellungsgespräch von einer Gruppe von Leuten geführt. Es

ist notwendig zu entscheiden ob der Arbeitgeber von Anfang an in den Ablauf involviert ist. Es ist empfehlenswert für den Arbeitgeber zumindest an der finalen Phase des Ablaufs beteiligt zu sein

Notwendige Fähigkeiten eines Job Brokers um professionelle Vorstellungsgespräche führen zu können:

- Wie man ein strukturiertes, verhaltensorientiertes Vorstellungsgespräch führt.
- Wie man eine effektive Beurteilung gestaltet.
- Hinweise notieren.
- Wissen wie man Voreingenommenheit beim Vorstellungsgespräch verhindert.
- Wie man Bewerber nach Qualifikation auswählt.

Fragen vorbereiten und Vorstellungsgespräche führen

- Gesprächsfragen sollten verhaltensorientiert sein und auf allen kritischen Auswahlkriterien basieren (key selection criteria -KSC), die durch den Ablauf der Stellenanalyse festgelegt werden.
- Verhaltensorientierte Gesprächsfragen werden empfohlen (z.B. einen Bewerber fragen wie er sich in einer bestimmten Situation verhalten würde) da früheres Verhalten die beste Vorhersage für zukünftiges Verhalten ist. Während des Vorstellungsgesprächs sollten Angaben zu den Reaktionen des Bewerbers in den folgenden Bereichen notiert werden: Situation, Aufgabe, Handeln, Resultat (**Situation, Task, Action, Result**).

Beispiele für verhaltensorientierte Fragen die auf STAR basierte Reaktionen abzielen:

STAR	Beispielfragen
Situation oder Aufgabe (Situation, Task)	<ul style="list-style-type: none"> – Beschreibe eine Situation in der... – Warum hast du...? – Was waren die begleitenden Umstände...?
Handeln (Action)	<ul style="list-style-type: none"> – Was genau hast du gemacht? – Beschreibe ausführlich wie du es gemacht hast. – Beschreibe deine genaue Rolle in dem Projekt.

	– Beschreibe die einzelnen Schritte.
Resultat (Result)	<ul style="list-style-type: none"> – Wie war das Resultat? – Wie hat das funktioniert? – Welche Probleme/Erfolge resultierten daraus? – Was für eine Bewertung hast du erhalten?

Gruppendynamik als Auswahltechnik

Die Abläufe die während einer Übung zur Gruppendynamik stattfinden reflektieren Kommunikations- und Verhaltensmuster unter den Teilnehmern. Außerdem können, abhängig von der Übung Aufschlüsse zu bestimmten Kenntnissen erhalten werden. Gruppendynamiken ermöglichen das Erkunden und Lernen von Abläufen die in einer Teilnehmergruppe gegeben sind.

Es ist wichtig eine gute Auswahl unter den verschiedenen möglichen Gruppendynamiken die vorhanden sind zu treffen, so dass es möglich und einfach ist die Schlüsselkriterien für die zu besetzende Stelle zu beobachten. Zudem kann eine individuelle Version entwickelt werden wenn genug Erfahrung besteht.

Beispiel eines Beobachtungsbogens zu Kommunikation/Verhalten (basierend auf „Bales Categories“):

- 1.-Solidarisch: Gibt Aufschluss zu Solidarität, ermutigt, hilft, und wertet andere auf.
- 2.-Stressmindernd: Versucht Stress zu mindern mit Humor, lachen, bringt Zufriedenheit.
- 3.-Zustimmend: bringt Übereinstimmung, stillschweigende Akzeptanz und Verständnis.
- 4.-Gibt Vorschläge und Hinweise, Respektiert den Freiraum anderer.
- 5.-Bietet Meinungen, analysiert, drückt Gefühle und Wünsche aus.
- 6.-Orientiert, meldet, wiederholt, klärt auf, bestätigt.
- 7.-Fordert Orientation, Information, Wiederholungen, Bestätigung
- 8.-Fordert eine Meinung, eine Bewertung, eine Analyse; den Ausdruck eines Gefühls.
- 9.-Fordert Vorschläge, Anweisungen, mögliche Handlungsmittel.
- 10.-Unstimmigkeit: Ablehnend, passiv abweisend und verweigert Hilfe.
- 11.-Stress: Offenbart Stress, fragt nach Hilfe und entzieht sich der Diskussion.

12.-Feindseligkeit: Weist Widerstand auf, wertet andere ab, verschafft sich Geltung.

Die Analyse der Interaktionen erfasst auch die Zahl an Kommunikationseinheiten die sich bei jedem Thema ergeben. Diese sind sowohl an jeden Teilnehmer der Gruppe als auch an die Gruppe im Allgemeinen gerichtet. Andere wichtige Informationen die während der Übung gesammelt werden betreffen z.B. Zeitmanagement, Lösungsfindung, Entscheidungsfindung, praktische Kompetenz, Argumentationsfähigkeit, etc.

Stellenanzeigen für die Rekrutierung von Kandidaten

Sobald Ihnen die Auswahlkriterien für die erforderlichen Voraussetzungen klar sind, um eine bestimmte Position abzudecken, sind Anzeigen eine gute Möglichkeit, um potenzielle Kandidaten zu erreichen.

Es gibt zwei Hauptaufgaben, die für diesen Zweck zu berücksichtigen sind:

- Zusammentragen der richtigen Informationen für die Anzeige.
- Auswahl geeigneter Werbekanäle.

In Bezug auf die Gestaltung der Inhalte für die Anzeige beachten Sie bitte die folgenden Tipps:

- Entwerfen Sie eine attraktive und genaue Berufsbezeichnung
- Geben Sie die Aufgaben klar an und fassen Sie die Position zusammen.
- Unterscheiden Sie zwischen grundlegenden und wünschenswerten Anforderungen.
- Geben Sie nach Möglichkeit Informationen über das Unternehmen an.
- Sprechen Sie den Leser direkt an.
- Bezüglich der Verbreitung:
- Recherchieren Sie den besten Markt für die Anzeige (z. B. Internet, lokale Zeitungen, in ausgeschuchten Fachzeitschriften, Messen, etc.).
- Gestalten Sie einen einfachen Entwurf, passend in der Größe (nicht zu lang, nicht zu kurz).
- Analysieren Sie die Ergebnisse und seien Sie bereit, bei Bedarf Änderungen vorzunehmen, um die erforderliche Anzahl potenzieller Kandidaten zu erreichen.

Wie man einen internen Rekrutierungsprozess organisiert

- Ermitteln und beachten Sie die Einstellungsziele.
- Überprüfen Sie die Stellenbeschreibung auf ihre klare und prägnante Erklärung für die Kandidaten.
- Entwickeln Sie berufsbezogene Fragen und kombinieren Sie offene Fragen mit geschlossenen Fragen.
- Entwickeln Sie, falls gewünscht, weitere Instrumente zur Bewertung der Kandidaten. Bereiten Sie die zu verwendenden Materialien vor.
- Initiieren Sie ein Verfahren, um die geeigneten Informationen über die Kandidaten zu erhalten.
- Planen der Arbeitssitzung mit den tatsächlichen Kandidaten: Erstellen Sie einen Zeitplan (Stunden die für Interviews bereitgestellt werden, Zeit die jedem Prozess gewidmet wird, beteiligte Personen), Bereitstellung von geeigneter Umgebung.
- Berichte zu den Bewerbern prüfen.



Stellenbeschreibung:

Wesentliche einzubeziehende Informationen: Berufsbezeichnung; Bereich / Abteilung (Rolle des Bereichs innerhalb des Unternehmens); wichtige Unternehmensinformationen; Hauptverantwortungen der Position (beschreiben Sie diese ausführlich, aber in einer attraktiven Weise); Dauer der Beschäftigung (unbefristeter, befristeter oder vorläufiger Vertrag); Training erforderlich; Erfahrung / Karriere (das Wesentliche vom Wünschenswerten differenzieren); Vergütung und Vorteile.

Effektives Feedback:

Haben Sie das Gespräch kontextualisiert? Haben Sie beide Rollen, Jobsuchende und Job Broker, beschrieben? Haben Sie den Grund dafür beschrieben, dass das angegebene Beispiel ein effektives Feedback ist?

Haben Sie eine Vielzahl von Fragen aufgenommen: Bezogen auf eine Situation, eine Aufgabe, eine Aktion und ein Ergebnis.

ÜBUNG 2.1.2

Aufgabe



Entwerfen Sie eine Anzeige für eine hoch qualifizierte Position in der Hotellerie, um diese Stelle sowohl in Zeitungen als auch auf Webseiten zu bewerben. Die Anzeige muss attraktiv sein, um die Aufmerksamkeit der Arbeitssuchenden zu erregen und inhaltlich angemessen und relevant sein.

Beschreiben Sie die Spezifikationen für die zu verwendenden bevorzugten Massenmedien, die Zielposition / den Bereich für die zu platzierende Anzeige sowie deren Größe und Typografie.

Entwerfen Sie einen Marketingplan für ihre Verbreitung und Aktivitäten, um sie weiter zu verfolgen.



Diese Aufgabe hätte durch drei Hauptpunkte entwickelt werden müssen:

- Werbeinhalte: Berufsbezeichnung, Rolle und Hauptverantwortlichkeiten, wesentliche und auch wünschenswerte Anforderungen, Unternehmensinformationen, angebotene Konditionen.
- Design: Angaben über Größe, Typografie, welches Design verwendet wird. Zeigen Sie Ihre Anzeige jemand anderem. Ist es visuell und inhaltlich attraktiv (Schreibstil)? Haben Sie eine gezielte Platzierung in Zeitungen / Zeitschriften vorgesehen?
-
- Kanäle, die gemäß dem von uns gesuchten Profil verwendet werden: eine Liste von spezifischen und realen Websites und Ihnen bekannten Zeitungen / Zeitschriften. Zusammenfassung mit Ihren Ideen / Plan für die Verbreitung.

ÜBUNG 2.1.3

Aufgabe



Diese Aktivität besteht aus zwei Hauptaufgaben:

Aufgabe 1. Organisieren und planen Sie einen internen Rekrutierungsprozess für eine Junior- oder mittlere Aufsichtsposition in einem Logistikunternehmen.

Aufgabe 2: Der Vorschlag muss mindestens eine der bereits vorgestellten Gruppendynamik-Übungen und einen relevanten Beobachtungsbogen enthalten.



- Aufgabe 1:

Zeitplan für einen internen Rekrutierungstag.

Schlüsselfragen: Zieldefinition, Leistungsniveau je nach Zielgruppe, Aufgabenbeschreibungen (Phasen, Methoden und Aktivitäten / Tests zum Screening der Kandidaten) - Welche Fähigkeiten / Kenntnisse / Erfahrungen sollten Sie bei der Auswahl der Kandidaten priorisieren? Wer ist involviert, wo wird es stattfinden, wann (Aktivitäten Zeitmanagement), wie Ziele verfolgt und erreicht werden (Ergebnisindikatoren).

- Aufgabe 2:

Haben Sie die ausgearbeitete dynamische Gruppenübung mit dem vorgegebenen Berufsbild (Junior / Middle Level Supervisor im Logistiksektor) in Beziehung gesetzt? Haben Sie ein Beobachtungsblatt entwickelt, um Notizen zu machen? Haben Sie eine Vielzahl von zu bewertenden / zu beobachtenden Aspekten wie Kommunikationsfähigkeiten, Entscheidungsfindung, technisches Wissen oder praktische Kompetenzen einbezogen? Haben Sie einen anderen zusätzlichen Test / eine Übung erwähnt / entworfen, die zur Beurteilung der Kandidaten während des Einstellungsverfahrens angewendet werden soll?

2.2. Beschreiben Sie Berufsprofile und listen Sie entsprechende berufliche Anforderungen auf

Wir empfehlen Ihnen, die unten aufgeführten Informationen / Ausführungen sorgfältig zu lesen, da sie die Grundlage für eine gute Durchführung der Übungen sind, die Sie in diesem Abschnitt finden. Bitte denken Sie auch daran, die Webographie zu nutzen, um Ihr Wissen zu erweitern.

Beschreibung eines Berufsprofils

Das Berufsprofil besteht aus einer Reihe von Standards, die beschreiben:

- Die Ergebnisse, die man mit einem bestimmten Anforderungsprofil bei der Arbeit erreichen muss.
 - Die Zusammenhänge, in denen diese Leistung erwartet wird.
 - Notwendiges Wissen.
 - Benötigte Fähigkeiten.
 - Übertragbare Arbeitsfähigkeiten die benötigt werden.
 - Die Einstellungen, die erwartet werden.
 - Die Nachweise der Kompetenzen (Ergebnisse die erbracht werden müssen) die erwartet werden.
- Es wäre auch interessant zusätzliche Informationen, auf die Bezug genommen wird, zu reflektieren: Wirtschaftliche Aussichten, Beförderung und Aufstiegsmöglichkeiten.

ÜBUNG 2.2.1



Entwurf einer professionellen Monographie in Bezug auf Cloud Computing, eines der jüngsten aufkommenden Berufsbilder. Abgesehen von der Stellenbeschreibung und den Spezifikationen müssen Sie weitere interessante Informationen angeben.



Um das Berufsbild aufzubauen, müssen die folgenden Schritte angegangen werden: Identifizierung der involvierten Aufgaben, Beschreibung der erforderlichen Grundfertigkeiten, benötigtes Wissen (erworben durch Berufsausbildung / Universitätsstudium usw.), Beschreibung der allgemeinen Kompetenzen.

- a) Arbeitsinhalt: was zu tun ist, wie es gemacht wird, welche Probleme gelöst werden müssen und wie.
- b) Arbeitsanforderungen: Berufserfahrung, Zertifizierungen, Alter, Sprachen, methodische Einstellungen, Anpassungsfähigkeit, spezifische technische Fähigkeiten.
- c) Umgebungsbedingungen: z.B. Standort der Arbeit, Risiken, Beschäftigungssituation, Vergütung, Aufstiegsmöglichkeiten.
- d) Beziehungen: mit anderen Menschen / Arbeitssuchenden, mit Vorgesetzten und Unterstellten

ÜBUNG 2.2.2



Sie haben einen Arbeitssuchenden, der keine Erfahrung hat und der beabsichtigt, im Gastgewerbe zu arbeiten, um seine Englischkenntnisse zu verbessern und einige Erfahrungen in diesem Bereich zu sammeln.

Verwenden Sie das EURES-Tool, um den Stellensuchenden die drei besten Positionen zu vermitteln, die Sie je nach seinen Interessen finden können. Listen Sie die folgenden Ergebnisse auf und beschreiben Sie sie, indem Sie die angewendeten Suchkriterien angeben.



Für diese Übung ist es wichtig, die Ergebnisse der Recherche aufzulisten und zu reflektieren: Die Optionen sollten es dem Arbeitssuchenden ermöglichen, seine Sprachkenntnisse durch einen aktiven Umgang mit Kollegen zu verbessern. Sie sollten in der Hotellerie und in nicht allzu qualifizierten Positionen angesiedelt sein - da der Arbeitssuchende keine Erfahrung auf diesem Gebiet mitbringt.

Die Vertragsdauer sollte lang genug sein, damit er Zeit hat, die Sprache zu verbessern. Die aufgeführten Positionen sollten eine ausreichend lange Beschreibung mit relevanten Informationen enthalten.

Haben Sie Erfahrungswerte wie Praktikum berücksichtigt? Haben Sie Schwierigkeiten bei der Nutzung dieses europäischen Mobilitätsportals festgestellt?

ÜBUNG 2.2.3



- Listen Sie die beruflichen Anforderungen für ein Berufsprofil eines externen Wirtschaftsprüfers auf

- Listen Sie einige der Vor- und Nachteile der Arbeit in diesem Bereich auf.

Positive Punkte (Vorteile):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

5.

Negative Punkte (Nachteile):

1.

2.

3.

4.

5.



- Haben Sie eine kurze Stellenbeschreibung mit einigen Aufgaben / Pflichten für diese Stelle angegeben?
-
- Haben Sie spezifische Kenntnisse in Ihre Liste aufgenommen?
-
- Haben Sie irgendwelche übertragbaren Fähigkeiten aufgelistet?
-
- Haben Sie zwischen 4 und 6 geeignete Qualitäten aufgelistet: (Fähigkeiten / Interessen / Werte) um als externer Auditor zu arbeiten?

-
- Haben Sie einige der Anforderungen auf die Arbeitsbedingungen bezogen? Z.B. Arbeiten sie alleine oder im Team? Arbeiten sie im Homeoffice? etc.
-
- Haben Sie 3-5 Vorteile dieser Karriere klar definiert?
-
- Haben Sie 3-5 Nachteile dieser Karriere klar definiert?

2.3 Design, Durchführung und Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und Aktivitäten zur Schaffung starker Verbindungen zu Arbeitgebern

Wir empfehlen Ihnen, die unten aufgeführten Informationen / Erzählungen sorgfältig zu lesen, da sie die Grundlage für eine gute Ausführung der Übungen bilden, die Sie in diesem Abschnitt finden. Bitte denken Sie auch daran in der Webographie nachzusehen, um Ihr Wissen zu vertiefen.

Damit die Jobbroker und Unternehmen miteinander in Kontakt kommen und bleiben können, ist es wünschenswert, sich um die Art und Weise zu kümmern, in der sie sich auf gemeinsame Veranstaltungen und Aktivitäten von beiderseitigem Interesse begegnen.

Es gibt mehrere Aktivitäten, die in diesem Sinne entwickelt werden können, wie zum Beispiel:

- Kongresse, um relevante und innovative Informationen in verschiedenen Interessensgebieten zu bekommen. Sie bieten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.
- Seminare, um das Wissen zu verbessern und sich auszutauschen.
- Konferenzen, die von Branchenexperten / erfahrenen Fachleuten gehalten werden.
- Schulungssitzungen, die einem bestimmten Thema gewidmet sind.
- Messen und Ausstellungen, bei denen sich die Teilnehmer besser kennen lernen können. Sie sind eine gute Gelegenheit, starke Beziehungen aufzubauen und Kontaktnetze zu erweitern.
- Workshops, bestehend aus interaktiven Aktivitäten zwischen den Hauptrednern und den übrigen Teilnehmern.

- Freizeitveranstaltungen / Gruppendynamik für Teambildung.

Unabhängig von der zweckbestimmten Art der Aktivität / des Ereignisses sind diese Treffen / Handlungen / Ereignisse wirksame Kommunikationsmittel. Sie erhöhen den Wert der Branding-Prozesse, sie fördern persönliche Beziehungen (intern und extern). Letztendlich erlauben sie uns, Networking zu betreiben. Die Vernetzung ist ein Schlüsselement des Wachstums in jeder Unternehmensstrategie.

Um alle damit verbundenen Vorteile zu erreichen, ist es unerlässlich, sie im Voraus zu planen. Folgende Aspekte sind zu beachten:

- Haben wir ein klares Ziel? Sind die Ziele der Networking-Veranstaltung / Aktivität klar definiert (quantitativ und qualitativ)? Haben wir den Umfang festgelegt?
- Auch sollten wir bei der Gestaltung der Veranstaltung berücksichtigen eine Agenda zu setzen, einen geeigneten Veranstaltungsort zu sichern und die Organisation der Logistik zu gewährleisten. Im Vorfeld müssen die relevanten Informationen über die Veranstaltung vorbereitet und verschickt werden. Die Teilnehmer sollten sorgfältig ausgewählt werden. Die versendeten Einladungen sollten vermitteln, was sie zu erwarten haben.
- Während der Veranstaltung / Netzwerkaktivität sollten wir die gegenseitige Kommunikation der Teilnehmenden sicherstellen. So erleichtern wir unsere Arbeit und sichern uns ein Feedback.
- Im Anschluss an die Veranstaltung ist es wichtig, die hergestellten Kontakte weiter zu verfolgen. Das Feedback von den Teilnehmern kann uns helfen, um die nächsten Veranstaltungen zu verbessern (zum Beispiel durch eine Online-Umfrage). Es wäre auch interessant, Bilder / Videos der durchgeführten Aktivitäten zu teilen und relevante Informationen zu verbreiten.

ÜBUNG 2.3.1

Aufgabe



Suchen und / oder entwickeln Sie zwei verschiedene Gruppendynamik-Aktivitäten, die in einem Workshop durchgeführt werden, an dem sowohl Job-Broker als auch Unternehmen teilnehmen. Sie sind Eisbrecher-Übungen, die darauf abzielen, Teamgeist und Kooperation aufzubauen. Die für jede Aktivität festgelegte Zeit beträgt maximal 20 Minuten.



Entwicklungsrahmen zu beachten:

- Beschreibung der Ziele (z. B. Teamwork, Kooperation, strategische Planung, Fokus usw.)
- Merkmale: Minimum und Maximum der Teilnehmer, Dauer, Schwierigkeitsgrad für die Ausführung, etc.
- Beschreibung der Ausführung (Einführung).
- Richtlinien für die optimale Umsetzung.
- Bewertungsmaßnahmen und Feedback.

ÜBUNG 2.3.2

Problemlösung



Wir stellen eine Herausforderung vor - Können Sie Ideen und Lösungen entwickeln?

Der Vermittlungsdienst, für den Sie arbeiten, hat festgestellt, dass einer der Jobsuchenden, ein Unternehmen für soziale Dienste, nicht sehr zufrieden mit den Profilen ist, die zur Abdeckung seiner offenen Stellen geschickt wurden. Es scheint, als würden die Kandidaten nicht ihren Bedürfnissen entsprechen.

Wir möchten, dass das Unternehmen uns wieder vertraut und zufrieden ist. Was müssen Sie tun, um Ihre Beziehung zu verbessern und zu stärken. Ziel ist es, den Punkt zu erreichen, an dem sie unseren Service befürworten. Wie würden Sie Ihre berufliche Beziehung verbessern mit einer Networking-Veranstaltung / -Aktivität verbessern?



Die zur Verbesserung der Arbeitsbeziehung zu ergreifenden Maßnahmen sollten in Bezug auf Ziele, Inhalte und Struktur angemessen beschrieben werden. Zu beachtende Punkte:

- Sind die beschriebenen Maßnahmen unterschiedlich?
-
- Haben Sie mindestens drei Ideen / Lösungen angeboten?
-
- Haben Sie mindestens eine Networking-Veranstaltung / Aktivität mit einbezogen?
-
- Sind die Vorschläge gut beschrieben? Haben Sie in Ihrer Zielsetzung die Kriterien „Spezifisch, Messbar, Erreichbar, Relevant und Zeitbasiert“ berücksichtigt?
-
- Beziehen Ihre Ideen Kommunikationsfähigkeiten, Kooperation, Planung, fortlaufende Bewertung oder andere Faktoren mit ein, die bei Ihrem Auftraggeber in naher Zukunft zur Stärkung des Vertrauens und der Zufriedenheit beitragen könnten, wenn sie erneut Ihre Dienstleistungen anfordern?

ÜBUNG 2.3.3

Aufgabe



Diese Aktivität besteht aus zwei Teilen:

1- Recherchieren Sie interessante Networking-Events, die kürzlich in Ihrer Region / Ihrem Land in den Bereichen Beschäftigung und Business stattgefunden haben. Listen Sie kurz den Grund auf, warum Sie sie gewählt haben.

2- Jetzt, wo Sie ein tiefgehendes Wissen über Networking-Events (teilnehmende Organisationen, angesprochene Themen, durchgeführte Aktivitäten, Dimensionen usw.) haben, gestalten Sie ein Networking-Event Ihrer Wahl, um Verbindungen zu Arbeitgebern zu schaffen. Sie müssen die Aspekte berücksichtigen, die oben im Abschnitt "Erzählungen" beschrieben wurden.



-
- Gibt es eine Vielfalt von Ereignissen (in Bezug auf ihre Natur), unter den aufgeführten?
- Sind die Ereignisse nach bestimmten Kriterien aufgelistet (chronologische Reihenfolge, Ort, Problem usw.)?
- Wurden die Ereignisse nach Aktualität ausgewählt (aus den letzten zwei Jahren) und haben Sie jedem einzelnen einen Grund für seine Auswahl zugeordnet?
- Haben Sie bei der Gestaltung des Networking-Events Ihrer Wahl die praktischen Tipps aus dem Abschnitt "Erzählungen" berücksichtigt? Haben Sie in die Planung Aspekte einbezogen, auf die vor, während und nach der Veranstaltung Bezug genommen wurde?

2.4. Nutzen Sie bestehende Förderprogramme, um den maximalen Nutzen für die Arbeitgeber zu erzielen

Wir empfehlen Ihnen, die unten aufgeführten Informationen / Erzählungen sorgfältig zu lesen, da sie die Grundlage für eine gute Durchführung der Aktivitäten bilden, die Sie in diesem Abschnitt finden. Bitte denken Sie auch daran, die Webographie zu überprüfen, um ein umfassendes Wissen zu erhalten.

Was ist der Grund für das Arbeitgeber Förderprogramm?

Im Zusammenhang mit großen Arbeitsplatzverlusten während der Krise haben viele EU-Länder Subventionen eingeführt oder aufgestockt, die Unternehmen dazu ermutigen, Arbeitnehmer zu halten oder einzustellen. Ein erheblicher Teil der Mitgliedstaaten hat Einstellungsbeihilfen im Einklang mit der "sozialen" Logik eingesetzt, um Arbeitgebern Anreize zu bieten, von der Ausgrenzung

am Arbeitsmarkt bedrohte Gruppen einzustellen (wie junge Menschen, Menschen mit Behinderungen, Frauen, ältere Arbeitnehmer usw.). Mehrere Länder haben auch Einstellungsbeihilfen eingesetzt, um den allgemeinen Problemen der hohen Arbeitslosigkeit und insbesondere der hohen Langzeitarbeitslosigkeit Rechnung zu tragen. Jedes Programm regelt unterschiedlich wer förderberechtigt ist, daher ist es wichtig, die detaillierten Informationen zu jedem Sachverhalt zu überprüfen.

Wie Jobbroker den Arbeitgebern beim Zugang zu Förderprogrammen helfen können

Es besteht allgemeine Besorgnis darüber, dass Arbeitgeber in der Lage sind, die Vielfalt der ihnen zur Verfügung stehenden Systeme zu verstehen (und die beste Option für sie in einer Einstellungssituation zu ermitteln), insbesondere in Ländern mit einer großen Anzahl von Systemen auf der Grundlage verschiedener Kriterien. Daher können Jobbroker den Arbeitgebern eine wesentliche Unterstützung bieten und ihnen Maßnahmen empfehlen, die besser zu ihrer Organisation und dem neuen Mitarbeiter passen.

Darüber hinaus ist die Rolle des Job-Brokers wichtig, um die Arbeitgeber bei der teilweise komplizierten Beantragung von Fördermaßnahmen zu unterstützen.

Um Arbeitgeber effektiv zu unterstützen, sollten Sie:

- gründliche Kenntnis der in seinem nationalen / regionalen / lokalen Kontext bestehenden Förderregelungen haben;
- ein gutes Verständnis der verschiedenen Zahlungs- und Organisationsmechanismen im Zusammenhang mit jeder Unterstützungsmaßnahme haben;
- ein klares Verständnis der Bedingungen für die Arbeitgeber, die von jedem System benötigt werden, um davon zu profitieren;
- Kenntnisse und Fähigkeiten zur Handhabung von Werkzeugen zur Suche nach bestehenden oder neuen Förderprogrammen (z. B. Informationsportale);
- Fähigkeit, die Bedürfnisse des Arbeitgebers zu kategorisieren und ihn zu Fördermaßnahmen zu führen, die den maximalen Nutzen gewähren;
- Fähigkeit, die Rechte und Pflichten der Arbeitgeber in Bezug auf Fördersysteme zu beschreiben, relevante Informationen zu identifizieren und zu liefern.

Haupttypen von Einstellungssubventionen in Europa

Es gibt verschiedene Ansätze zur Beantragung von Subventionen/Förderungen, die die Nachfrage nach Arbeitskräften unterstützen:

- Beantragung von Fördergeldern zur Unterstützung der Schaffung von Arbeitsplätzen im privaten, öffentlichen und gemeinnützigen Sektor;
- Branchenbezogene Einstellungszuschüsse, d. h. auf spezifischere Berufe in Branchen, die wirtschaftlichen Schwierigkeiten ausgesetzt sind oder die Förderung benötigen (z. B. grüne Arbeitsplätze);
- geographisch basierte Einstellungszuschüsse, d. h. konzentriert auf vorrangige Regionen, manchmal zusammen mit Investitionsanreizen (z. B. konzentriert sich Litauen auf Subventionen in Gebieten, in denen die Arbeitslosenquote das nationale Niveau übersteigt);
- Unterstützung bei der Verbesserung der Nachfrage nach Arbeitskräften im Niedriglohntor unter Verwendung einer Reihe von Ansätzen (z. B. Kombination von Arbeit mit Leistungen, Lohnzuschüssen, direkten Subventionen usw.);
- Umstellungsanreize und -mechanismen zur Unterstützung flexibler Beschäftigungsformen oder zur Förderung bestimmter Arten von Arbeitsverträgen;
- Kürzung der Sozialbeiträge der Arbeitgeber (d. h. "Aktienzuschüsse") statt oder in Kombination mit Lohnkostensenkungen, die von den Ländern entweder allein oder in Kombination mit anderen Anreizen angewandt wurden;
- teilweise Subventionierung der Lohnkosten von Arbeitgebern für Einzelpersonen (z. B. Erstattung auf der Grundlage eines festgesetzten Betrags für einen neuen Arbeitnehmer oder eines Teils der tatsächlichen Lohnkosten oder eines Betrags im Verhältnis zu einem Nominalwert wie dem nationalen Mindestlohn);
- die Arbeitgeber effektiv von den Lohnkosten zu befreien (z. B. durch Zugang zu nicht bezahlten Arbeitnehmern, die weiterhin staatliche Leistungen erhalten);
- Gutschein-Systeme, die die Verwendung von Gutscheinen beinhalten, die belegen, dass ein Teil oder die gesamten Kosten für die Ausbildung und / oder die Verwendung des Gutschein-Inhabers vom Staat subventioniert werden.

Bedingung für die Beteiligung von Arbeitgebern

Die Förderregelungen reichen von solchen ohne besondere Bedingungen für die Förderung bis zu solchen die Bedingungen erfordern, die auf einer bestimmten Rechtsgrundlage für Maßnahmen oder operationelle Programme beruhen. Die verschiedenen Arten von Bedingungen, die den Arbeitgebern auferlegt werden, sind sowohl eine Vorabbeihilfe als auch eine Nachbeihilfe, wie nachstehend beschrieben.

Bedingungen vor der Gewährung

- Beteiligung an anderen Systemen: Zu den Beschränkungen für Arbeitgeber gehören beispielsweise keine andere Ausbildung zur gleichen Zeit oder in demselben Bereich und Beruf; Begrenzung der Anzahl der subventionierten Arbeitsplätze im Unternehmen; keine Subvention für Arbeitgeber, die zuvor einen Zuschuss erhalten haben;
- Aspekte der Arbeitsplatzschaffung: Die Einstellung muss eine Nettozunahme der Anzahl der Beschäftigten darstellen;
- Substitutions Aspekte: Bedingungen für betriebsbedingte Redundanzen, z.B. keine Entlassungen in den letzten sechs Monaten oder Arbeitgeber, die während des Förderzeitraums keine Entlassungen vornehmen durften;
- Anstellungsbedingungen wie Dauer des Arbeitsvertrages;
- Art der Arbeitsverträge: Unbefristete Voll- oder Teilzeitverträge;
- Verdienstbedingungen: Mindestlohn, gemäß Tarifvertrag;
- Unterstützungsmaßnahmen: Bereitstellung von Mentoren; Trainingsplan für die berufliche Ausbildung;
- Wettbewerbsaspekte: Wettbewerb innerhalb der Branche nicht bedroht;
- Bedingungen für die Unternehmensgröße: feste Höchst- und Mindestanzahl von Arbeitnehmern;

Zuschuss nach der Einstellung:

- Arbeitsgarantie nach der Förderung: Bedingungen für Arbeitgeber, nach Ablauf des Förderzeitraums weiterhin Arbeitnehmer einzustellen.



Ein praktisches Beispiel auf europäischer Ebene: Die Jugendgarantie-Programme

Einstellungsbeihilfen sind besonders für junge Menschen relevant. In den letzten zehn Jahren wurden junge Menschen, die nicht im Bereich der Bildung oder der Ausbildung beschäftigt sind - das sogenannte "NEET" - auf internationaler Ebene ein Thema von Belang. Als Folge der Krise ist die Zahl der NEETs in den letzten Jahren zunehmend gestiegen. In Europa waren laut Eurostat im Jahr 2017 fast 16,9 Millionen junge Menschen zwischen 20 und 34 Jahren weder erwerbstätig, noch hatten sie eine Ausbildung. Viele europäische Länder legen großen Wert darauf, Einstellungsbeihilfen zu verwenden, um das Problem der Jugendarbeitslosigkeit zu bekämpfen.

In einer Empfehlung des Rates der Europäischen Union wurde im Jahr 2013 die Jugendgarantie eingeführt, in der "gezielte und gut konzipierte Lohn- und Einstellungszuschüsse vorgeschlagen werden, um Arbeitgeber zu ermutigen, neue Möglichkeiten für junge Menschen zu schaffen, wie zum Beispiel eine Lehrstelle, ein Praktikum oder eine Arbeitsstelle für diejenigen, die vom Arbeitsmarkt am weitesten entfernt sind ". Auf europäischer Ebene wurde die Einführung einer Jugendgarantie, die ein breites Spektrum von Maßnahmen und Aktionen umfasst, von einer Reihe von Initiativen der Europäischen Kommission begleitet.

Jugendgarantie-Systeme sollen sicherstellen, dass alle jungen Menschen innerhalb von vier Monaten nach Abschluss der formalen Bildung oder bei Arbeitslosigkeit ein qualitativ hochwertiges Angebot für einen Arbeitsplatz, eine Lehre, ein Praktikum oder eine Weiterbildung erhalten. Obwohl diese nationalen Regelungen auf dem politischen Rahmen der Europäischen Jugendgarantie basieren und bestimmte Kriterien erfüllen müssen, sind ihre Ausgestaltung und Umsetzung von Land zu Land sehr unterschiedlich. Trotz ihrer nationalen Besonderheiten umfassen alle Programme drei Arten von Maßnahmen:

- Bildung und Ausbildung für die Beschäftigung, einschließlich der Bereitstellung von professioneller Beratung und Hilfe für Schulabbrecher, die ihre Ausbildung fortsetzen möchten
- Vermittlungsdienste für die Beschäftigung, wie Unterstützung bei der Arbeitssuche und personalisierte Weiterverfolgung von Karriereplänen; und
- Aktive arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, die sich auf die Nachfrage nach Arbeitskräften auswirken, wie die Einstellung von Subventionen, öffentlichen Arbeitsprogrammen und Start-up-Anreizen.

ÜBUNG 2.4.1

Recherchieren und überprüfen Sie die verschiedenen Arten von Unterstützungsprogrammen von denen Sie wissen, dass sie Unternehmen dabei helfen, Arbeitssuchende oder Arbeitssuchende mit zusätzlichen Unterstützungsbedürfnissen einzustellen.

Wenn Ihr Wissen in diesem Bereich sehr begrenzt ist, sollten Sie etwas recherchieren, um herauszufinden, was verfügbar ist, was für Ihre Vermittlungsdienste von Bedeutung sein könnte.

Kategorisieren Sie diese Systeme auf der Grundlage ihrer unterschiedlichen Ansätze - was genau ist die Art von Unterstützung, die sie bieten?



Unsere Recherche sollte die folgenden Arten von Unterstützungsmaßnahmen umfassen und unterscheiden: allgemeine Einstellungsbeihilfen; Branchenbezogene Einstellungszuschüsse, geographisch basierte Einstellungszuschüsse; Subventionen im Zusammenhang mit Niedriglohnjobs; Umstellungsanreize.

Darüber hinaus sollte die Kategorisierung eine Unterscheidung zwischen verschiedenen Zahlungsmechanismen enthalten, z.B.: Bestandssubventionen, Teil- oder Gesamt-lohn Subventionen.

ÜBUNG 2.4.2

Aufgabe



Auf der Grundlage der aktuellen und perspektivischen Arbeitsmarktdynamik sollten die Hauptzielgruppen der Beschäftigungsfördersysteme ermittelt und beschrieben werden.



Sie sollten unterschiedliche Zielgruppen in Betracht ziehen, die das Risiko einer Ausgrenzung auf dem Arbeitsmarkt teilen, wie junge Menschen, NEET, Menschen mit Behinderungen, inaktive Frauen oder alleinerziehende Mütter, ältere Arbeitnehmer, Langzeitarbeitslose, Arbeitnehmer mit atypischen Verträgen.

You should have considered different target groups, sharing risk of labour-market exclusion, such as young people, NEET, people with disabilities, inactive women or mothers, older workers, long-term unemployed people, workers with atypical contracts.

ÜBUNG 2.4.3

Aufgabe



Ordnen Sie die Förderangebote durch eine SWOT-Analyse, indem Sie Schwachstellen und Stärken, Chancen und Risiken aufzeigen, mit denen Arbeitgeber beim Umgang mit diesen Maßnahmen konfrontiert sind.



Ihre Analyse könnte die folgenden Punkte berücksichtigen: Die Verfügbarkeit von Vermittlungsdiensten ist für Arbeitgeber der Schlüssel zum Zugang zu Förderprogrammen. Das Vorhandensein einer großen Vielfalt von Systemen mit unterschiedlichen Mechanismen und die Unterstützung der Einstellung verschiedener Kategorien von Arbeitnehmern gewährleistet große Möglichkeiten, die Bedürfnisse der Arbeitgeber zu erfüllen; Auf der anderen Seite kann der erforderliche Papierkram und die große Zahl von Regelungen dazu führen, dass Arbeitgeber, insbesondere KMU, davon abgehalten werden, diese Systeme zu nutzen. Unterstützungsmaßnahmen bieten Arbeitgebern immer gute Chancen, aber das unzureichende Verständnis von Verpflichtungen und Einstellungsbedingungen kann eine Gefährdung darstellen.

2.5 Entwickeln Sie in Zusammenarbeit mit Arbeitgebern Stellenprofile und vergleichen Sie diese mit Profilen potenzieller Bewerber

Wir empfehlen Ihnen, die unten aufgeführten Informationen sorgfältig zu lesen, da sie die Grundlage für eine gute Durchführung der Aktivitäten bilden, die Sie in diesem Abschnitt finden. Bitte denken Sie auch daran, die Webographie zu überprüfen, um ein umfassendes Wissen zu erhalten.

Bedarfe der Arbeitgeber verstehen

Gute Jobbroker verstehen die Bedarfe des Arbeitgebers. Diese Bedarfe zu verstehen und zu erfüllen, ist der Schlüssel zur Entwicklung dauerhafter Arbeitgeberbeziehungen. Um die Bedarfe eines Arbeitgebers zu erfüllen, müssen Sie die Geschäftsbereiche ihrer Zielunternehmen und das Geschäftsumfeld kennen, in dem sie tätig sind. Die Entwicklung von Spezialwissen aus Branchen wie z.B. Einzelhandel, Bauwesen oder Finanzdienstleistungen ist ein Schlüsselfaktor für erfolgreiche Arbeitgeberbeziehungen. Das Verständnis der relevanten Branche, die Fähigkeiten, die es benötigt und die Ansprache werden ein Gefühl des Vertrauens vermitteln und sind für Sie von Vorteil.

Verwendung des Job-Analyse-Prozesses für die Entwicklung von Job Profilen

Sie sollten in der Lage sein, alle benötigten Informationen vom Arbeitgeber zu erhalten und ein Stellenprofil aufzuschreiben, das alle relevanten Anforderungen enthält. Die Beschreibung der offenen oder neuen Stelle sollte auf einem Prozess zur Arbeitsplatzanalyse basieren, der Entwicklungen berücksichtigt, die durch organisatorische Veränderungen verursacht werden. Job Analyse ist eine systematische Untersuchung der Verantwortlichkeiten, Pflichten, Fähigkeiten, der Arbeitsumwelt und Fähigkeitsanforderungen eines bestimmten Jobs. Es beinhaltet auch die Bestimmung der relativen Bedeutung der Aufgaben, Verantwortlichkeiten und physischen und emotionalen Fähigkeiten für einen bestimmten Job. Alle diese Faktoren identifizieren, was ein Job erfordert und was ein Mitarbeiter besitzen muss, um einen Job produktiv zu machen.

Die wichtigsten Schritte zur Durchführung eines effektiven Job-Analyse-Prozesses sind:

- Identifikation des Zwecks der Jobanalyse: Ermittlung des Arbeitgeberbedarfs und der gewünschten Leistung.
- Definition des Prozesses: Die Entscheidung, wie der Prozess der Jobanalyse durchgeführt werden muss, ist sicherlich der nächste Schritt. Ein geplanter Ansatz für die Durchführung des gesamten Prozesses ist erforderlich, um eine bestimmte Aufgabe zu untersuchen.
- Strategische Entscheidungsfindung: Es geht darum, das Ausmaß der Beteiligung des Arbeitgebers an dem Prozess zu bestimmen, die Anzahl der zu erfassenden und aufzuzeichnenden Details, die Quellen, aus denen Daten erhoben werden, Methoden zur Datensammlung, die Verarbeitung von Informationen und die Trennung der gesammelten Daten.
- Vorbereitung des Job-Analyse-Prozesses: Die Kommunikation innerhalb der Organisation ist der nächste Schritt. Der Job Broker muss das Ganze richtig kommunizieren, damit Arbeitgeber die Jobanalyse voll unterstützen können. Die Phase umfasst auch die Vorbereitung von Dokumenten, Fragebögen, Interviews und Feedback-Formularen.
- Datensammlung: Als Nächstes werden arbeitsbezogene Daten erfasst, darunter Bildungsabschlüsse von Mitarbeitern, Fähigkeiten und Fertigkeiten, die zur Ausführung der Aufgabe erforderlich sind, Arbeitsbedingungen, Arbeitsaktivitäten, Berichtshierarchie, erforderliche menschliche Eigenschaften, berufliche Tätigkeiten, Pflichten und Verantwortlichkeiten sowie das Verhalten der Mitarbeiter.
- Dokumentation, Verifizierung und Überprüfung: Es wird eine ordnungsgemäße Dokumentation durchgeführt, um die Authentizität der gesammelten Daten zu überprüfen. Dies ist die letzte Information, die zur Beschreibung eines bestimmten Jobs verwendet wird.

- Entwicklung von der Stellenbeschreibung: Jetzt ist es an der Zeit, die gesammelten Daten in nützliche und unnützliche Informationen zu trennen. Die Stellenbeschreibung beschreibt die Rollen, Aktivitäten, Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Jobs, trifft eine Aussage über Bildungsqualifikation, Erfahrung, persönliche Eigenschaften und Fähigkeiten die erforderlich sind, um die Arbeit zu erledigen.

Wichtige Überlegungen für die Entwicklung einer Stellenbeschreibung sind:

- die für die Rolle erforderlichen Aufgaben klar umreißen; Auf der organisatorischen Seite muss der Jobbroker dem Arbeitgeber helfen, die von einer Person ausgeübte Arbeit zu analysieren, einschließlich wichtiger Aufgaben, die häufig durchgeführt werden, und nichtessenzieller Aufgaben
- klare Beschreibung der erforderlichen Fähigkeiten;
- Schlüssel Auswahlkriterien (key selection criteria (KSC)) enthalten die für die Rolle erforderlichen Fähigkeiten; Der Job Broker muss den Arbeitgeber bei der Ermittlung von Mindestqualifikationen und bevorzugten Qualifikationen unterstützen. Zu den Hauptauswahlkriterien gehören das Wissen, die Fähigkeiten und die jahrelange Erfahrung, die erfolgreiche Bewerber haben müssen, um für die Stelle in Betracht gezogen zu werden;
- legen Sie klar die Organisationswerte fest, damit die Kandidaten ihren Grad der Übereinstimmung mit der Organisation selbst einschätzen können;
- Definieren der Arbeitsumgebung und der physischen Anforderungen (d. h. Umweltelemente, Reise, unregelmäßige Arbeitszeiten, gefährliche / unangenehme Arbeitsbedingungen usw.) der Position;
- Geben Sie in der Positionsbeschreibung die Ergebnisse der Arbeit / die wichtigsten Ergebnisbereiche an.

Der effektive Abgleich zwischen Jobprofilen und Kandidaten

Das definierte Stellenprofil sollte dem Arbeitgeber und dem Jobbroker eine klare Vorstellung von den erforderlichen Fähigkeiten vermitteln, die für die zu besetzende Stelle notwendig sind.

Zusammenführen von Arbeitssuchenden und Arbeitgebern (Matching) ist wahrscheinlich die traditionellste Kernfunktion der Job Broker-Dienste. Veränderte Arbeitsmarktbedingungen führen zu tiefgreifenden Veränderungen im Matching-Prozess. Jobbroker müssen einen ganzheitlichen An-

satz verfolgen, der sich von der einfachen Auswertung von Informationen über individuelle Beschäftigungsdaten, Berufserfahrung und formale Qualifikationen wegbewegt und sich darauf konzentriert, sowohl technische als auch soziale Kompetenzen zu erfassen und zu bewerten.

Transversale Fähigkeiten wie die Fähigkeit, Stress zu bewältigen, Kommunikations- und Problemlösungsfähigkeiten sind in der Regel für jeden Arbeitsplatz relevant. Um Jobprofile mit denen potenzieller Kandidaten zu verbinden, ist es notwendig, Messinstrumente für die Überprüfung, Identifizierung, Bewertung und Diagnose von Fähigkeiten zu haben.

Durchführen eines Kompetenzbewertungsprozesses

Bei der Beurteilung der Fähigkeiten können verschiedene Methoden angewendet werden:

- Simulation

Hier wird ein Arbeitsplatz in einer Klassenzimmer- oder Werkstattumgebung simuliert. Es kann praktische Aufgaben beinhalten, wenn die Mitarbeiter auf ihre technischen Fähigkeiten hin beurteilt werden, oder Rollenspiele, wenn sie im Hinblick auf das Unternehmensumfeld bewertet werden.

Vorteile

-Möglichkeit, Verhalten in Notsituationen zu testen, nicht nur im normalen Arbeitsalltag.

-Eines der effektivsten Tools zum Testen sowohl technischer Fähigkeiten als auch von Soft Skills, da es ihnen ermöglicht, mit einer virtuellen Umgebung zu interagieren, sowie Charaktere, die ihr Verständnis von Körpersprache, Emotionen und Verhaltensweisen testen können.

Nachteile

-Das Bewusstsein beurteilt zu werden kann das Verhalten des Kandidaten beeinflussen.

- Befragung

Dies kann in Form eines Interviews oder einer Reihe von zwanglosen Gesprächen geschehen. Hier stellt der Begutachtende vertiefende Fragen zur Wahrnehmung der Rolle und der Ziele des Kandidaten für die Zukunft.

Vorteile

-Es ist möglich, vertiefte Kenntnisse des Kandidaten zu erfahren und die Fragen auf der Grundlage der vorherigen Antworten anzupassen.

Nachteile

Ein Nachteil ist, dass der Erfolg dieser Form der Bewertung völlig von der Wirksamkeit des Kommunikationsstils und der Fähigkeiten des Begutachtenden abhängt.

- Testen

Der Begutachtende setzt einen Test an, idealerweise eine Kombination aus Theorie und praktischen Aufgaben, und kennzeichnet die Kandidaten nach einem vorgegebenen Maßstab.

Vorteile

Diese Methode kann umfangreiche Informationen über das Wissen und die Erfahrung der Kandidaten liefern.

Nachteile

Der Hauptnachteil dieser Methode ist der gleiche wie in jedem anderen Prüfungsumfeld, die Tatsache, dass manche Menschen unter dieser Art von Druck besser als andere sind. Es kann auch aufgrund seiner begrenzten Beschaffenheit keinen wirklichen Hinweis auf die Fähigkeiten eines Mitarbeiters geben.

ÜBUNG 2.5.1**Aufgabe**

Stellen Sie eine Liste der Job-Faktoren zur Verfügung, die eine Vielzahl von Bereichen abdecken können, die für den Job wichtig sind und die für die Entwicklung eines Job-Profiles entscheidend sind.



Wesentliche berufliche Faktoren, die in einem Berufsbild berücksichtigt werden müssen, sind: erforderliche Qualifikationen, erforderliche Erfahrungen, analytische Fähigkeiten und für die Arbeit erforderliche Fähigkeiten, zu erfüllende wesentliche Aufgaben, Arbeitsumfeld und körperliche Anforderungen, Organisation und Werte, erhaltene Aufsicht und berufliche Ergebnisse erreicht werden.

ÜBUNG 2.5.2



Erstellen Sie eine effektive Jobprofilvorlage, die Sie und andere Kollegen in Ihrem Job Broker-Service im täglichen Arbeitsablauf verwenden können. Fassen Sie die wichtigsten Punkte zusammen, die eine Beschreibung eines Stellenprofils enthalten muss.



Schlüsselemente, die in der Vorlage enthalten sein sollen: Berufsbezeichnung; Abteilung; Klasse; Ort; Job Zweck; Hauptverantwortlichkeiten; Arbeitsanforderungen (Mindestanforderungen und wünschenswerte Qualifikationen - Ausbildung, Erfahrung, Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten); Gehalt / Lohnbereich.

ÜBUNG 2.5.3

Aufgabe



Beschreiben Sie, welche Skill-Assessment-Methoden am häufigsten angewendet werden, und definieren Sie, welche Methode in Ihrer Arbeitsumgebung besser geeignet ist.



Zur Erinnerung:

-Simulationstechniken (wie Gruppenübungen, Postkorb, Rollenspiele und ernsthafte Spiele); Befragung Bewertung; Testbewertung. Um herauszufinden, welche Methode am besten zu Ihnen passt, sollten mehrere Elemente berücksichtigt werden, wie z. B. : die durchschnittliche Zeit, die Sie mit einem Kandidaten verbringen können, die weichen oder technischen Fähigkeiten, die Sie für eine bestimmte Stelle, Ihre Kommunikation und analytische Fähigkeiten.

2.6 Monitoring und Bewertung der Zufriedenheit der Arbeitgeberdienstleistung als Mittel zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität

Wir empfehlen Ihnen, die unten aufgeführten Informationen sorgfältig zu lesen, da sie die Grundlage für eine gute Durchführung der Aktivitäten bilden, die Sie in diesem Abschnitt finden. Bitte denken Sie auch daran, die Webographie zu überprüfen, um ein umfassendes Wissen zu erhalten.

Warum es wichtig ist, die Zufriedenheit der Arbeitgeber zu überwachen und zu bewerten

Trotz der großen Auswahl an Anwerbemethoden, die Arbeitgebern heute zur Verfügung stehen, besteht nach wie vor eine große Nachfrage nach Vermittlungsagenturen (einschließlich Jobbrokern), die Arbeitgebern dabei helfen, Personal für ihre Organisation zu gewinnen und einzustellen. Um die Rekrutierungsanforderungen ihrer Arbeitgeberkunden erfolgreich zu erfüllen, müssen sich die Jobbroker stetig um eine gute Beziehung zu den Arbeitgebern bemühen.

Arbeitgeber wollen einen schnellen und effizienten Service. Gute Jobbroker neigen dazu, mit einem Account-Management-Modell zu arbeiten, das hilft, Lösungen zu finden und die Lücke zwischen der Welt des Arbeitgebers und dem Arbeitssuchenden zu schließen. Auf diese Weise bleibt der Job Broker auch nach der Vermittlung des Arbeitssuchenden in Kontakt mit dem Arbeitgeber, um sicherzustellen, dass die Unterstützung nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses effektiv ist und der Arbeitgeber zufrieden ist. Sumpton (Europäische Kommission, 2014) stimmte zu, dass "die Zusammenarbeit mit Arbeitgebern entscheidend dafür ist, dass passende Dienste wirksam und

effizient sind". Die Verbesserung der Qualität Ihrer Dienstleistungen erfordert ein aktives Qualitätssicherungsprogramm.

Wichtige Erfolgsfaktoren zur Steigerung der Arbeitgeberzufriedenheit

Der wichtigste Erfolgsfaktor beim Aufbau solcher Beziehungen ist Vertrauen, das sich durch Beteiligung und regelmäßige Kommunikation auf beiden Seiten entwickelt, um mit den Zielen, Entwicklungen und sich ändernden Bedürfnissen Schritt zu halten. Es ist wichtig sich für ein Modell der Zusammenarbeit zu entscheiden, das Qualität der Quantität vorzieht.

Es gibt Schlüsselmerkmale, die identifiziert werden können, die die Art der Beziehung zwischen Unternehmen und Job-Brokern widerspiegeln, von der beide Parteien bei der Schaffung der "Partnerschaft" profitieren können:

- Aufmerksamkeit: Auf diese Weise wird das Unternehmen auf einen Jobbroker und seine Position auf dem Markt aufmerksam. Gleichmaßen ist sie wichtig, damit ein Jobbroker die Ziele und Bedarfe eines Arbeitgebers erkennt.
- Vertrauen: Vertrauen braucht Zeit, um sich zu entwickeln. Es beruht auf dem Engagement und der Verbindung zwischen den beiden Parteien. Es entsteht durch die Förderung von Offenheit und Ehrlichkeit in ihren Beziehungen.
- Transaktion: Dies bezieht sich auf den Prozess der Arbeitgeber, die einen Job Broker als ihren Rekrutierungshelfer auswählen.
- Zufriedenheit: Zufriedenheit kann erreicht werden als Folge von angenehmen Geschäftsinteraktionen, die die relevanten Ziele erfüllen und auch durch die Art und Weise, wie sich beide Parteien einander gegenüber verhalten.
- Engagement: Der Wunsch, eine tiefere Beziehung zu entwickeln
- Interessenvertretung: der Punkt an dem Arbeitgeber bereit sind den Service eines Jobbrokers und dessen Leistungen zu loben und ein Jobbroker einen Arbeitgeber als geeignet empfiehlt.

Schlüsselkriterien zur Messung der Arbeitgeberzufriedenheit

Zu den wichtigsten Fragen zur Messung der Zufriedenheit der Arbeitgeber zählen die allgemeine Zufriedenheit mit dem Dienst (z. B. Hilfestellung bei der Unterstützung durch Job-Broker) und dem

Vermittlungsprozess (z. B. Qualität der Bewerber, die an potenzielle Arbeitgeber geschickt werden). Ein weiterer Bereich von Bedeutung ist das Informationsniveau zur Dienstleistungserbringung. Online-Dienste, Beratungsdienste (z. B. arbeitsrechtliche Beratung, HR-Angelegenheiten) und Netzwerkdienste (z. B. Event-Organisation wie Jobmessen) sind weitere Bereiche zur Messung der Arbeitgeberzufriedenheit mit Job-Broker-Diensten.

Am häufigsten verwendete Methoden zur Messung der Arbeitgeberzufriedenheit

Zu den am häufigsten verwendeten Methoden zur Messung der Arbeitgeberzufriedenheit gehören:

- Online-Umfragen
- Fragebögen vor Ort
- computergestützte Telefoninterviews
- Gruppendiskussionen
- Feedback von persönlichen Sitzungen (Echtzeit-Feedback)
- Persönliche Interviews
- Kunden-Message-Boards

Job Broker können gelegentlich auch Socialmedia und Mystery Shopping / Action Research nutzen. Alle diese Methoden können zur Messung der Arbeitgeberzufriedenheit beitragen. Online-Umfragen sind jedoch die beliebtesten M & E-Tools, die es ermöglichen, Arbeitgeber über Zeit- und Ortsgrenzen hinaus zu erreichen und nur relevante Fragen dynamisch darzustellen.

Tipps zum Erstellen einer Umfrage zur Zufriedenheit der Arbeitgeber

- Die Umfrage muss so gestaltet sein, dass sie schnell und einfach durchgeführt werden kann, um zu vermeiden, dass die Arbeitgeber zu stark belastet werden und dadurch eine hohe Rückmeldungsquote gefördert wird.
- Viele Fragen können nur dann gestellt werden, wenn sie relevant sind (d. H. nach einer bestimmten Antwort auf eine frühere Frage), so dass die Befragten nicht mit Fragen konfrontiert werden, die für sie nicht relevant sind.

Strategien zur Verbesserung der Servicequalität

Nach dem Bewertungsprozess sollte ein Plan zur Verbesserung der Servicequalität erstellt werden, der auf Ihren Stärken aufbaut und Schwachstellen anspricht. Service Quality Improvement Plans - QIP (Qualitätsverbesserungsplan) sollten realistisch sein, aber sie sollten Sie als Jobbroker auch darin unterstützen, Ihre Dienstleistungen für Arbeitgeber kontinuierlich zu verbessern.

Prozess zur Entwicklung und Implementierung eines QIP

Die Hauptphasen des Prozesses zur Entwicklung und Implementierung eines QIP beinhalten:

- Ermittlung von Stärken und Verbesserungen, die durch zuvor beschriebene Methoden zur Bewertung der Zufriedenheit der Arbeitgeber erforderlich sind;
- Verbesserungen planen und im QIP einbeziehen
- Implementierung von Verbesserungen
- Fortschritt überprüfen
- Selbsteinschätzung.

Planen Sie Verbesserungen und fügen Sie sie in QIP ein

Der Qualitätsverbesserungsplan muss Strategien enthalten, um die Qualitätsbereiche zu berücksichtigen, die während des Bewertungsprozesses festgestellt wurden und nicht den Anforderungen und Erwartungen der Arbeitgeber entsprechen.

Planen Sie, wie der Dienst die Verbesserungen erreichen wird, indem Sie die folgenden Details in die QIP einbeziehen:

- Schreiben Sie ein Ziel für jede der Verbesserungen, die der Dienst erreichen möchte;
- Aufzeichnen, ob das Ziel niedrig, mittel oder hoch ist;
- Legen Sie die Schritte oder Strategien fest, die zum Erreichen des Ziels verwendet werden;
- Beachten Sie, wie der Erfolg gemessen wird (wie der Dienst wissen wird, dass das Ziel erreicht wurde);
- Legen Sie ein Zieldatum für die Erreichung jedes Ziels fest (das Datum muss spezifisch sein, da das Ziel das Erreichen des Ziels ist).

Übungsbeispiel: Verwenden der SMART-Methode zum Schreiben der QIP

Ein Service nutzt das SMART-Modell, um Ziele zu setzen, die ihm helfen, sich beim Schreiben von QIP zu konzentrieren.

S ist spezifisch: Der Dienst stellt sicher, dass die Ziele klar und spezifisch waren. Einige der Ideen, über die der Dienst diskutiert hatte, waren zu allgemein gehalten. Das SMART-Modell half ihnen, Ziele zu formulieren, die für alle klar und deutlich waren.

M ist messbar: Der Service diskutiert, wie man sichtbar macht, dass die Ziele erreichbar sind.

A ist erreichbar: Die Ziele sollten erreichbar und nicht so ehrgeizig sein, dass sie unmöglich zu erreichen wären.

R ist realistisch: Die Ziele mussten dem Umfeld angepasst sein und dem was erreicht werden konnte.

T ist Zeit: Um den Schwung aufrechtzuerhalten, musste der Dienst Fristen für das Ziel setzen.

Das SMART-Modell half auch dem Service, sich darauf zu konzentrieren, wie und was dokumentiert werden sollte.

Implementieren von Verbesserungen und Überprüfen des Fortschritts

Um die Ziele des Dienstes zu erreichen, ist es wichtig, sich auf das QIP zu konzentrieren und mit den Schritten oder Strategien zu beginnen, die identifiziert wurden. Um den Fortschritt zu überprüfen, sollten Sie:

- Die Zieldaten für das Erreichen der Ziele überwachen;
- Wenn es nicht möglich war, ein Ziel bis zum erwarteten Zeitpunkt zu erreichen, dokumentieren Sie die bisher erzielten Fortschritte und legen Sie dann einige neue Strategien und ein neues Zieldatum fest. Das Ziel muss möglicherweise neu geschrieben werden, so dass es realistisch und erreichbar ist;
- Sobald ein Ziel erreicht wurde, ist es nicht mehr Bestandteil der QIP und kann entfernt werden. Ein anderes identifiziertes Problem aus den Rückmeldungen der Arbeitgeber kann dann in die QIP integriert werden.

Genauso wie die Überwachung der Zufriedenheit der Arbeitgeber fortschreitet, muss die QIP ein dynamisches und sich entwickelndes Dokument sein.

ÜBUNG 2.6.1



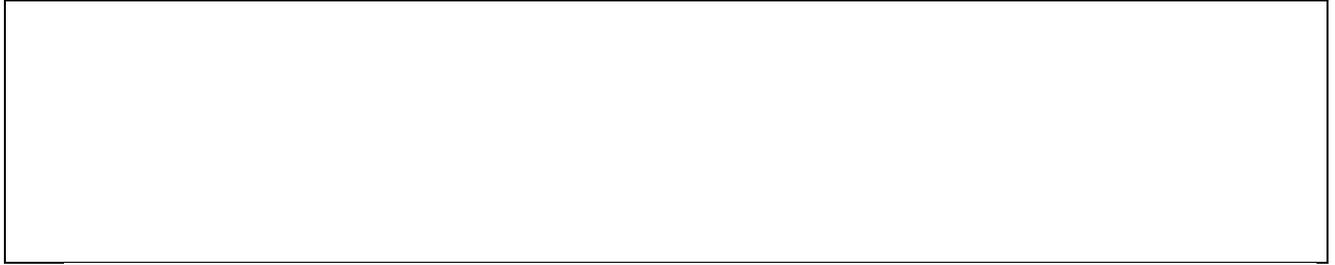
Können Sie sich in Bezug auf die Arbeitgeberzufriedenheit drei positive (Stärken) und drei negative (Einschränkungen) Aspekte vorstellen, die bei der Bereitstellung der Dienstleistung, dem Monitoring und der Bewertung auftreten können?

Drei positive Punkte (Stärken):

- 1.
- 2.
- 3.

Drei negative Punkte (Einschränkungen):

- 1.
- 2.
- 3.





Sie sollten einige der folgenden Fragen berücksichtigt haben, um die Liste zu befüllen:

Was sind die Gründe für die Arbeitgeber, einen Job Broker zu engagieren?

Was ist der Grund für die unterschiedliche Wahl von Personalagenturen?

Was sind die Unterschiede zwischen dem Aufbau laufender Beziehungen und der Befriedigung der ad-hoc Rekrutierungsbedürfnisse?

Welche Auswirkungen hat Qualität auf die Quantität, wenn Sie einen Job Broker auswählen und eine Beziehung aufbauen?

Wie werden und bleiben Unternehmen und Jobbroker miteinander verbunden?

Wie messen Organisationen die Leistung von Job Brokers?

ÜBUNG 2.6.2

Aufgabe



Beschreiben Sie die Hauptindikatoren, die bei der Bewertung der Effektivität und Effizienz der Job-Broker-Dienste für Arbeitgeber verwendet werden, unabhängig von der Anzahl oder Dauer der Besetzung der offenen Stellen. Wenn Sie bereits als Jobbroker gearbeitet haben, bewerten Sie selbst, was Ihre wichtigsten Bewertungsergebnisse in den letzten Jahren waren.



Zu den wichtigsten Elementen, die überwacht werden müssen, um die Zufriedenheit der Arbeitgeber wirksam zu bewerten, gehören: Qualität der allgemeinen Dienstleistungen; Qualität der Vermittlungsdienste; Qualität der bereitgestellten Informationen; Qualität der Online-Dienste; Qualität von Netzwerkdiensten; Qualität der Beratungsleistungen.

ÜBUNG 2.6.3



Führen Sie eine Sekundärrecherche zu verschiedenen Qualitätsverbesserungsansätzen durch: Identifizieren Sie die Hauptmerkmale von kulturbasierten, designbasierten, variationsbasierten und ausfallbasierten Verbesserungsstrategien.



Hier finden Sie Beschreibungen der wichtigsten Besonderheiten jedes Qualitätsverbesserungsansatzes: Für den kulturbasierten Ansatz hängen die Wahrnehmungen des Dienstes von den Interaktionen zwischen dem Dienstanbieter und dem Kunden ab.

Die Organisationskultur, in der der Anbieter tätig ist, kann seine flexible und effiziente Einstellung gegenüber den Kundenbedürfnissen bestimmen. Design-basierte Verbesserungen adressieren Qualität durch Design, verbinden die letzten mit den Bedürfnissen und Wahrnehmungen der Kunden oder zielen auf eine direkte psychologische Manipulation der Zufriedenheit ab.

Der variationsbasierte Ansatz basiert auf der Verwendung statistischer numerischer Daten, um die Servicequalität zu verfolgen und zu steuern. Schließlich konzentrieren sich fehlerseitige Verbesserungen auf die bedingungslose Service-Garantie als Werkzeug zur Vermeidung und Behebung von Servicefehlern.

2.7 Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe

Nachdem Sie die Aktivitäten und Übungen in diesem Kapitel abgeschlossen und alle Feedbacks gelesen haben, kehren Sie zu der Lernbedarfsanalyse zurück, die Sie am Anfang des Kapitels ausgefüllt haben. Wiederholen Sie in der folgenden Tabelle die Selbsteinschätzung Ihres Wissens, Ihrer Fähigkeiten und Ihres Verständnisses in diesem Bereich. Schätzen Sie bitte, wie auch zuvor, Ihr "Level" bei jeder Frage ein.

Stellenanforderungen	Wissens-, Fähigkeits-, Erfahrungs- oder Verständnisniveau (soweit angemessen)									
Stellenbeschreibungsanalyse und Interviewkompetenz. Z.B.: Fähigkeit relevante Informationen bezüglich der Stellenanforderungen zu erfragen, angemessene Fragestellungen zu formulieren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fähigkeiten in schriftlicher Kommunikation, IT und im Vertrieb: Für die Entwicklung von Stellenausschreibungen und Verbreitung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten für das Planen und Durchführen von Einstellungsprozessen (inklusive Vorbereitung von Einstellungstest etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse und Fähigkeiten beim Nutzen von Europäischen Programmen um nach potenziellen Kandidaten zu suchen: z.B. ISCO professional catalogue und EURES job mobility portal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fähigkeit zum Kategorisieren von Arbeitgeberbedürfnissen und zur Kooperation mit dem Arbeitgeber durch erkunden/einschätzen der Nachfrage und Arbeitsmarktentwicklung, um individuelle Anleitung und Unterstützung be-	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

reitzustellen										
Kenntnisse von Fördersystemen und der Beantragung von Fördermitteln für die Arbeitgeber	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Fähigkeit, Arbeitgebern den Notwendigen Zugang zu Fördersystemen und relevanten Informationen über Rechte und Verbindlichkeiten der Fördersysteme zu verschaffen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse und Fähigkeiten um eine Stellennachfrage effektiv einem passenden Stellenangebot zuzuordnen (z.B. Fähigkeit Arbeitsabläufe zu analysieren, Tätigkeitsanforderungen zu erkennen, Tätigkeitsprofile zu erstellen und Fähigkeitseinschätzungen vorzunehmen)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kommunikative und analytische Fähigkeit um die Kundenzufriedenheit einschätzen zu können	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse und Fähigkeiten für das Entwickeln und Nachhalten von standardisierten Abläufen des Qualitätsmanagement	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Vergleichen Sie nun Ihre beiden Ergebnissätze - diejenigen, die Sie zuvor und diejenigen, die Sie nach dem Durcharbeiten dieses Teils des Leitfadens erhoben haben. Was sind Ihre wichtigsten Schlussfolgerungen?

Würden Sie basierend auf dem Wissen dieses Kapitel sagen, dass Sie Ihre Fähigkeiten, Kenntnisse, Verständnis und / oder Erfahrungen beim ersten Mal unterschätzt oder überschätzt haben?

Also, wenn Sie nach dem Abschluss etwas niedrigere Lernanforderungen haben, ist es so weil Sie erkennen, dass Sie noch etwas dazu lernen müssen?

Wenn Sie höhere Lernanforderungen haben, liegt es daran, dass Sie sich nach Abschluss der Übungen besser informiert oder selbstsicherer fühlen?

Würden Sie sagen, dass das Kapitel Ihre ursprünglichen Schätzungen bestätigt hat oder gab es Überraschungen?

Können Sie Bereiche identifizieren, in denen Sie noch weitere professionelle Unterstützung oder Entwicklung brauchen?

2.8 Weiterführende Literatur: Ressourcen und Webographie

In this section you can find some links of interest that might help you with the accomplishment of the activities purposed in this chapter, contributing to expand your practical knowledge in order to perform effectively with employers within your working settings.

Ressourcen für Lernziele 2.1.

-Rekrutierungsprozess: Phasen und Screeningtests. Es beinhaltet praktische Übungen(Spanish).

http://www.formacionyempleo.ugt-andalucia.com/uploads/3_4_Proceso_selección_Fases_Pruebas.pdf

-Schritte zur Entwicklung einer Rekrutierungsstrategie (Englisch).

<http://www.ascentii.com/content/pdf/2%20-%20Steps%20in%20Developing%20a%20Recruiting%20Strategy%20-%20Part%201%20of%202.pdf>

-Vorstellungsgespräche: Wesentliche Fragen und Antworten zum Profil (persönlich und beruflich) sowie Schlüsselkompetenzen. Es enthält Verweise auf empfohlene Videos (Spanisch).

<https://ignaciosantiago.com/preguntas-respuestas-entrevista-de-trabajo/>

-Ideen für die Entwicklung einer dynamischen Gruppenaktivität (Spanisch).http://www.emplea.universia.es/informacion/seleccion/dinamica_grupo/ejemplos/

-Wie man eine gute Stellenanzeige redigiert. Tipps (Spanisch).

<https://www.trabajemos.cl/2012/10/13/redacta-un-buen-anuncio-de-empleo/>

<http://blog.talentclue.com/redactar-ofertas-de-empleo-tips-atraer-mejores-candidatos>

Ressourcen für Lernziele 2.2.

-Beispiel für Erforschung und Beschreibung von Berufsprofilen(Englisch).

http://kingscareerclass.weebly.com/uploads/3/7/9/9/37999681/nocassignmentwithjobmarkettrendsadded_1.pdf

-Vorlage für die Bearbeitung von offenen Stellen bei einer Maklerfirma. Der Abschnitt "Angebotsdaten" enthält Informationen zu den zu berücksichtigenden beruflichen Anforderungen (Spanisch).

http://empleoyformacion.iccm.es/fileadmin/user_upload/empresas/SOLICITUD_DE_GESTION_DE_OFERTA_DE_EMPLEO.pdf

-Eures Website: Europäisches Mobilitätsportal (Spanisch).

<https://ec.europa.eu/eures/public/es/homepage>

Ressourcen für Lernziele 2.3

-Wie man richtig netzwerken kann: acht Tipps (Englisch).

<https://www.forbes.com/sites/theyec/2014/07/28/how-to-network-the-right-way-eight-tips/#62ac811c6d47>

-Face to Face Events: Eine Strategie, um potenzielle Kunden / Mitarbeiter zu gewinnen (Spanisch).

<https://www.puromarketing.com/31/15378/presenciales-estrategia-para-atraer-potenciales-job-seekeres.html>

-Free Guide (E-Book): 9 Tipps für die Organisation eines Business-Event (Spanisch).

<https://landing.captio.net/descargate-nuestra-guia-para-organizar-un-evento-de-empresa?hsCtaTracking=1f9548a3-f263-420c-abfe-71447474aed0%7C89879dfe-f5a8-47c4-b329-2d742dea378f>

-SMART-Technik zum Festlegen von Geschäftszielen (Englisch).

<https://www.thebalance.com/elements-of-a-smart-business-goal-2951530>

<https://www.thebalance.com/smart-goal-examples-2951827>

Ressourcen für das Lernziel 2.4

-Kartierung der bestehenden Förderregelungen in der EU (Englisch).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=11950&langId=en>

-Überblick über die Gründe für Förderregelungen vor dem aktuellen wirtschaftlichen Hintergrund (Englisch).

<http://www.oecd.org/employment/finalcommuniq-.htm>

-Synthese der wichtigsten Einstellungsbeihilfen für Jugendliche (Italienisch).

<http://www.repu.it/economia/2018/sgravi>

-Überblick über bestehende Förderregelungen (Italienisch).

<http://www.ipsoa.it/-il-quadro-degli-incentivi-2017>

-Jugendarbeitslosigkeit und aktive Arbeitsmarktpolitik in Europa (Englisch).

<https://izajolp.springeropen.com/articles/10.1186/s40173-016-0057-x>

R essourcen für Lernziele 2.5

- Detaillierte Beschreibung des Job-Analyse-Prozesses (Englisch).

<https://www.managementstudyguide.com/understanding-job-analysis.htm>

- Skillbasiertes Profiling und Matching (Englisch).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14108&langId=en>

-Publikationen zu Kompetenzbewertung und Matching (Englisch).

<http://www.cedefop.europa.eu/>

-Wie erstelle ich eine Berufsprofilbeschreibung (Italienisch).

<https://www.ebiconsulting.com/come-progettare-e-costruire-una-job-description-del-personale.html>

-Modell für die Beurteilung von Soft Skills (Englisch).

<http://valorize.odl.org/outputs/IO2%20-%20MOSSA%20VHSM.pdf>

R essourcen für Lernziele 2.6

- Wie man Kundenzufriedenheit misst (Englisch).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=15581>

-Strategien zur Verbesserung der Servicequalität (Englisch).

<https://www.pomsmeetings.org/ConfProceedings/001/Papers/SOM-14.1.pdf>

-Peer Review zu effektiven Dienstleistungen für Arbeitgeber (Englisch).

<http://ec.europa.eu/social/keyDocuments.jsp?policyArea=&type=0&country=0&year=0&advSearchKey=premplservices&mode=advancedSubmit&langId=en&orderBy=docOrder>

-Überblick über die Fähigkeiten von Job Brokern, die notwendig sind, um die Umsetzung und Verbesserung der Servicequalität zu gewährleisten (Englisch).

<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14100&langId=en>

Notizen

Kapitel 3

Arbeit mit Arbeitssuchenden

KAPITEL 3**ARBEIT MIT ARBEITSSUCHENDEN**

	Worum geht es in diesem Kapitel?	173
	Lernziele	175
3.1	Spezifizieren und demonstrieren Sie den Empowerment-Ansatz	177
3.2	Beschreiben und differenzieren Sie Methoden zum Profiling und zur Bewertung von Arbeitssuchenden und wählen Sie Methoden aus, die für bestimmte Kontexte und / oder Arbeitssuchende geeignet sind	187
3.3 &	Skizzieren Sie verschiedene Coaching-Techniken und nutzen Sie diese, um	195
3.4	Arbeitssuchende bei der Jobsuche optimal zu unterstützen und geeignete Kommunikationstechniken über Settings, Zwecke und Zielgruppen hinweganzuwenden	
3.5	Entwickeln Sie einen Aktionsplan in Zusammenarbeit mit dem Arbeitssuchenden	212
3.6	Erklären Sie Konfliktquellen mit Arbeitssuchenden, ihre Demotivation und wenden Sie geeignete Konfliktmanagement- und Motivationstechniken an	217
3.7	Identifizieren Sie spezifische und spezialisierte Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die einer erfolgreichen Arbeitsvermittlung im Wege stehen (psychologisch, verschuldet, Wohnungsnot, sozial) und verweisen Sie sie an entsprechende Experten für weitere Unterstützung	224
3.8	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	234
3.9	Fazit und weiterführende Literatur	235

Worum geht es in diesem Kapitel?

Viele Menschen, die mit schwierigen Lebensbedingungen konfrontiert sind und keinen Zugang zu Erwerbstätigkeit haben, können das Selbstvertrauen verlieren, Armut erleben und sich möglicherweise mehreren Hindernissen gegenübersehen, um ihre Situation zu überwinden oder aus ihr heraus zu kommen. Einige werden vielleicht nachtragend, während andere dies verinnerlichen, indem sie sich selbst beschuldigen und ein Gefühl des Versagens entwickeln. So oder so, für Arbeitssuchende ist der Ansatz der Arbeitssuche etwas, das individuelle Berücksichtigung erfordert und die Auseinandersetzung mit einer Reihe von "nicht-beruflichen" Themen - Emotionen, Wohlbefinden und vieles mehr - beinhalten kann. Viele Langzeitarbeitslose sehen den Arbeitsmarkt als ein abstraktes System, zu dem sie keinen Zugang haben. Sie befürchten, dass sie nicht den Job bekommen, der für viele einen eigenen Status und Anerkennung in der Gesellschaft definiert. Daher ist es wichtig, dass die Job Broker über die richtigen Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen, um den geeigneten Stellenvermittlungsservice für Jobsuchende bereitzustellen und ihnen zu helfen, ihre Hoffnungen und Erwartungen zu erfüllen. Es ist wichtig, einen Ansatz zu verfolgen, der sich auch auf die Bedürfnisse der Arbeitssuchenden konzentriert und ihnen hilft, ihre Beschäftigungshindernisse zu überwinden, wobei sie immer realistisch und praktikabel über das Erreichbare ist.

Wie wir zu Beginn des Leitfadens gesagt haben, arbeitet der Jobbroker an der Schnittstelle zwischen dem Arbeitgeber, dem Arbeitssuchenden und den Anforderungen spezifischer öffentlicher Arbeitsmarktpolitik, Programme und Finanzierung. Daher stellt dieses Kapitel die Rolle des Job Brokers im ganzheitlichen Kontext einer Vielzahl von Anforderungen in der Arbeit mit Arbeitssuchenden. Dieser Kontext erfordert einen Ansatz, der es den Arbeitssuchenden ermöglicht, möglichst viel Kontrolle über ihr eigenes Leben und ihre Beziehung zum Arbeitsmarkt zu erlangen.

Ein solcher Ansatz wird durch das Empowerment-Konzept verkörpert. Der Begriff "Empowerment" bezieht sich auf Maßnahmen, die den Grad der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen und Gemeinschaften erhöhen sollen, damit diese ihre Interessen vertreten können. Empowerment als Handlung bezieht sich sowohl auf den Prozess der Selbstbefähigung als auch auf die pro-

fessionelle Unterstützung der Menschen, die es ihnen ermöglicht, ihr Gefühl der Ohnmacht und des fehlenden Einflusses zu überwinden und ihre Ressourcen zu erkennen und einzusetzen.

Die Leitprinzipien von Empowerment sind:

- Eine Person so zu respektieren, wie sie ist, ihr neue Wege und alternative Handlungen zu zeigen und gemeinsam mit ihr Möglichkeiten zu entwickeln;
- Förderung des Bewusstseins für die eigenen persönlichen und die Ressourcen der sozialen Umgebung. Verschiedene Instrumente werden verwendet, um dieses Bewusstsein zu fördern.

Empowerment kann als ein Prozess beschrieben werden, der darauf abzielt, Einzelpersonen oder Gruppen zu befähigen, ihre Lebensbedingungen zu gestalten und eine größere Selbstbestimmung zu erreichen. Durch den Empowerment-Ansatz sollten Einzelpersonen oder Gruppen ermutigt werden, ihre eigenen persönlichen und sozialen Ressourcen sowie ihre Fähigkeiten zur Teilnahme zu nutzen, um wieder die Kontrolle über die Gestaltung ihrer eigenen sozialen "Lebenswelt" zu erlangen. Die jeweiligen Rahmenbedingungen der Zielgruppe (das soziale und politische Umfeld) müssen immer berücksichtigt werden, da sie die Existenz und Entwicklung von Ressourcen beeinflussen. Die Förderung von Partizipation und Community-Building sind wesentliche Strategien des Empowerment-Prozesses.

Empowerment kann in eine Grundeinstellung, einen Prozess, eine Struktur und ein Ergebnis unterteilt werden.

- Grundeinstellung: Es ist Ressourcenorientiert, begegnet den Arbeitssuchenden mit Wertschätzung und auf Augenhöhe; Arbeitssuchende gelten als Experten in ihrer eigenen Situation.
- Prozess: Reflexion und Wissenstransfer, Begegnung ohne Vorurteile, Support-Management
- Struktur und Ergebnis: Erschließung von Möglichkeiten, die eine selbstbestimmte Gestaltung der Lebenswelt, Ermächtigung, Machtgewinnung und Einflussnahme auf das eigene Leben ermöglichen.

Empowerment muss systemisch gedacht werden. Es beginnt mit dem "Subjekt" und kehrt durch alle Aktivitäten in einem zirkulären und vernetzten Prozess zum "Subjekt" zurück. Es ist daher immer wichtig, das "Subjekt" zu beachten und die hierarchische oder paternalistische Ebene zu verlassen. Der Empowerment-Ansatz kann als Grundlage für die Arbeit eines Jobbrokers mit Arbeitssuchenden angesehen werden. Alle anderen Aspekte, die in diesem Kapitel vorgestellt werden - Profiling und Bewertung, Coaching von Arbeitssuchenden, Entwicklung eines Aktionsplans, Konflikte und Motivation - richten sich nach den allgemeinen Prinzipien des Empowerment-Ansatzes.

Lernziele

Um diesem Problem zu begegnen, enthält dieses Kapitel folgende spezifische Lernziele:

3.1 Spezifizieren und demonstrieren Sie den Empowerment-Ansatz.
3.2 Beschreiben und differenzieren Sie Methoden zum Profiling und Bewertung der Arbeitssuchenden und wählen Sie Methoden aus, die für bestimmte Kontexte und/oder Arbeitssuchende geeignet sind.
3.3 Skizzieren Sie verschiedene Coaching-Techniken und nutzen Sie diese, um Arbeitssuchende bei der Jobsuche optimal zu unterstützen (Ausarbeitung von Bewerbungsunterlagen, Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche)
3.4 Wenden Sie geeignete Kommunikationstechniken für Einstellungen, Zwecke und Zielgruppen an.
3.5 Entwickeln Sie in Zusammenarbeit mit Arbeitssuchenden einen Aktionsplan.
3.6 Erläutern Sie Quellen von Konflikten mit und Demotivation von Arbeitssuchenden und wenden Sie geeignete Konfliktmanagement- und Motivationstechniken an.
3.7 Identifizierung spezifischer und spezieller Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die ein Hindernis für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung darstellen (psychologische Probleme, Verschuldung, Unterkunft, Sozialleistungen), und Verweis auf relevante Experten oder detaillierte Unterstützung.

Bevor wir uns die Inhalte im Detail ansehen und unsere Fähigkeiten mit den verschiedenen Aktivitäten trainieren, führen wir mit der Bewertungstabelle für Lernbedürfnisse eine Selbstbewertung von Wissen, Fähigkeiten und Verständnis in diesem Bereich durch. Nutze die Skala von **1 = unzureichend (Entwicklung vollständig notwendig)**, **5 = ausreichend (Entwicklung teilweise notwendig)** bis **10 = ausgezeichnet (keine weitere Entwicklung notwendig)**. Berücksichtige jede Anforderung, und schätze dein 'Niveau' in jedem Szenario ein:

Stellenanforderung	Wissens, Fähigkeits, Erfahrungs oder Verständnis Niveau (nach Angemessenheit).									
Wissen über den Empowerment-Ansatz.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnisse über Profiling und Beurteilung von Arbeitssuchenden.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizierung spezifischer und spezieller Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die ein Hindernis für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung darstellen.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Anwendung von Konversations- und Coaching-Techniken.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Unterstützung der Entscheidungsfindung von Arbeitssuchenden.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kenntnis und Anwendung geeigneter Konfliktmanagement- und Motivationstechniken.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vorbereitung von Arbeitssuchenden auf Bewerbungsprozesse	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Entwicklung eines Aktionsplans	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Im folgenden Absatz bitten wir dich eine Reihe von Übungen zu vervollständigen. Den einzelnen Übungen folgen dann immer die dazugehörigen Erläuterungen. Am Ende des Kapitels bitten wir dich zu Deiner Selbstbewertung zurückzukehren um zu sehen ob sich einige deiner Selbsteinschätzungen geändert haben.

3.1 Spezifizieren und demonstrieren Sie den Empowerment-Ansatz

Wenn wir die Job Broker-Rolle in den Kontext des Empowerment-Konzepts stellen, können wir ihn als jemanden sehen, der Empathie mit den Arbeitssuchenden haben sollte, die den Service erhalten. Der Job Broker bietet Arbeitssuchenden Unterstützung bei Fragen zu alltäglichen Themen und stellt sicher, dass eine Lösung für Fragen und Probleme gefunden wird.

Wir sehen den Job Broker als Kontaktperson für alles, was Arbeitssuchende betrifft, als jemand, der alles in seiner Macht stehende tun wird, um Menschen dabei zu helfen, aktiv zu werden und ihre eigenen Lebensbedingungen zu gestalten und zu kontrollieren. Der Job Broker schafft Bedingungen, unter denen es Menschen gelingt, ihre eigenen Stärken zu entdecken. Er kann zu einem vorteilhaften sozialen Klima beitragen, dass solche Prozesse wie Empowerment unterstützt.

Der Job Broker bereitet Arbeitssuchende auf eine selbstbestimmte Gestaltung ihrer Lebensweise vor. Durch die gemeinsame Arbeit bei der Bedarfsanalyse und durch die individuelle Maßnahmenplanung werden Arbeitssuchende Schritt für Schritt auf die Arbeitssuche und die Arbeitserhaltung vorbereitet, nachdem sie erfolgreich einen Arbeitsplatz gefunden haben.

Die folgenden Abschnitte befassen sich mit einer Reihe von Merkmalen des Empowerment-Ansatzes, Kompetenzen, die für die Arbeit mit einem Empowerment-Ansatz am wichtigsten sind, und möglichen methodischen Ansätzen für die Zusammenarbeit mit Arbeitssuchenden, um Empowerment zu fördern.

ÜBUNG 3.1.1 Identifiziere und beschreibe allgemeine Merkmale des Empowerment-Ansatz



Recherche & schriftliche Aufgabe

Zum Thema Empowerment gibt es eine große Menge an Literatur, von der vieles im Internet frei verfügbar ist. Informieren Sie sich über die Grundlagen von Empowerment und lernen Sie die Grundlagen des Themas. Identifizieren und beschreiben Sie allgemeine Merkmale des Empowerment-Ansatzes.

Hier ist ein Vorschlag für den Start:

www.empowerment.de/

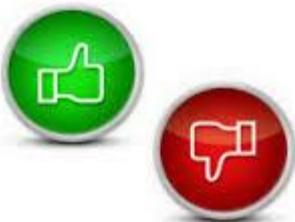
<https://de.wikipedia.org/wiki/Empowerment>

Bitte identifizieren Sie relevante Quellen im Internet, indem Sie einige Ihrer länderspezifischen Links auflisten und einige Anmerkungen machen:



Mit dem Empowerment-Ansatz können Sie die Stärken und Potenziale von Arbeitssuchenden aufdecken und fördern. Empowerment konzentriert sich darauf, was der Arbeitssuchende tun kann und wie er sich selbst stärken kann, um die Barrieren, denen er gegenübersteht, bestmöglich zu überwinden. Der Fokus von Empowerment liegt auf der Entdeckung der ungenutzten potentiellen Stärken von Arbeitssuchenden und der Förderung ihrer Ressourcen der Selbstorganisation. Empowerment ist mittlerweile ein zentraler Begriff in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit, aber auch in anderen Anwendungsfeldern - in der psychologischen Beratung, in der Organisationsentwicklung und im Personalmanagement.

ÜBUNG 3.1.2 Basiseigenschaften



Liste

Empowerment kann als "Philosophie der menschlichen Stärke" bezeichnet werden. Dieses Vertrauen in die Stärken der Menschen, um die Belastungen und Implikationen der alltäglichen Lebensrealität produktiv zu verarbeiten, ist das Zentrum und Leitmotiv dieser Philosophie. Was sind Ihrer Meinung nach die grundlegenden Fähigkeiten, die Job Broker haben müssen, um auf diese Weise arbeiten zu können?

Erstellen Sie eine Liste von Fähigkeiten (bis zu 10), die Ihrer Meinung nach am Wichtigsten für die Arbeit mit einem Empowerment-Ansatz sind.



Was denken Sie, passen diese gelisteten Fähigkeiten zu dem folgenden Verständnis der beruflichen Identität?

Vor dem Hintergrund der "Philosophie der menschlichen Stärke" entsteht ein neues Verständnis der beruflichen Identität in der Arbeit mit Menschen. Wir können dieses Empowerment-Verständnis mit drei Schlüsselwörtern identifizieren:

(1) "Sharing Power":

- Abkehr von Paternalismus und der "fürsorglichen Belagerung"
- der Verzicht auf voreilige Expertenurteile zu "Problemdeutungen" und "Lösungen" für den Arbeitssuchenden,
- der Verzicht auch auf festgelegte Ziele und Routenvorgaben, Therapiepläne, Ersatzlösungen für Probleme
- die Beteiligung eines Arbeitssuchenden an der Interpretation der Situation, Lebenspläne und Zukunftsideen von Arbeitssuchenden
- die Aufgabe der Übernahme der Verantwortung (unfähig machend); die Ermutigung eines Arbeitssuchenden zur Selbstaktivität und Selbstverantwortung.

(2) Der Respekt für die Autonomie der Arbeitssuchenden und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe

- professionelle Bildungsarbeit wird als dialogreflexives Verständnis zwischen Partnern verstanden (eine "kollaborative" Arbeitsbeziehung "auf Augenhöhe");
- gleichzeitig ist Bildungsarbeit immer auch ein "konfrontativer Spiegel": Konfrontation der Selbstwahrnehmung eines Arbeitssuchenden mit kontrastierender Wahrnehmung anderer - basierend auf einer festen Vertrauensgrundlage;

- die Zusammenarbeit mit Menschen beweist ihre Produktivität überall dort, wo sie die "Testfelder" eines Bewerbers für die Entdeckung ihrer eigenen Stärken und für die Prüfung von Selbstbestimmung und persönlichem Design öffnen;
- Proaktives Handeln - insbesondere bei schwerstbehinderten Mehrfachbehinderten - erfordert eine verständnisvolle Diagnose und eine (Team-) Reflexion von ungerechtfertigten Beweisen von Hilflosigkeits- und Handlungsunfähigkeitsfällen.

(3) Die Mentoring-Rolle von professionellen Helfern:

Für die neue berufliche Rolle von "empowerment workers" kann in der Literatur eine andere Terminologie gefunden werden: Assistent - Unterstützer - Begleiter.

Ein anderer Begriff ist "Mentor" (kenntnisreiche Lebensgemeinschaft). In dieser Mentorenschaft erfüllt der professionelle Helfer die folgenden Rollen (s. im Detail Herriger 2014, pp. 233 ff.):

- Unterstützer und ermutigender Orientierungshelfer
- Lebensweltanalytiker und kritischer Lebensdolmetscher
- Netzwerker, Ressourcen-Diagnostiker, Ressourcen-Mobilizer
- Mittlerer Brückenbauer
- Dialogmanager und Konfliktmediator
- Vertrauter und Fürsprecher

ÜBUNG 3.1.3 Methodisches Vorgehen



Schriftliche Aufgabe

Nachdem Sie etwas über den Empowerment-Ansatz gelernt haben und nachdem Sie über Ihre Rolle im Rahmen dieses Ansatzes nachgedacht haben, ist es an der Zeit, einige methodische Arbeitsschritte zu versuchen.

Erstellen Sie eine mögliche methodische Vorgehensweise bei der Arbeit mit den Arbeitssuchenden nach dem Empowerment-Ansatz.



Jetzt haben Sie einige methodische Arbeitsschritte erstellt. Hier können Sie Ihren methodischen Ansatz mit einem anderen möglichen Ansatz vergleichen.

In der Literatur werden normalerweise vier Ebenen von Empowerment unterschieden, von denen jede ihre eigenen methodologischen Werkzeuge hat:

- Das Niveau der individuellen Hilfe
- Das Niveau der Gruppenarbeit
- Das Level der Organisation
- Das Level der Gemeinschaft

Für die Jobbroker sollte die individuelle Ebene am relevantesten sein.

Beispiele für eine praktische Umsetzung des Empowerment-Konzepts auf individueller Ebene kommen überwiegend aus dem Handlungsfeld Beratung und individuelle Sozialhilfe. Diesen persönlichen Ansätzen gemeinsam ist der Versuch, dem Betroffenen Auswege aus der erlernten "Hilflosigkeit" zu geben. Der Vertrag zwischen Ihnen und einem Arbeitssuchenden zielt darauf ab, Hilfe zu leisten, durch die der Betroffene das Leben wieder in die eigenen Hände nehmen kann, indem er das "Defizit –Denken" von Ohnmacht, Resignation und Demoralisierung vermeidet und das "Asset (Kapital) -Denken" fördert. Hier kommen drei komplementäre methodische Werkzeuge zum Einsatz:

Ressourcendiagnose:

In der psychosozialen Landschaft gibt es eine Vielzahl von Test-, Fragebogen- und Diagnoseverfahren, die die Lebensprobleme eines Arbeitssuchenden, seine Defizite und unzureichende Bewältigungsfähigkeiten diagnostizieren. Auf der anderen Seite gibt es eine Lücke, in der es wichtig ist, die

Stärken der Arbeitssuchenden - ihre Ressourcen - systematisch zu erfassen. Im Rahmen der Empowerment-Arbeit hat die Ressourcen Diagnose drei Hauptfunktionen:

(1) Erstdiagnose und Hilfeplanung: Empowerment-Arbeit zielt darauf ab, die dem Arbeitssuchenden zur Verfügung stehenden Bewältigungsressourcen systematisch in den Hilfsprozess zu integrieren und gleichzeitig verschüttete biografische Ressourcen ("Lebenszeiten" in der biografischen Vergangenheit) wiederzufinden und zugänglich zu machen. Im Rahmen der Erstdiskussion und der anschließenden individuellen Hilfeplanung ist daher eine genaue Messung der Ressourcen unerlässlich.

(2) Prozessbegleitende Reflexion: Die Ressourcen Diagnose kann über die Hilfeplanung hinaus auch als Instrument der Prozessbewertung genutzt werden. Es eignet sich als praktische Reflexionshilfe, mit der Jobbroker und Arbeitssuchende die aktuellen Ressourcen-Einstellungen immer wieder visualisieren, die bereits eingetretenen Veränderungen dokumentieren, Hindernisse beim Zugang zu Ressourcen abbilden und den laufenden Hilfeprozess während ihres Arbeitsvertrages neu organisieren.

(3) Bewertung und Qualitätsdokumentation: Im Rahmen der abschließenden Fallbewertung werden schließlich Methoden der Ressourcen-Diagnostik zur Schätzung von Ressourcen-Entwicklungen (quantitative und qualitative Veränderungen) herangezogen. Die ersten Instrumente der Ressourcen-Diagnostik sind von Pantucek 2009; Schiepek / Cremer 2003; Trösken / Grawe 2003.

Support-Management:

Support Management (Case Management) ist eine ganzheitliche unterstützende Gestaltung von Lebensressourcen. Auf der Grundlage eines gemeinsamen Verständnisses von Zielen und Schritten werden verfügbare Hilfsressourcen im Privatleben und in den Einrichtungen des öffentlichen Dienstes in einer konzertierten Unterstützungsaktion zusammengeführt. Auf diese Weise entsteht ein grenzübergreifendes Netzwerk von Ressourcen, das in Stresssituationen spürbare Entlastung und Unterstützung bieten kann (s. auch Löcherbach et al., 2009, Neuffer 2013, Wendt 2011).

Selbsterzählung und Biographiearbeit:

Diese dritte Komponente verbindet die Arbeit der Ermächtigung mit der aktuellen Diskussion um "narrative Identitätsarbeit" und "biografische Erzählung". Die Grundüberzeugung dieser Debatte, die hauptsächlich in der narrativen Psychologie geführt wird, besteht darin, dass Menschen den Lebenszusammenhalt, die sichere Erfahrung der Sinnhaftigkeit der eigenen Lebensgeschichte, in Selbsterzählungen konstruieren. Diese Grundüberzeugung der Erzählpsychologie ermöglicht eine direkte Brücke zur Methodik der Empowerment-Arbeit. Die Erzählung biografischer Fäden im pädagogischen Dialog zielt darauf ab, an die Würde, den Wert und den Stolz des eigenen Lebens zu erinnern, Kontinuität und Lebenskohärenz trotz aller Lebensbrüche zu etablieren und die Schatten negativ gefärbter Eigenzuschreibungen zu vertreiben. Biographische Erzählung schafft Räume der Möglichkeiten, in denen das Individuum Sprache finden kann und gewinnt in der reflexiven Aneignung der Erfahrungen der Lebensgeschichte Werkzeuge zur Verarbeitung der Vergangenheit und Orientierungen für die noch unbekanntere Zukunft (s. auch Hölzle / Jansen 2010, Krüger / Marotzki 2005; 2011).

3.2 Beschreiben und differenzieren Sie Methoden zum Profiling und zur Bewertung von Arbeitssuchenden und wählen Sie Methoden aus, die für bestimmte Kontexte und / oder Arbeitssuchende geeignet sind

Assessment und Profiling sind wichtige Aspekte bei der Stellensuche mit Arbeitssuchenden. Es bildet die Grundlage für die folgenden Schritte, unterstützt die Selbstreflexion von Arbeitssuchenden über ihre Interessen, Stärken und Schwächen und ermöglicht die Entscheidungsfindung. Für Sie als Job Broker bieten die Ergebnisse der Bewertungs- und Profiling-Phase wesentliche Informationen für die Abstimmung auf vorhandene Beschäftigungsmöglichkeiten.

ÜBUNG 3.2.1 Wählen Sie mindestens 2 verschiedene Methoden zur (Kompetenz-)Bewertung aus, beschreiben Sie jede von ihnen und erstellen Sie eine kurze SWOT-Analyse



Beispiel & schriftliche Zuordnung

Wie oben erläutert, gibt es verschiedene Arten von Laufbahnbewertungen. Hier möchten wir Ihnen einige Beispiele von Bewertungsinstrumenten für die Fähigkeiten von Arbeitssuchenden zeigen. Einige von ihnen sind Selbsteinschätzungstechniken; Andere sind so konzipiert, dass sie unter Anleitung eines Job-Brokers verwendet werden können. Im Folgenden finden Sie eine Liste verschiedener Beispiele für Tools zur Kompetenzbewertung:

– Profilpass: www.profilpass-international.eu/files/pp_english.pdf [18.03.17]

– Fähigkeiten Profiler: www.careerinfo.net.org/skills/default.aspx?nodeid=20 [18.03.17]

– Motiviertes Skill-Inventar: www.seriousjobseeker.net/exercise/skills.php [18.03.17]

– Die Methode "Meine Lernerfahrungen":

<http://www.naviguide.net/methods/mhbshow.asp?id=513&sid=&look=0&oberthema=9&unterthema=0&zielgruppe=0&art=0&dauer=0&akt=0&zz=25&lang=353&SPage=8&sort=titelauf&Page=1&index=93> [18.03.17]

– Die Methode "Was muss ich anbieten?" (Annex 1)

– Die Methode "Der Trainingspfad" (Annex 2)

Ihre Aufgabe:

- 1) Wählen Sie mindestens 2 verschiedene Ansätze / Werkzeuge / Methoden für die (Fähigkeits-) Bewertung aus (Sie können Beispiele von oben verwenden oder Beispiele aus Ihrer Arbeitserfahrung oder anderen Quellen verwenden).
- 2) Beschreiben Sie jeden einzelnen in einem Absatz mit Ihren eigenen Worten und versuchen Sie, die Hauptmerkmale jedes Instruments / jeder Methode hervorzuheben, die Sie beschreiben möchten.
- 3) Erstellen Sie außerdem eine kurze SWOT-Analyse für jede von Ihnen gewählte Methode. In einer SWOT-Analyse werden zwei interne Faktoren, nämlich Stärken und Schwächen, und zwei externe Faktoren, nämlich Chancen und Bedrohungen, beschrieben, um eine Methode und ihre Nützlichkeit zu bewerten



Bewertungs- und Profilingmethoden können dazu beitragen, Interessen, Talente, Fähigkeiten und Fertigkeiten eines Arbeitssuchenden zu entdecken. Sie sind auch nützlich, um Bereiche von Stärke und Schwäche zu identifizieren. Schließlich können die Ergebnisse, die durch Bewertungs- und Profilingmethoden generiert werden, von Arbeitssuchenden genutzt werden, um bessere, fundiertere Berufswahlmöglichkeiten zu finden, die ihren Interessen, Talenten und Zielen entsprechen.

Einer der größten Vorteile von Laufbahnbewertungen ist, dass sie Einzelpersonen ermöglichen, berufliche Entscheidungen zu treffen, die ihnen helfen, persönlich und beruflich zu wachsen. Dies gilt insbesondere für Berufswechsler, die sich in einer Laufbahn befinden, die sie nicht länger verfolgen möchten oder deren Interessen sich in einer Richtung entwickelt haben, die nicht mit ihrem derzeitigen Karriereweg vereinbar ist. Karrierebeiträge, die zur Unterstützung des beruflichen Wandels verwendet werden, können sehr nützlich sein, da Berufswechsler in der Regel über umfangreiche Erfahrungen verfügen, auf die sie bei der Bewertung ihrer Interessen, Fähigkeiten, Fähigkeiten und Ziele zurückgreifen können.

Wie Sie vielleicht beobachtet haben, sind die verschiedenen Methoden sehr unterschiedlich und betrachten die Bandbreite der Aspekte, die sie untersuchen, die Zeitspanne, die für die Durchführung benötigt wird, die Art der Kommunikation (mündlich, schriftlich). Daher können die von Ihnen festgestellten Stärken und Schwächen von den Zeitressourcen abhängen, die Sie für die Beurteilung benötigen, von der Art des Arbeitssuchenden, mit dem Sie arbeiten (Arbeitssuchende zu Beginn ihres Berufslebens, Langzeitarbeitslose oder Arbeitssuchende, die gehen mussten) ihr früherer Beruf wegen der beruflichen Tätigkeit (Übergang des Berufsfeldes).

ÜBUNG 3.2.2 Welche spezifischen Herausforderungen können sich bei Beurteilung und Profiling von Arbeitssuchenden mit geringer oder gar keiner Qualifikation/Praxis ergeben?



Problem lösen

Profiling und Bewertung können eine herausfordernde Aufgabe sein. Eine besondere Herausforderung stellen Jobsuchende mit niedrigem Bildungsniveau dar.

Beschreiben Sie, mit welchen Herausforderungen Sie in solchen Situationen konfrontiert sind und beschreiben Sie mögliche Strategien, um diese Herausforderungen produktiv zu meistern.



Natürlich ist jeder Arbeitssuchende ein Individuum mit einer einzigartigen Persönlichkeit und Biographie. Dennoch könnte es sich lohnen, über typische Merkmale und Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen nachzudenken. Dies könnte Ihre Sensibilität für jede Zielgruppe verbessern und Ihnen helfen, geeignete Lösungen für jeden Arbeitssuchenden zu finden.

Betrachtet man das Beispiel eines Arbeitssuchenden mit geringer oder keiner Qualifikation, so gibt es einige allgemeine Aspekte, die - neben anderen - im Kontext relevant sind.

Es ist nicht ungewöhnlich, dass Arbeitssuchende, die keine oder nur eine geringe Qualifikation haben, nicht nur einen Mangel an formalen Qualifikationen haben, sondern auch fehlende grundlegende Kompetenzen, die auf dem Arbeitsmarkt unerlässlich sind. Die häufigsten Grundkompetenzen, die den Arbeitssuchenden fehlen, sind Schreib- und Lesefähigkeiten sowie grundlegende IT-Fähigkeiten.

Obwohl es schwierig sein kann, einen Job ohne oder mit geringen Qualifikationen zu finden, zeigen Menschen in dieser Situation aus verschiedenen Gründen (wie z. B. Perspektivlosigkeit, geringe Erwartungen an die Vorteile des Trainings, negative Bildungserfahrungen) geringe Bildungsbestrebungen oder eine einfache Zurückhaltung in sich selbst zu investieren.

Daher ist es wichtig, die positiven Aspekte der Fortbildungsmaßnahmen hervorzuheben und transparent zu machen, welche Vorteile durch die Teilnahme an einer spezifischen Fortbildungsmaßnahme erzielt werden können (z. B. Beschäftigungsmöglichkeiten, Bezahlung, Arbeitsbedingungen). Für Menschen, die keine guten Erinnerungen an Schule oder Ausbildung haben, kann die Möglichkeit von arbeitsbasierten oder arbeitsintegrierten Ausbildungsmöglichkeiten (z. B. Lehrstellen) einen anderen Weg nach vorn bieten.

Beachten Sie auch, dass Jobbroker oft höher qualifiziert sind als die Arbeitssuchenden, mit denen sie arbeiten. Diese Hierarchie kann zu einer Verdachtshaltung führen, insbesondere wenn Sie mit Arbeitssuchenden arbeiten, die eine negative Einstellung zu Bildung und Ausbildung haben. Hier ist die Herstellung einer guten und vertrauensvollen Beziehung zum Arbeitssuchenden noch herausfordernder, aber auch wichtiger. Ein wichtiger Faktor ist die Sprache, die ein Job Broker verwendet. Auf der einen Seite ist es wichtig sicherzustellen, dass Ihre Sprache mit dem Arbeitssuchenden klar und alltäglich ist; Auf der anderen Seite ist Authentizität sehr wichtig, und Sie dürfen die Arbeitssuchenden nicht bevormunden oder „nieder reden“.

Da einige Arbeitssuchende oft kein Selbstwertgefühl haben, ihre Fähigkeiten oder ihr Können nicht wahrnehmen, ist es sehr wichtig, die vorhandenen Fähigkeiten oder Kompetenzen die sie haben hervorzuheben. Oft ist es Arbeitssuchenden nicht bewusst, dass die Kompetenzen, die sie haben, auf dem Arbeitsmarkt unterschiedlich einsetzbar sind. Arbeitssuchende konzentrieren sich oft darauf, was sie nicht tun oder nicht wissen können, statt wozu sie fähig sind. Sie sind sich oft nicht bewusst über die große Bandbreite an Fähigkeiten, die sie durch die Art von informellen Lernprozessen in Arbeitssituationen oder in ihrem Privatleben erworben haben - das nennt man "Erfahrung"! Obwohl es wichtig ist, Ausbildungslücken / -bedarf zu identifizieren, ist es auch wichtig, sich auf vorhandene Fähigkeiten und Potenziale zu konzentrieren, auf denen aufgebaut und entwickelt werden kann.

ÜBUNG 3.2.3 Relevante Hintergrundfaktoren für das Matching



Liste

Assessment und Profiling sind die Basis für ein gutes Matching. Aber reicht es aus, die Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen zu untersuchen, um den Beschäftigungsmöglichkeiten gerecht zu werden?

Schreiben Sie eine kurze Checkliste für neue und unerfahrene Kollegen. Die Checkliste sollte relevante persönliche Faktoren von Arbeitssuchenden enthalten, die Jobbroker berücksichtigen sollten, wenn es darum geht, Arbeitssuchende mit Beschäftigungsmöglichkeiten in Verbindung zu bringen. Nennen Sie die relevanten Faktoren und geben Sie Beispiele für die angegebenen Fragen und Auswirkungen für jeden der Faktoren.



Für Sie als Job Broker sind die identifizierten Fähigkeiten und Kompetenzen von Arbeitssuchenden, mit denen Sie arbeiten, eine wichtige Informationsquelle für einen erfolgreichen Matching-Prozess. Bei der Festlegung spezifischer berufsbezogener Ziele und einer nachhaltigen Beschäftigung bei gleichzeitiger Achtung der Privatsphäre kann ein umfassenderer Überblick über das Leben und die Persönlichkeit eines Arbeitssuchenden wichtige Informationen liefern, die die Übereinstimmung zwischen der Situation eines Arbeitssuchenden und konkreten Anforderungen einer Arbeitsstelle verdeutlichen. Es gibt eine Reihe von Hintergrundfaktoren, die einen großen Einfluss auf die Abstimmung und Entscheidungsfindung haben. Diese Faktoren beschränken die Wahlmöglichkeiten und die Risikobereitschaft der Arbeitssuchenden. Im Folgenden finden Sie eine nicht erschöpfende Liste solcher Faktoren und entsprechende Fragen und Implikationen.

Famlienstand	Wer muss noch neben dem Arbeitssuchenden in die Entscheidungsfindung einbezogen werden?	Wer ist noch von der Entscheidung betroffen?	Ausgleich der familiären Verpflichtungen mit den Arbeits- / Kurszeiten und finanziellen Auswirkungen spezifischer Beschäftigungs- oder Ausbildungsmöglichkeiten
Gesundheitliche Situation	Gibt es gesundheitliche Probleme oder spezifische Bedürfnisse, die relevant für den Abgleich sein könnten?	Wie groß ist das persönliche Vertrauen in die eigene körperliche und kognitive Leistungsfähigkeit?	Gibt es Einschränkungen aufgrund des Alters des Arbeitssuchenden?
Finanzielle Lage	Wie viel Spielraum gibt es in Bezug auf die finanzielle Situation?	Gibt es ausreichende finanzielle Mittel für eine Unterbrechung der beruflichen Laufbahn oder für Fortbildungsmaßnahmen?	Welche Subventionen könnten verfügbar sein?

Persönliche Ressourcen	Welche (positiven) Erfahrungen gibt es bei der Karrieretransformation?	Persönliche Flexibilität und Frustrationstoleranz, Lernfähigkeit?	Kompetenzen?
Netzwerk	Wer könnte den Arbeitssuchenden unterstützen?	Wie lebensfähig ist das persönliche Netzwerk des Arbeitssuchenden?	
Persönliche Werte	Gibt es Einschränkungen aufgrund religiöser Überzeugungen oder anderer Werte?	Beständigkeit gegenüber Flexibilität	
Arbeitsmarkt	Was bietet der Jobsuchende?	Wie groß ist die Nachfrage nach Kompetenzen, die der Arbeitssuchende zu bieten hat?	Mobilität?

3.3 & 3.4 Skizzieren Sie verschiedene Coaching-Techniken und nutzen Sie diese, um Arbeitssuchende bei der Jobsuche optimal zu unterstützen und geeignete Kommunikationstechniken über Settings, Zwecke und Zielgruppen hinweg anzuwenden¹

Bei der Arbeit mit Arbeitssuchenden ähneln die Tätigkeiten von Job Brokern bei einigen Aspekten der Rolle eines Coaches. Coaching von Arbeitssuchenden ist ein Prozess, der oft aus einzelnen Coaching-Interviews besteht (alternative Coaching-Formate umfassen Gruppensitzungen, Telefon-, Web-Coaching usw.). Daher müssen Jobbroker, die mit Arbeitssuchenden arbeiten, die Coaching-Sitzung führen und leiten: Führen bedeutet, Mitgefühl zu zeigen, zu verstehen und zu erlauben; andererseits führt das dazu, zu unterbrechen, zu intervenieren und Ideen auszudrücken, Fragen zu stellen, Vorschläge zu machen und Komplexität zu erweitern oder zu reduzieren. In einer solchen Position haben Jobbroker viele Möglichkeiten, stehen aber auch vor vielen Herausforderungen.

¹ Im Rahmen dieses Kapitels befassen wir uns mit den Themen Coaching- und Kommunikationstechniken im Zusammenhang mit der Funktion des Job Brokers als Coach für Arbeitssuchende. Dabei handelt es sich um sehr spezifische Kommunikationsformen, die integraler Bestandteil der Coaching-Funktion sind. Wir betrachten daher die Kommunikationstechniken bei diesem Lernziel als Bestandteil von verschiedenen Coaching-Techniken, die eingesetzt werden, um Arbeitssuchende bei der Arbeitssuche optimal zu unterstützen (Entscheidungscoaching, Bewerbungscoaching). Infolgedessen wurden die Lernziele 3.3. & 3.4 dieses Kapitels in einem zusammenhängenden Abschnitt zusammengefasst.

Es ist wichtig Arbeitssuchende als Individuen mit unterschiedlichen Biografien und Merkmalen zu verstehen und sich in ihre Perspektiven einzufühlen. Bitte bedenken Sie, dass Arbeitssuchende möglicherweise nicht ganz freiwillig nach Ihrem Job-Broker-Service gesucht haben. Möglicherweise haben sie Schwierigkeiten damit, in der Position einer zu beratenden Person zu sein. Dabei sind passende Kommunikations- und Verhaltensweisen unabdingbar, um trotz der hierarchischen Situation eine reale Grundlage für Kooperation und Konversation zu schaffen.

Job Broker müssen versuchen, die Motive und Hintergründe des Arbeitssuchenden zu verstehen, aber auch den Umfang seiner Handlungen. Sie müssen bedenken, dass jede Person ihre eigene Realität konstruiert und ihre Entscheidungen und Handlungen auf die resultierende Weltanschauung stützt.

Ebenso müssen Jobbroker über ihre eigenen Reaktionen, Impulse und Arten der Interaktion mit dem Arbeitssuchenden nachdenken. Kommunikation ist am fruchtbarsten, wenn sich die Beteiligten auf eine gemeinsame Weltsicht und Realität einlassen.

ÜBUNG 3.3.1 Grundprinzipien der Kommunikation und Interaktion zwischen Job Broker und Arbeitssuchenden in Coaching-Sitzungen



Liste

Gesprächsfertigkeiten sind der Schlüssel zu einem konsequent erfolgreichen Coaching. Es gibt eine Menge Literatur zu diesem speziellen Thema, einschließlich frei verfügbarer Informationen im Internet. Informieren Sie sich darüber, was Sie in Coaching-Sitzungen über Kommunikationsformen wissen sollten.

Fassen Sie basierend auf Ihrer Recherche die Aspekte zusammen, die Ihrer Meinung nach am wichtigsten sind und versuchen Sie, die Grundprinzipien für die Interaktion zwischen Jobsuchenden und Job-Brokern und für die Kommunikation in Coaching-Sitzungen aufzulisten und zu erklären.



Im Internet gibt es viel Literatur und viele Informationsquellen darüber, wie man mit Arbeitssuchenden kommuniziert. Der Schwerpunkt liegt nicht speziell auf der Arbeitsvermittlung oder den Arbeitssuchenden als Zielgruppe, sondern auf Interaktionsprozessen und Coaching-Sitzungen im Allgemeinen. Die meisten Prinzipien die Sie hier finden, gelten jedoch auch für die Zielgruppe der Arbeitssuchenden.

Im Hinblick auf die Grundprinzipien von Gesprächen und Interaktionen würden wir die folgenden Prinzipien vorschlagen, um wichtige Aspekte von Interaktionsprozessen zwischen Arbeitssuchenden und Job-Brokern zusammenzufassen:

Beratungseinstellung:

Der Dialog sollte in erster Linie nach den Fragen des Coaches strukturiert sein. Die Fragen sollen klar und leicht verständlich sein und mit den verbalen Fähigkeiten des Dialogpartners übereinstimmen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Coaches den Hintergrund ihrer Fragen transparent machen (z. B. "Diese Frage mag Ihnen seltsam vorkommen, aber in Anbetracht Ihrer weiteren Trainingsziele ist es wichtig für mich, die entsprechenden Informationen zu haben."). Technische Begriffe und Abkürzungen können für Sie offensichtlich sein, können aber den Arbeitssuchenden frustrieren und verwirren.

Idealerweise sollte nur eine Frage auf einmal gestellt werden, um der Konzentration des Arbeitssuchenden zu helfen. Kurze Ruhepausen veranlassen den Arbeitssuchenden, etwas mehr zu erzählen und mitzuteilen.

Non verbale Kommunikation im Hinterkopf behalten:

Wie im "Eisberg" -Modell der Kommunikation dargestellt, werden nur 20% der Kommunikation auf einer sachlichen und objektiven Ebene durchgeführt, während 80% davon auf der Ebene von Emotionen und sozialen Beziehungen geschieht. Der Erfolg eines Coaching-Prozesses hängt daher stark von einer guten und vertrauensvollen Beziehung zwischen dem Arbeitssuchenden und Coach ab.

Jede Investition lohnt sich! Das Beobachten non verbaler Signale. Ausdrucksweisen und Verhaltensweisen der Rat suchenden Person liefern wesentliche Informationen, um eine solche Beziehung herzustellen. Wenn Sie bestimmte Eindrücke bekommen - zum Beispiel, dass der Arbeitssuchende außergewöhnlich ruhig oder gesprächig ist, dass er oder sie sich nicht öffnet oder dass er oder sie widerwillig ist - kann dieses Problem in einer höflichen, anerkennend und objektiv (z.B. "Ich habe den Eindruck, dass Sie nicht wirklich darüber reden wollen. Habe ich Recht? Gibt es etwas Bestimmtes, worüber Sie sich Sorgen machen?", "Sie scheinen viel darüber zu sagen. Ich schlage vor, dass wir uns zuerst auf [...] konzentrieren. ").

Aktives Zuhören:

Zuhören und vor allem aktives Zuhören ist die Grundlage für gutes Coaching, vor allem, wenn die Hilfesuchenden über Probleme, Zweifel und Ängste sprechen. Kleine non verbale Zeichen - wie Zustimmung und Übereinstimmung - sowie eine offene Haltung gegenüber dem Arbeitssuchenden zeigen, dass Sie konzentriert und interessiert sind und "aktiv" nach Lösungen suchen oder versuchen, die Situation zu verstehen. Das könnte die Dialogpartner ermutigen, sich zu öffnen. Ebenso sind kurze Zusammenfassungen in Ihren eigenen Worten ("Umschreibungen") ein weiterer Weg, um die Situation des Arbeitssuchenden besser zu verstehen und ihn/ sie dazu zu bringen, detaillierter zu erklären.

Während das Zuhören nicht notwendigerweise bedeutet, mit allem übereinzustimmen, sollten Sie versuchen, die Denkweise der Arbeitssuchenden zu verstehen. Dadurch können Sie angemessen auf ihre Sorgen und Bedürfnisse reagieren und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen ergreifen.

Beim Ziel bleiben:

Vor allem, wenn Job-Broker und Arbeitssuchende Meinungsverschiedenheiten oder Spannungen erleben, ist es wichtig, sachlich zu bleiben und diese Fragen offen und ruhig zu diskutieren. Wenn Menschen, die Unterstützung suchen, aggressiv, herablassend oder arrogant reagieren, sollte der Job Broker ruhig bleiben und sich aktiv mit der jeweiligen, dysfunktionalen Kommunikation auseinandersetzen. Es ist wichtig, dass der Jobbroker das Verhalten des Arbeitssuchenden nicht persönlich wahrnimmt: In der Regel spiegelt er hauptsächlich den emotionalen Zustand des Arbeitssuchenden wider, welcher beispielsweise das Ergebnis von Angst oder Selbstzweifel sein könnte.

Grenzen definieren:

Professionelles Coaching bedeutet auch, sich seiner Möglichkeiten und Grenzen bewusst zu sein und klar auszudrücken, was Coaching kann und was nicht! Es ist eine Schlüsselkompetenz für jeden Jobbroker, Grenzen klar und höflich zu kommunizieren, ohne zu riskieren, dass die Person, die um Unterstützung bittet, sich herabgesetzt, nicht akzeptiert oder einem anderen ausgeliefert fühlt. Wenn es notwendig ist, kann es eine gute Idee sein, über alternative Möglichkeiten - wie psychologische Beratung für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Prüfungsängsten, Schuldnerberatung, Rechtshilfebüros oder Psychotherapie - zu informieren und die allgemeinen institutionellen Rahmenbedingungen zu erläutern.

Wenn Sie sich für weitere Informationen über Coaching interessieren, könnten Sie folgendes Buch interessant finden: Van Nieuwerburgh, Christian (2017): An Introduction to Coaching Skills: A Practical Guide, Sage, London

Auf der Grundlage dieses Buches finden Sie Videos mit praktischen Beispielen für Konversationsfähigkeiten auf der folgenden Website:

<https://studysites.uk.sagepub.com/vannieuwerburgh/study/default.htm>

Wenn Job Broker Arbeitssuchende coachen, arbeiten sie mit Menschen in einer Übergangssituation zusammen. Dieser Übergang braucht Entscheidungen seitens des Arbeitssuchenden. Daher ist das Coaching eines Arbeitssuchenden in Entscheidungsprozessen ein sehr wichtiger Aspekt der Arbeit eines Job Brokers. Der Grund für den Übergang könnte in der Person liegen (Wunsch nach einem Übergang, Übergangsbedürfnis z.B. aus gesundheitlichen Gründen) oder im persönlichen Umfeld (Arbeitsplatzverlust wegen Kündigung oder Insolvenz des ehemaligen Arbeitgebers, Familiengründung oder Verlust von engen Menschen, regionale oder politische Entwicklungen). Je nach dem Grund kann der Übergang als Bedrohung oder Chance angesehen werden. In jedem Fall bringt ein Übergangsprozess oft ein hohes Maß an Unsicherheit, Verlusterfahrungen, Frustration oder Konflikten mit sich. Daher ist das Coaching von Arbeitssuchenden in Entscheidungsprozessen ein heikles Thema.

ÜBUNG 3.3.2 Begründen Sie, warum das Coaching bei der Entscheidungsfindung ein wichtiges Element eines Job Brokerings ist



Problem lösen

Stellen Sie sich vor, der Job Brokering Service, für den Sie arbeiten, erhält einen neuen Chief Executive Officer (CEO), der Kosten sparen möchte. Auf der Suche nach Möglichkeiten, Kosten zu sparen, möchte der neue CEO, dass Job Broker argumentieren, warum bestimmte Serviceangebote wichtig sind. Grundsätzlich versteht der CEO nicht wirklich, warum es notwendig ist, Arbeitssuchende in ihrem Entscheidungsprozess zu unterstützen. Von Ihnen möchte der CEO wissen, warum Arbeitssuchende eine spezifische Unterstützung bei der Entscheidungsfindung benötigen.

Wie würden Sie die Bedeutung von Coaching für die Entscheidungsfindung begründen?



Eine Möglichkeit zu begründen, wie wichtig es ist, jemanden bei der Entscheidungsfindung zu coachen, könnte darin bestehen, darauf hinzuweisen, was für eine Entscheidung notwendig ist, und es gibt eine Reihe von Aspekten, in denen professionelle Unterstützung zu besseren Entscheidungen für nachhaltigere Beschäftigung beitragen kann.

Wenn Arbeitssuchende Probleme haben, eine Entscheidung zu treffen, kann der Grund dafür sein, dass ihnen Informationen fehlen, sie nicht wissen, wer sie sind und was sie wollen (z.B. erste berufliche Entscheidung), sie mit Hindernissen konfrontiert werden, die schwer zu überwinden sind oder sie generell Probleme haben, Entscheidungen zu treffen.

Klarheit und Stabilität der Selbstwahrnehmung:

- Wer bin ich
- Was ist wichtig für mich?
- Was kann ich?
- Was sind meine Vorlieben und Abneigungen?

Information:

- Arbeitsmarkt
- Berufsprofile
- Trainingsmöglichkeiten
- Subventionen

Umgang mit Hindernissen:

- Welche Hindernisse könnten entstehen/ müssen überwunden werden?
- Gibt es positive Bewältigungserfahrungen?
- Gibt es eine Lösung oder müssen verschiedene Optionen gefunden werden?

Entscheidungsfähigkeit:

- Wie entscheidend ist eine Person?
- Inwieweit kann die Person Kompromisse eingehen?
- Wie optimistisch oder ermutigt ist eine Person?

ÜBUNG 3.3.3 Wer trifft die Entscheidungen?



Beispiel & schriftliche Zuordnung

Ein Arbeitssuchender nutzt Ihren Service. Wenn es darum geht, eine Entscheidung über seine zukünftige Karriere zu treffen, zögert er, eine Entscheidung zu treffen. Der Job Broker möchte mit Coaching die Entscheidungsfindung unterstützen. Der Arbeitssuchende ist jedoch nicht sehr kooperativ und fragt: "Warum willst du, dass ich mich entscheide? Ich bin hierhergekommen, weil Sie ein Experte sind und ich dachte, Sie könnten am besten entscheiden, welchen Job ich wählen soll." Da der Jobbroker einen sehr arbeitsreichen und stressigen Tag hat und der Jobsuchende den Jobbroker explizit gebeten hat, die Entscheidung für ihn zu treffen stimmt der Job Broker zu.

Was denken Sie darüber? Glauben Sie, dass der Job Broker richtig gehandelt hat? Warum ja oder warum nicht?



Obwohl viele Dinge vom Kontext des Job Broker Service und dem persönlichen Stil eines Job Brokers abhängen, würden wir in diesem Fall eindeutig sagen, dass der Job Broker einen Fehler gemacht hat!

Job Broker sind Experten für ein bestimmtes Wissensgebiet. Von ihnen wird zu Recht erwartet, dass sie ihr Wissen teilen und es aktiv in Coaching-Prozessen einsetzen. Oft gibt es nur eine dünne Grenze zwischen "Beratung geben" und "Know-how zur Verfügung stellen".

Die Unterstützung von Entscheidungsprozessen erfordert ein hohes Maß an Geduld auf Seiten des Job Brokers. Oft fühlt es sich sehr anstrengend an Arbeitssuchende in ihrem Kampf um Entscheidungen zu beobachten, ohne die Entscheidung zu beeinflussen. Die Versuchung ist groß, aktiv Rat zu geben oder die Entscheidung für den Arbeitssuchenden zu treffen.

Job-Broker sollten jedoch nur den Entscheidungsprozess unterstützen und leiten. Die Verwendung von Methoden sollte durch die Einschätzung des Job-Suchenden und der verfügbaren Zeitressourcen durch den Job Broker bestimmt werden. Ein Job Broker kann kritische Fragen stellen, Informationen und Fachwissen bereitstellen, aber nicht manipulieren. Nur die Arbeitssuchenden treffen Entscheidungen.

Auch wenn Entscheidungen aus Sicht des Job Brokers irrational erscheinen, müssen sie die Entscheidungen der Arbeitssuchenden respektieren. Selbst wenn sich Arbeitssuchende hilflos fühlen, sind sie die wahren Experten für ihr Leben!

Die Aufgaben eines Job Brokers in seiner Rolle als Coach und in Bezug auf die Entscheidungsfindung sind:

- Der Versuchung der Abwägung verschiedener Optionen, dem "Wenn" und "Aber" in ihrer Ambivalenz standzuhalten
- Unterstützung von Arbeitssuchenden, ohne die eigentlichen Entscheidungen von Arbeitssuchenden zu treffen
- Helfen, Lösungen zu finden, ohne einen Rat zu geben
- Arbeitssuchende ermutigen, wenn sie den Mut verlieren
- Ergebnisse von Entscheidungsprozessen zu dokumentieren
- Methoden zur Erleichterung des Entscheidungsprozesses bieten

ÜBUNG 3.4.1 Visualisierung des Entscheidungsprozesses



Schriftliche Aufgabe

Ihr Job Broker Service führt Schulungen für neue Kollegen ein. Sie werden gebeten, ein Poster für ein Modul zur Entscheidungsfindung zu entwerfen, das den Entscheidungsprozess mit einer Metapher visualisiert. Wie würden Sie ein solches Poster gestalten?



Es gibt viele Möglichkeiten, einen Entscheidungsprozess zu visualisieren. Also, wir hoffen Sie hatten Spaß damit kreativ zu sein !?

Als Feedback möchten wir Ihnen jedoch zwei verschiedene Visualisierungen/ Metaphern vorstellen, die in Bezug auf Entscheidungsprozesse verwendet werden könnten:

Der Trichter:

Wir könnten die Entscheidungsfindung als einen Trichter mit mehreren Filtern visualisieren. Am Ende des Trichters kommen einige gesiebte Ergebnisse heraus.

Der Trichter ist mit allen denkbaren Berufsbildern gefüllt und jeder von ihnen muss die verschiedenen Filter passieren. Die Filter stellen die verschiedenen Auswahlkriterien dar, wobei die Priorität der verschiedenen Filter vom Arbeitssuchenden bestimmt werden sollte:

- Einkommensmöglichkeiten
- Arbeitsbedingungen
- Vereinbarkeit mit familiären Pflichten
- Jobanforderungen
- Investition in Ausbildung
- Bestehende Stellenangebote

Am Ende des Trichters kommen optimaler Weise zwei oder drei realistische Optionen heraus.

Die Acht-Schleife:

Die Entscheidungsfindung kann auch als eine Schleifenbewegung visualisiert werden. Zu Beginn des Entscheidungsprozesses finden wir die positiven Aspekte der verschiedenen Berufsprofile. Bei näherer Betrachtung werden diese positiven Aspekte durch negativ konnotierte Aspekte überlagert. Sorgen und Ängste werden relevant. Die Schleife geht zurück zum Ausgangspunkt, das Berufsprofil muss neu überdacht werden oder es muss ein neues gefunden werden.

Wenn es in dieser Phase möglich ist, Lösungen für anstehende Probleme zu finden, kann ein Ausstieg aus der Schleife gefunden werden. Die Schleife wird zwischen "Ja" und "Aber" weitergehen, bis die wichtigsten Bedenken beseitigt sind und Lösungen für Hindernisse gefunden werden konnten und somit das Vertrauen in ein Berufsprofil wieder hergestellt werden konnte.

Ein weiterer wichtiger Aspekt des Coachings in der Arbeit eines Job Brokers ist die Vorbereitung von Arbeitssuchenden auf Bewerbungsprozesse. Wenn eine Übereinstimmung zwischen Beschäftigungsmöglichkeiten und Eigenschaften eines Arbeitssuchenden gefunden wird, ist es wichtig, dass Arbeitssuchende einen guten Eindruck auf ihren potentiell neuen Arbeitgeber machen. Einen guten Lebenslauf zu schreiben und gut auf ein Bewerbungsgespräch vorbereitet zu sein, sind zwei wichtige Aspekte, um die Beschäftigungsmöglichkeiten erfolgreich zu nutzen.

ÜBUNG 3.4.2 Erstellen Sie einen Plan, wie Sie einen Arbeitssuchenden auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten würden



Problem lösen

Sie haben einen begrenzten Zeitrahmen von 20 Minuten, um einen Arbeitssuchenden für ein Vorstellungsgespräch zu coachen. Stellen Sie einen Plan darüber auf, wie Sie einen Arbeitssuchenden auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten würden.

Sie können auch auf Ihre bisherigen oder aktuellen Berufserfahrungen als Job Broker zurückgreifen. In diesem Fall nehmen Sie Ihren persönlichen Coaching-Ansatz für ein Vorstellungsgespräch und passen Sie ihn an den 20-minütigen Zeitrahmen an.



Ihre Freiheit, Ihre Arbeit als Job-Broker zu erledigen, kann sich in Bezug auf den konkreten Job-Broker-Anbieter, für den Sie arbeiten, sehr unterscheiden. Es kann einen konkreten standardisierten Prozessplan geben, an den Sie sich halten müssen, oder Sie haben die Freiheit, Ihren Ansatz selbst zu wählen. Zeitressourcen können jedoch in jedem Fall eine entscheidende Entscheidung für die Art von Dienstleistung sein, die Sie anbieten. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn Ihre Dienstleistung auf einem ergebnisorientierten System der finanziellen Vergütung beruht. In einem solchen System ist es entscheidend, das richtige Gleichgewicht zwischen einer guten Dienstleistungsqualität zur Erreichung der angestrebten Ergebnisse und einem finanziellen Ertrag zu finden. Aber auch in Fällen, in denen die Ergebnisorientierung nicht so streng ist wie im Beispiel von Modul 1, ist die Zeit, die Sie für die Arbeit mit Job-Brokern benötigen, in Bezug auf die spezifische Zielgruppe in der Regel eng.

Es ist klar, dass ein vorgegebener Zeitrahmen von 20 Minuten sehr eng ist und Sie hoffentlich mehr Zeit haben, Ihre Arbeitssuchenden auf ein Interview vorzubereiten, falls dies notwendig ist. Die Zeitressourcen eines Job-Brokers sind jedoch in der Regel begrenzt, und es ist eine der Herausforderungen, in Bezug auf die Bedürfnisse eines konkreten Arbeitssuchenden zu wählen, welche Coaching-Aktivitäten Sie durchführen.

Wie bei der vorherigen Aktivität kann Ihre Entscheidung stark von dem konkreten Arbeitssuchenden oder allgemeiner von einer bestimmten Zielgruppe von Arbeitssuchenden, die Sie im Auge haben, beeinflusst werden. Auch die Anforderungen der konkreten Branche/ Arbeitgebers der offenen Stelle können Ihre Entscheidungen beeinflussen.

Die 20 Minuten bieten nicht viel Spielraum. Ein Rollenspiel, in dem der Arbeitssuchende die Interviewsituation in einer mehr oder weniger realistischen, aber gleichzeitig sicheren Umgebung ausprobieren kann, ist in einer solchen Situation möglicherweise nicht möglich. Sie können beispielsweise Ressourcen vorbereiten, mit denen sich der Arbeitssuchende auf das Vorstellungsgespräch vorbereiten kann. Zum Beispiel könnte eine Liste von häufigen Fehlern, die vermieden werden sollten, oder Fragen, die wahrscheinlich Teil des Interviews sind, dazu beitragen, die Unsicherheit auf der Seite des Arbeitssuchenden zu verringern, ohne sich in einer Coaching-Sitzung zu viel Zeit zu nehmen.

ÜBUNG 3.4.3 Erstellung eines Lebenslaufs auf dem EURES-Portal zur beruflichen Mobilität



Recherche

Ein Ziel der europäischen Integration ist es, die Mobilitätsfähigkeiten der Arbeitskräfte zu erhöhen. Um die grenzüberschreitende Mobilität der Arbeitskräfte in ganz Europa zu fördern, hat die Europäische Kommission EURES eingeführt. Es ist ein Kooperationsnetzwerk von öffentlichen Arbeitsverwaltungen in ganz Europa. Es unterhält eine Job-Matching-Plattform, das "European Job Mobility Portal". Die auf dem EURES-Portal ausgeschriebenen Stellen stammen von EURES-Mitgliedern und -Partnern, insbesondere von den europäischen öffentlichen Arbeitsverwaltungen.

Nutzen Sie EURES, um für die Stellen bei Arbeitgebern zu werben, die daran interessiert sind, Arbeitnehmer aus anderen europäischen Ländern einzustellen.

Für Arbeitssuchende bietet EURES die Möglichkeit, ein Online-Profil zu erstellen. Der Hauptzweck des Profils besteht darin, einen Online-Lebenslauf zu erstellen. Können Sie einem Arbeitssuchenden, der ein Interesse daran hat, in einem anderen europäischen Land zu arbeiten, bei der Erstellung eines Online-Lebenslaufs für EURES behilflich sein?

Wenn nicht, erkunden Sie die Einrichtung in EURES und werden Sie kompetent in der Anwendung.

Besuchen Sie die EURES-Website und informieren Sie sich über die EURES-Plattform:

<https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage>



Haben Sie sich mit dem Portal vertraut gemacht und einen Lebenslauf erstellt? Hatten Sie Erfahrung mit dieser Art von Lebenslauf? Abhängig von Ihrer beruflichen Praxis sind Sie möglicherweise an eine andere Art von standardisiertem Lebenslauf gewöhnt; Alternativ kann es für Sie ziemlich neu sein, da Sie normalerweise keine standardisierten Vorlagen verwenden, wenn Sie mit einem Arbeitssuchenden an einem Lebenslauf arbeiten.

Wenn Sie mit einem Arbeitssuchenden arbeiten, der nach Arbeitsmöglichkeiten im Ausland sucht, kann es hilfreich sein, wenn Sie ihn bei der Erstellung eines EURES-Lebenslaufs unterstützen könnten. Besonders bei der Arbeit mit einem solchen standardisierten Instrument ist es noch wichtiger, die Abschnitte zu verwenden, in denen Sie den Lebenslauf individuell gestalten können, um ihn von anderen Bewerbern zu unterscheiden.

Der EURES-Online-Lebenslauf ist einem Europass-Lebenslauf sehr ähnlich. Es handelt sich um eine standardisierte Vorlage für einen Lebenslauf, deren Hauptzweck darin besteht, ein einheitliches Instrument für eine transparentere und standardisierte Beschreibung von Fähigkeiten und Qualifikationen bereitzustellen. Wenn Sie Unterstützung benötigen, um sie korrekt auszufüllen, und wenn Sie allgemeine Tipps zum Schreiben eines Europass/ Eures-Lebenslaufs benötigen, finden Sie möglicherweise das folgende online verfügbare Beratungsblatt hilfreich (verfügbar in allen EU-Sprachen):

<https://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae/templates-instructions>

Es gibt auch Beispiele für ausgefüllte Lebensläufe, die Sie als Referenzpunkt verwenden können. Sie finden sie über den folgenden Link (verfügbar in allen Sprachen der EU):

<https://europass.cedefop.europa.eu/documents/curriculum-vitae/examples>

3.5 Entwickeln Sie einen Aktionsplan in Zusammenarbeit mit dem Arbeitssuchenden

Bisher haben Sie bereits etwas über den Empowerment-Ansatz als Grundlage für Ihre Arbeit mit Arbeitssuchenden erfahren.

Sie haben auch etwas über verschiedene Coaching-Techniken, Profilingmethoden, Konfliktmanagementtechniken und Motivationstechniken gelernt, die Sie bei der Arbeit mit Arbeitssuchenden anwenden können. Dies sollte Ihnen helfen, einen Arbeitssuchenden besser kennenzulernen und seine spezifischen Unterstützungsbedürfnisse zu identifizieren.

Nachdem Sie spezifische und spezielle Bedürfnisse für die Unterstützung von Arbeitssuchenden identifiziert haben (Psychologie, Schulden, Unterkunft, Soziales), die ein Hindernis für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung darstellen könnten, ist es an der Zeit, einen Aktionsplan für ein weiteres Verfahren in Zusammenarbeit mit dem Arbeitssuchenden auszuarbeiten.

ÜBUNG 3.5.1 Was benötigen Sie, um einen Aktionsplan zu entwickeln?



Listen Sie auf, was Sie für wichtig halten, wenn Sie mit einem Arbeitssuchenden einen Aktionsplan entwickeln möchten. Welche wichtigen Aspekte müssen berücksichtigt werden?



Die folgenden Beispielfragen und Beispiele für Methoden zur Zielsetzung und Aktionsplanung können hilfreich sein, wenn Sie über Ihren Ansatz nachdenken.

Beispiel-Fragen zur Ausarbeitung eines Aktionsplans mit einem Arbeitssuchenden:

- Wir haben geklärt, welche Tätigkeit/ Ausbildung Sie gerne ausüben würden. Welche konkreten Schritte bringen Sie Ihren Zielen näher?
- Vor dem Hintergrund der Kompetenzen und Ressourcen, die Sie haben, welcher erste Schritt scheint für Sie notwendig zu sein, um Ihr Ziel zu erreichen?
- Wenn Sie Ihr Ziel visualisieren und einen Plan entwickeln, wie Sie dieses Ziel Schritt für Schritt erreichen können. Was wäre Ihr erster Schritt?
- Wenn Sie auf Ihrem Weg Herausforderungen begegnen, welche könnten das sein und wie können Sie diese überwinden?
- Wer oder was könnte Ihnen helfen oder unterstützen?

Beispiele für Methoden zur Zielsetzung und Maßnahmenplanung:

Methode "Zieleinstellung - Zielprüfung"

<http://www.projectsgallery.eu/job-broker/wp-content/uploads/2017/04/Curriculum - Programme.pdf>

Methode "Jobsuche als Projekt":

<http://www.naviguide.net/methods/mhbshow.asp?id=510&sid=&look=0&oberthema=0&unterthema=0&zielgruppe=0&art=0&dauer=0&stw=job+search&stwcomp=job+search&akt=0&zz=25&lang=353&SPage=8&sort=titelauf&Page=1&index=9>)

ÜBUNG 3.5.2 Entwicklung eines konkreten Aktionsplans



Schriftliche Aufgabe

Stellen Sie sich vor, Sie haben mit Ihrem Arbeitssuchenden ein Ziel vereinbart. Entwickeln dafür Sie einen konkreten Aktionsplan.



Im Folgenden finden Sie eine Liste möglicher Schritte, die helfen können um Ziele und Aktionspläne mit Arbeitssuchenden festzulegen:

- Muss analysiert werden:
 - Status quo von Arbeitssuchenden soll untersucht werden, Profiling (Kompetenzanalyse),
 - Ermittlung von Interessen und Motivation von Arbeitssuchenden in Bezug auf berufliche Orientierung, Beschäftigung oder mögliche Berufsbildungs- und Weiterbildungsmaßnahmen,
 - Identifizierung möglicher Platzierungshindernisse und Hervorhebung der ersten Lösungsschritte,
 - Beratungs-Check - Identifizierung von sozialen, familiären oder gesundheitlichen Problemen, Erforschung von Hindernissen für die Aufnahme von Arbeit,
 - Individuelle Qualifizierungsprüfung - Finden Sie heraus, was neu gelernt werden muss.

- Aktionspläne:
 - Erkunden Sie verborgene Talente, Potenziale und Erfahrungen, die die Chancen auf eine Einstellung verbessern könnten,
 - Planen Sie zusammen mit den Arbeitssuchenden die Karriere, Interview-Vereinbarung zwischen Job Broker und Job-Sucher, die die nächsten Schritte (in schriftlicher Form) definiert, nach drei Monaten bewerten und aktualisieren

- Arbeitssuchende auf Arbeit vorbereiten:
 - Information von Arbeitssuchenden über den Arbeitsmarkt, die Anforderungen von Arbeitgebern in verschiedenen Berufsfeldern,
 - Erstellung von aktuellen und professionellen Bewerbungsunterlagen,
 - Bewerbungstraining - Fakten sammeln für den Lebenslauf,
 - Trainingsinterview

- Lern-, Gesprächs- - und Präsentationstechniken
- IT-Schulung,
- Workshops und individuelles Coaching, Stärkung der persönlichen Fähigkeiten,
- Stilberatung,
- Zeit- und Stressmanagement, Gesundheitskurse

ÜBUNG 3.5.3 Die Umsetzung des Aktionsplans



Problem lösen

Das übergeordnete Ziel des Beratungsprozesses ist eine Arbeitsvermittlung bzw. eine nachhaltige Arbeitsmarktintegration. Daher ist es wichtig, sich auf einen realistischen Stellenwunsch zu einigen. Wenn es eine Diskrepanz zwischen Ihrer Einschätzung der Situation und den Ideen des Arbeitssuchenden gibt (z. B. nicht realistische Ziele, keine Einigung über weitere Schritte), wie würden Sie auf die Situation reagieren?

Überlegen Sie sich, welche Möglichkeiten es gibt, eine solche Situation zu lösen und beschreiben Sie sie in einigen Worten. Beschreiben Sie, wie Sie die Ausführung des Aktionsplans verfolgen/ nachhalten. Was machen Sie, wenn Ihr Arbeitssuchender den Aktionsplan nicht befolgt? Welche Möglichkeiten haben Sie, Ihren Arbeitssuchenden zu beeinflussen?



Wenn es eine Diskrepanz zwischen den Zielen des Arbeitssuchenden und Ihrer Einschätzung der Situation gibt, sollten Sie dies transparent machen und die Gründe für Ihre Einschätzung klar erläutern. Wenn es trotz Diskussionen und Erklärungen immer noch keine Übereinstimmung über Ziele gibt, sollten Sie in Betracht ziehen, überzeugender zu sein. Zum Beispiel könnten Sie sagen: "Ich kann Ihren Wunsch nach ... wirklich gut verstehen, aber meine Verantwortung ist es, Sie in ein Arbeitsverhältnis zu bringen bei dem Sie auch bleiben. Daher würde ich vorschlagen, dass wir gemeinsam die Optionen betrachten, die am wahrscheinlichsten realisiert werden. Können Sie mir da zustimmen? "

Wenn es immer noch keine Einigung gibt, können Sie Ihren Arbeitssuchenden bitten, sich bis zum nächsten Treffen etwas Zeit für realistischere Ziele zu nehmen, abgesehen von irgendwelchen Maßnahmen, die auf die bevorzugten Ziele des Arbeitssuchenden ausgerichtet sind. Dadurch kann die Klärung, ob die Bedürfnisse des Arbeitssuchenden realistisch sind, erreicht werden, ohne die Motivation des Arbeitssuchenden negativ zu beeinflussen und gleichzeitig durch das Arbeiten auch an realistischen Zielen zu sparen.

Je nach Situation kann es auch ratsam sein, dem Arbeitssuchenden zu bestätigen, dass seine Ziele realistisch sind. Sie können beispielsweise den Stellensuchenden nach Stellenangeboten suchen lassen, die zu seinem Profil passen.

3.6 Erklären Sie Konfliktquellen mit Arbeitssuchenden, ihre Demotivation und wenden Sie geeignete Konfliktmanagement- und Motivationstechniken an

Der ideale Fall aus der Sicht eines Job Brokers ist, dass sie mit motivierten Arbeitssuchenden arbeiten, die den Job Broker Service auf freiwilliger Basis nutzen, lernbegierig sind und sich selbst entwickeln, um schließlich einen Job zu bekommen und dadurch motiviert zu werden. Die Reali-

tät von Job Brokern ist jedoch häufig anders. Arbeitssuchende werden oft angewiesen oder beauftragt, einen Job-Broker-Service zu nutzen - manchmal ist dies obligatorisch, wenn der Arbeitssuchende seine Arbeitslosen- oder Sozialleistungen behalten möchte - und in solchen Fällen kann die Nutzung des Dienstes nicht als völlig freiwillig angesehen werden. Arbeitssuchende wissen oft nicht, was sie erwarten sollen oder warum sie den Dienst benötigen oder vielleicht - als Ergebnis der Profilierungs- und Bewertungsphase - ein Training absolvieren sollen (Motivationsproblematik).

Konflikte sind ein häufiges Phänomen in sozialen Interaktionen und auch aufgrund des oben beschriebenen Kontextes der sozialen Interaktionen zwischen Jobbroker und Arbeitssuchendem gilt dies auch für diese Art von Situation. Konflikte entstehen, wenn beide Parteien voneinander abhängig sind und eine oder beide Parteien zum gleichen Zeitpunkt Maßnahmen ergreifen oder durchführen, die dazu führen können, dass sich die Gegenseite eingeschränkt, behindert, bedroht oder verletzt fühlt. Solange ein Konflikt besteht, hindert er alle Parteien daran, zusammen nach gemeinsamen Zielen zu streben. Daher ist eine konstruktive Konfliktlösung sehr wichtig, um die Ziele des Job Broker-Service zu erreichen.

ÜBUNG 3.6.1 Notieren Sie sich mindestens 3 verschiedene Arten von Konflikten, die Sie in Ihrer Arbeit als Job Broker erlebt haben



Schreiben Sie mindestens 3 verschiedene Arten von Konflikten auf, die Sie in Ihrer Arbeit als Jobbroker erfahren haben. Beschreiben Sie für jeden, warum Sie glauben, dass ein Konflikt stattgefunden hat und was die Quelle des Konflikts gewesen sein könnte



Sehen Sie sich Ihre Ergebnisse noch einmal an. Gibt es Arten von Konflikten, die häufiger auftreten als andere Formen?

Es gibt viele verschiedene Arten von Konflikten und Quellen für Konflikte. Eine sehr häufige Konfliktquelle ist, dass Arbeitssuchende unterschiedliche Formen des Widerstands gegen Ihre Arbeit oder Ihren Dienst als Ganzes zeigen. Normalerweise bezieht sich der Begriff Widerstand auf negative Bilder. Aber auch Widerstand kann als etwas Positives wahrgenommen werden. Als Versuch einer Person oder eines Systems, Integrität und Handlungsfreiheit zu erhalten oder den aktuellen Status beizubehalten. Widerstand hat also immer eine stabilisierende Funktion. Unter diesem Gesichtspunkt ist Widerstand ein sehr natürliches Phänomen und Teil eines Lern- oder Transformationsprozesses. Es kann verschiedene Ursachen haben und sich in verschiedenen Formen zeigen. Auch Arbeitssuchende sind in erster Linie die Experten für ihre persönliche Lösung, und daher kann Widerstand als konstruktiver Beitrag zur Lösungssuche angesehen werden. Zum Beispiel, es kann als eine Rückmeldung für den Jobbroker angesehen werden, dass das aktuelle Verfahren/ der gegenwärtige Plan (zu diesem Zeitpunkt) nicht nützlich ist. Typischerweise gibt es fünf Arten von Widerständen, die unterschieden werden können:

- Widerstand gegen die allgemeinen Bedingungen des Service-Dienstes - Arbeitssuchende können oder wollen den Service nicht wahrnehmen, weil sie die allgemeinen Bedingungen nicht für akzeptabel halten. Dies könnte sich auf die Räumlichkeiten beziehen, in denen der Service stattfindet, die Zeit oder die Teilnahmebedingungen (mehr oder weniger verpflichtend).
- Widerstand gegen Didaktik/ Methoden - Arbeitssuchende weigern sich, Angebote des Job Brokers (Inhalte, Methoden, Interventionen etc.) zu nutzen

- Widerstand gegen den Job Broker - z.B. weil sie Probleme mit dem Geschlecht, dem Alter, der Redeweise oder dem Selbstausdruck des Job Brokers haben. Normalerweise ist diese Art von Widerstand nicht gegen die Person des Job Brokers gerichtet, sondern stellt einen typischen Transfereffekt dar.
- Widerstand gegen Lern- oder Transformationsprozesse als Bedrohung des Selbstwertgefühls - der aktuelle Status ist bedroht, und eine Transformation braucht Anstrengung, Zeit, Energie und Mut und wird zunächst oft mit einem Gefühl der Unsicherheit in Verbindung gebracht.

ÜBUNG 3.6.2 Verwenden Sie die angegebene Typologie für den Widerstand. Finden Sie für jeden der Typen zwei Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung



Schriftliche Aufgabe

Verwenden Sie die oben beschriebene Typologie des Widerstands. Finden Sie für jeden der Typen zwei Beispiele aus Ihrer Berufserfahrung und beantworten Sie die folgenden Fragen:

Wie hat sich diese Art von Widerstand manifestiert?

Wie bist du mit der Situation umgegangen?

Inwiefern hättest du anders handeln können?

Zur Erinnerung: Hier noch einmal die Typologie (für eine detailliertere Beschreibung der verschiedenen Arten von Widerständen siehe Feedback von 3.4.1):

- Widerstand gegen die allgemeinen Bedingungen des Job Broker-Service
- Widerstand gegen Didaktiken/ Methoden des Job Broker
- Widerstand gegen den Job Broker
- Widerstand gegen Lern- oder Transformationsprozesse als Bedrohung des eigenen Selbstwertgefühls



Natürlich reichen die oben beschriebenen Widerstandstypen von der Abstraktion bis zur Realität. Oft gibt es eine Überschneidung zwischen mehr als einer Form von Widerstand und daher gibt es nicht die eine einzige Lösung für jede Situation des Widerstands.

Als Orientierungspunkt möchten wir Ihnen jedoch einige allgemeine Richtlinien geben, die in solchen Situationen unterstützend sein können:

Seien Sie sich immer bewusst, dass ein Job Broker die Situation nicht vollständig unter Kontrolle hat. Selbst wenn ein Jobbroker sein Bestes gibt, wenn der Arbeitssuchende nicht kooperativ ist, sind dem Erfolg Grenzen gesetzt. Ein Job Broker kann nur Angebote machen. Was der Arbeitssuchende daraus macht, liegt letztlich nicht in den Händen des Job Brokers. Job-Broker können nur die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass der Service-Prozess in eine gewünschte Richtung geht. Wie jemand mit Widerstand umgeht, hängt von seiner Bedeutung ab. Widerstand ist eine Botschaft und kann als Ausdruck von Bedürfnissen verstanden werden, wie zum Beispiel:

- Danke, ich habe genug
- Bis zu diesem Punkt will ich kooperieren, aber nicht weiter
- Angst vor Misserfolg, wenn man sich auf etwas Bestimmtes einlässt
- Unsicherheit, was kann ich hier erwarten
- Unsicherheit, der "Andere" will etwas von mir
- Schutzreflex vor Veränderung

Oft wird Widerstand frontal angegangen. Alternativ können Sie mit dem Widerstand arbeiten, ihn respektieren und wertschätzen. Nützliche Fragen in diesem Zusammenhang könnten sein:

- Wie hat sich Widerstand gezeigt?
- Was ist der "Treiber" hinter dem Widerstand?
- Was sind die positiven Aspekte dieser spezifischen Manifestation des Widerstands?

-
- Wie kann dieser Widerstand produktiv gehandhabt werden (welche Art von Intervention könnte erfolgreich sein)?

Für die spezifischen Formen des Widerstands könnten die folgenden beispielhaften Interventionen nützlich sein:

- Widerstand gegen die allgemeinen Bedingungen des Service - oft ist das Problem, dass sich Arbeitssuchende aufgrund der allgemeinen Situation nicht geschätzt oder respektiert fühlen. Strategien für Interventionen könnten darin bestehen, Arbeitssuchende in Entscheidungen über allgemeine Bedingungen einzubeziehen, das Problem proaktiv anzugehen und sehr viel Wertschätzung und Respekt auszudrücken.
- Widerstand gegen Didaktik / Methoden - Widerstand kann verhindert werden, wenn Arbeitssuchende Inhalte und Methoden als sinnvoll erachten. Wenn sich der Widerstand manifestiert hat, könnte es hilfreich sein, sich mit der Frage zu befassen, warum ein bestimmter Inhalt oder bestimmte Methoden nützlich sein könnten, oder, wenn möglich, Inhalte und Methoden zu ändern.
- Widerstand gegen den Jobbroker - diese Art von Widerstand kann verhindert werden, indem sehr früh erklärt wird, welche Art von Kompetenzen Sie als Jobbroker haben, welche Erwartungen Sie gegenüber den Arbeitssuchenden haben und auch transparent machen was Arbeitssuchende von Ihnen als Jobbroker nicht erwarten können. Wenn Widerstand vorhanden ist, ist es wichtig, es nicht persönlich zu nehmen, sondern konstruktiv damit umzugehen.

Widerstand gegen Lern- oder Transformationsprozesse als Bedrohung für das eigene Selbstwertgefühl - es ist wichtig, die Vergangenheit zu schätzen, um neue Dinge möglich zu machen. Arbeitssuchende brauchen etwas Zeit, um sich vom Alten zu verabschieden oder das Alte mit dem Neuen zu verbinden.

ÜBUNG 3.6.3 Wie soll man reagieren, wenn ein Arbeitssuchender sich den Bewerbungsaktivitäten entzieht?



Beispiel & Problemlösung

Ein Arbeitssuchender kommt sehr motiviert an, um Ihren Service zu nutzen und beschließt, alles zu versuchen, um einen neuen Job zu finden. Nach einigen Misserfolgen beginnt der Arbeitssuchende, weitere Fehlschläge zu befürchten und beginnt, sich auf neue Jobs zu bewerben. Plötzlich gibt es für ihn/ sie viele "wichtigere" Dinge, die sie zu erledigen haben.

Gibt es Widerstand auf der Seite des Arbeitssuchenden? Was für welchen? Welche Form der Intervention könnte helfen? Schreiben Sie Ihre Gedanken auf!



Diese Art von Verhaltensänderung könnte als eine Form von Widerstand interpretiert werden. Es ist wahrscheinlich, dass diese Manifestation des Widerstands ein Signal für ein spezifisches Bedürfnis eines Arbeitssuchenden ist. In dieser konkreten Situation könnte dem Widerstand der Wunsch nach Erfolg und Sicherheit zu Grunde liegen.

Der positive Aspekt für den Arbeitssuchenden hinter dieser Art des Umgangs mit der Situation ist, dass er weitere Fehlschläge vermeidet. Eine produktive Intervention muss diesem Bedürfnis Rechnung tragen. Es sollte dem Arbeitssuchenden ermöglichen, mit der Jobsuche fortzufahren, denn das ist letztendlich das, was er will.

Gleichzeitig muss die Intervention dem Arbeitssuchenden eine Art Schutz vor weiteren Fehlschlägen bieten. Eine Möglichkeit, dies zu erreichen, besteht darin, den Arbeitssuchenden Strategien zu vermitteln, wie man mit Fehlern produktiv umgehen kann.

3.7 Identifizieren Sie spezifische und spezialisierte Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die einer erfolgreichen Arbeitsvermittlung im Wege stehen (psychologisch, verschuldet, Wohnungsnot, sozial) und verweisen Sie sie an entsprechende Experten für weitere Unterstützung

Die Beratung von Arbeitssuchenden ist ein Prozess, der oft aus individuellen Beratungsgesprächen besteht (alternative Beratungsformate umfassen Gruppensitzungen, Telefonberatung, Webberatung usw.). Daher müssen Jobbroker, die mit Arbeitssuchenden arbeiten, die Beratungssitzung leiten und führen: Führen heißt Mitgefühl zeigen, verstehen und zulassen; andererseits führt das dazu, zu unterbrechen, zu intervenieren und Ideen auszudrücken, Fragen zu stellen, Vorschläge zu machen und Komplexität zu erweitern oder zu reduzieren. Offensichtlich haben Jobbroker in einer solchen Position viele Möglichkeiten, stehen aber auch vor vielen Herausforderungen.

Es ist wichtig, Arbeitssuchende als Individuen mit unterschiedlichen Biografien und Merkmalen zu verstehen und sich in ihre Perspektiven einzufühlen. Arbeitssuchende haben sich möglicherweise nicht freiwillig um eine Beratung bemüht und könnten Schwierigkeiten damit haben, in der Position einer ratsuchenden Person zu sein. Passende Kommunikations- und Verhaltensweisen sind unabdingbar, um trotz der hierarchischen Situation eine reale Grundlage für Kooperation und Konversation zu schaffen.

Jobbroker müssen versuchen, die Motive und Hintergründe des Arbeitssuchenden zu verstehen, aber auch den Umfang seiner Handlungen. Sie müssen bedenken, dass jede Person ihre eigene Realität konstruiert und ihre Entscheidungen und Handlungen auf die sich daraus ergebende Weltanschauung stützt.

Ebenso müssen Jobbroker über ihre eigenen Reaktionen, Impulse und Arten der Interaktion mit dem Arbeitssuchenden nachdenken. Kommunikation ist am fruchtbarsten, wenn sich die Beteiligten auf eine gemeinsame Weltsicht und Realität einlassen.

Hier geht es um Ihre Herangehensweise bei der Stellensuche mit den Arbeitssuchenden, um Methoden/ Werkzeuge, die Ihre Arbeit in dieser Phase unterstützen könnten, und konkrete Unterstützung, die Sie anbieten können, um dem Arbeitssuchenden zu helfen?

ÜBUNG 3.7.1 Ihr Ansatz in der Zusammenarbeit mit den Arbeitssuchenden**Schriftliche Aufgabe**

Beschreiben Sie Ihre Vorgehensweise; wie würden Sie spezifische und spezialisierte Bedürfnisse von Arbeitssuchenden identifizieren, die ein Hindernis für eine erfolgreiche Stellenvermittlung darstellen. Welche Fragen sind hilfreich, die Sie dem Arbeitssuchenden stellen könnten, um es herauszufinden? Welche wichtigen Aspekte sind aus Ihrer Sicht zu beachten?



Um Empowerment-Prozesse zu fördern, ist es im Prinzip wichtiger, Fragen zu stellen als Antworten zu geben. Zusammen mit dem Arbeitssuchenden wird ein gemeinsamer Suchprozess eingeleitet. Hier finden Sie weitere Vorschläge für die Zusammenarbeit mit Arbeitssuchenden.

Folgende Grundprinzipien sind notwendig:

- Ressourcen- und Kompetenzorientierung,
- Prozessorausrichtung,
- Zielorientierung,
- Optimismus,
- Bereitschaft zur gleichberechtigten Zusammenarbeit,
- Verantwortung und Kontrolle,
- Vertrauen in die Befugnisse und Kompetenzen der anderen Personen,
- Bereitschaft, die Macht zu teilen.

Hier sind einige Schlüsselfragen für die professionelle Unterstützung:

- Unter welchen Bedingungen gelingt es den Menschen, ihre eigenen Stärken gemeinsam mit anderen zu entdecken?
- Was hilft Menschen dabei, ihre Lebensbedingungen aktiv zu gestalten und zu steuern?
- Wie können Sie helfen, verschiedene Formen der Selbstorganisation zu unterstützen?
- Wie können Sie ein soziales Klima schaffen, das Prozesse des Empowerment unterstützt?
- Welche Konsequenzen haben solche Erfahrungen für die Beteiligten?

Wenn Sie mit Ihren Arbeitssuchenden arbeitsbezogene Ziele vereinbart haben, steht die Frage im Vordergrund, wie die definierten Ziele erreicht werden können. Zu diesem Zweck müssen Strate-

gien und notwendige Schritte zur Erreichung der Ziele erarbeitet werden und die Arbeitssuchenden sollten sich möglicher Unterstützungsmöglichkeiten bewusst sein. Je nachdem, wie schwierig und komplex der Weg zur Erreichung der gewünschten Ziele ist, kann es erforderlich sein einen detaillierten Plan auszuarbeiten, (Zwischen-) Ziele zu definieren, zu bewerten, wie realistisch einzelne Schritte sind, den Umgang mit möglichen Herausforderungen zu antizipieren usw.

Der Ansatz, den Sie wählen, um Ziele und einen entsprechenden Aktionsplan mit Ihrem Arbeitssuchenden auszuarbeiten, hängt wahrscheinlich von dem konkreten Kontext ab, in dem Sie als Jobbroker tätig sind (z. B. Zielgruppe, Zeitressourcen und Unternehmensziele).

ÜBUNG 3.7.2 Methoden/ Tools (Werkzeuge)



Liste

Um über Ihren persönlichen oder organisatorischen Ansatz nachzudenken, beschreiben Sie bitte auf einer Seite, wie Sie in dieser Phase vorgehen würden. Was sind wichtige Aspekte, die Sie aus Ihrer Sicht berücksichtigen sollten? Welche konkreten Schritte befolgen Sie? Was sind hilfreiche Fragen, die Sie dem Arbeitssuchenden stellen könnten, um ihn /sie durch den Entscheidungsprozess zu führen, Ziele zu definieren und die notwendigen Schritte zu unternehmen, um diese zu erreichen? Verwenden Sie konkrete Methoden /Werkzeuge, die Ihre Arbeit in dieser Phase unterstützen? Welche Unterstützung können Sie anbieten, um dem Arbeitssuchenden zu helfen, seine Ziele zu erreichen?

Auflisten konkreter Methoden /Werkzeuge, die Ihre Arbeit in dieser Phase unterstützen könnten?



Tools und Tests, die den Menschen helfen sollen zu verstehen, wie ihre Interessen, Fähigkeiten, Kompetenzen, Persönlichkeit und Vorlieben ihr Erfolgs- und Zufriedenheitspotential in einer bestimmten Laufbahn oder einem bestimmten Berufszweig beeinflussen, werden kollektiv als Karrierebewertungen bezeichnet. In den letzten einhundert Jahren haben Karrierebewertungen die Karriereentwicklung in den Vereinigten Staaten stark beeinflusst und die Wirtschaft beeinflusst. Berufliche und Karriere Assessments werden typischerweise von Berufsberatern an Gymnasien und Universitäten, beruflichen Rehabilitationsberatern, Executive Coaches, Arbeitsdienstleistungszentren und Einzelpersonen, die nur die beste berufliche Entscheidung für sich selbst treffen wollen, eingesetzt.

Arten von Karrierebewertungen

Während Karriere-Assessments in der Regel darauf abzielen, Karrieremöglichkeiten anhand persönlicher Attribute zu identifizieren, gibt es verschiedene Formen von Assessments, die sich in unterschiedlichen Dimensionen bewegen. Karriere-Assessments können auch eine persönliche Voreingenommenheit aufweisen, da sie oft auf Kriterien basieren, die eine Person oder eine Gruppe von Personen als die Wichtigsten für die Auswahl einer Karriere betrachtet. Im Folgenden sind einige Punkte der Variabilität unter populären Karrierebewertungen aufgeführt:

Die Methoden der Bewertungen sind in der Regel entweder quantitativer oder qualitativer Natur. Quantitative Assessments versuchen, Attribute, Fähigkeiten und Qualitäten zu messen, die die Fähigkeit eines Individuums beeinflussen, erfolgreich zu sein und Zufriedenheit mit einer bestimmten Karriere zu finden. Qualitative Assessments sollen dem Einzelnen helfen, seine persönlichen und beruflichen Ziele und Präferenzen zu erkunden, um Klarheit zu schaffen und eine fundierte Karriereentscheidung zu treffen.

Gemessene Attribute - Einer der größten Variabilitätspunkte zwischen Assessments sind die spezifischen Attribute, die sie messen. Während einige Bewertungen sich auf persönliche Interessen und Werte konzentrieren, sind andere stark auf Fähigkeiten und Kompetenzen ausgerichtet.

Gültigkeit - Wie gültig verschiedene Bewertungen sind, ist eine große Frage. Besonders für diejenigen, die über das Internet angeboten werden. In vielen Fällen fehlt den Bewertungen die "Validität", was im Grunde bedeutet, dass man nicht beurteilen kann wie nützlich die Ergebnisse einer Bewertung für den Einzelnen sind. Wenn es schwierig ist, die Validität eines Assessments zu bewerten, sollten die Ergebnisse mit Vorsicht interpretiert werden, und die Ergebnisse sollten nicht viel Gewicht erhalten.

Zielkundenprofil - Bewertungen können allgemein oder spezifisch sein. Zum Beispiel sind populäre Karrierebewertungen wie Myers-Briggs Type Indicator (MBTI), Strong Interest Inventory und Career Scope allgemeine Beurteilungen, die auf praktisch jeden Markt angewendet werden sollen. Andere Bewertungen sind für bestimmte Branchen und Märkte konzipiert.

ÜBUNG 3.7.3 Beschreiben Sie den Arbeitssuchenden und wie Sie ihm helfen wollen



Kevin hat lange nach einem Job gesucht. Bisher hatte er keine Chance. Er schrieb zwei Dutzend Bewerbungen. Es war alles umsonst. Kein Arbeitgeber möchte ihn kennenlernen. Ihm wird kein Praktikum oder Schnuppertag angeboten. Kevin ist 21 Jahre alt und möchte eine Ausbildung machen, arbeiten und Geld verdienen - wie viele andere auch. Er will seine eigene Wohnung. Bislang kannte er das normale Leben kaum.

In einem Alter, in dem andere Kinder Hilfe von ihren Eltern bekamen, damit sie zur Schule gehen konnten, mussten er und die Familie die Wohnung räumen. Sein Vater, ein Alkoholiker, der Kevin, seine Mutter und seine Schwester schlug, hatte die Miete nicht bezahlt. In einem Alter, in dem andere Kinder von ihren Mütter beim Vokabeln Lernen abgefragt wurden, half er seiner Mutter, den Vater aus dem Haus zu werfen. Da war er 15. Und in dem Alter, in dem andere aufs Gymnasium gingen, verließ Kevin die Hauptschule ohne jegliche Qualifikation. Er hing herum, war in Schlägereien und Raub verwickelt. In der Zwischenzeit hat er sein Abitur gemacht, aber in seinen Akten befinden sich jetzt auch Vorstrafen.

Kevin bekam einmal einen Ein-Euro-Job, der vom Jobcenter arrangiert wurde, und er verbrachte einige Monate in einer sogenannten Arbeitsvorbereitungsmaßnahme.

Aufgabe: Stellen Sie sich vor, diese Person kommt zu Ihnen zur Beratung?

Welche Unterstützung können Sie dem Arbeitssuchenden bieten? Wie würden Sie vorgehen? Beschreiben Sie, welchen konkreten Schritten Sie folgen? Schreiben Sie Ihren Ansatz in Stichpunkten auf.



Bevor Sie beginnen, konkrete Ziele und Schritte zu erarbeiten, um diese zusammen mit dem Arbeitssuchenden zu erreichen, können Sie zunächst die Bewertung der Konsultationsphase diskutieren und in Zusammenarbeit mit dem Arbeitssuchenden die ermittelten Stärken, Ressourcen, mögliche Ausgangspunkte, Entwicklungsanforderungen zusammenfassen und die Arbeitsmarktlage des Arbeitssuchenden analysieren.

Grundsätzlich sollte die Zieleinstellung vom Job-Sucher durchgeführt werden. Die Entscheidung über und die Definition konkreter Ziele in der Hand des Arbeitssuchenden zu lassen, kann die Identifikation mit gesetzten Zielen fördern, eine hohe Kooperation der Arbeitssuchenden im weiteren Verlauf des Beratungsprozesses gewährleisten und zu einer hohen Motivation der Arbeitssuchenden führen.

Die Definition von Zielen sollte sich auf den Job konzentrieren, den der Arbeitssuchende finden möchte. Es sollten jedoch auch andere Kriterien des angestrebten Arbeitsplatzes berücksichtigt werden (z. B. Arbeiten in einem Team oder allein, Gehalt, Entfernung zur Arbeitsstätte, Arbeitszeiten).

Vereinbarte Ziele sollten als SMART-Ziele formuliert werden, was bedeutet, dass die Ziele spezifisch sein sollten (sind die Ziele konkret oder allgemein formuliert?), messbar (kann die Zielerreichung kontrolliert werden?), akzeptiert (ist der Jobsuchende motiviert und kooperativ in Bezug auf definierte Ziele?), realistisch (ist es möglich, definierte Ziele zu erreichen?) und zeitnah (kann geschätzt werden, wann das Ziel erreicht werden kann?).

Unterstützen und korrigieren Sie den Prozess der Zielsetzung, indem Sie Fragen stellen, die dem Arbeitssuchenden helfen, zu beurteilen, wie realistisch seine Ziele für die zukünftige Karriere sind. Mögliche Fragen sind: Welche dieser Ziele sind wirklich wichtig? Ist das zu erwartende Einkommen ausreichend (z.B. wenn Arbeitssuchende nur an einem Teilzeitjob interessiert ist)? Wie realistisch ist es, einen Arbeitsplatz in der Nähe des eigenen Wohnorts zu finden? Ist der Job mit Familienpflichten vereinbar?

Wenn es eine Diskrepanz zwischen den Zielen des Arbeitssuchenden und Ihrer Einschätzung der Situation gibt, sollten Sie dies transparent machen und die Gründe für Ihre Einschätzung klar erläutern.

Wenn Sie sich mit Ihrem Arbeitssuchenden auf Ziele geeinigt haben, sollten Sie diese schriftlich festhalten.

3.8 Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe

Nachdem Sie nun die Aktivitäten und Übungen in diesem Kapitel abgeschlossen und alle Rückmeldungen gelesen haben, kehren wir zu der Lernbedarfsanalyse zurück, die Sie zu Beginn des Kapitels ausgefüllt haben. Wiederholen Sie in der folgenden Tabelle die Selbsteinschätzung Ihres Wissens, Ihrer Fähigkeiten und Ihres Verständnisses in diesem Bereich. Wie auch immer, schätzen Sie Ihr "Level" in jedem Fall.

Stellenanforderung	Wissens, Fähigkeits, Erfahrungs oder Verständnis Niveau (nach Angemessenheit)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wissen über den Empowerment-Ansatz.										
Kenntnisse über Profiling und Beurteilung von Arbeitssuchenden.										
Identifizierung spezifischer und spezieller Bedürfnisse von Arbeitssuchenden, die ein Hindernis für eine erfolgreiche Arbeitsvermittlung darstellen.										
Anwendung von Konversations- und Coaching-Techniken.										
Unterstützung der Entscheidungsfindung von Arbeitssuchenden.										
Kenntnis und Anwendung geeigneter Konfliktmanagement- und Motivationstechniken.										
Vorbereitung von Arbeitssuchenden auf Bewerbungsprozesse										
Entwicklung eines Aktionsplans										

Vergleichen Sie nun Ihre beiden Ergebnissätze - diejenigen, die Sie zuvor und diejenigen, die Sie nach dem Durcharbeiten dieses Teils des Leitfadens erhoben haben. Was sind Ihre wichtigsten Schlussfolgerungen?

Würden Sie basierend auf dem Wissen dieses Kapitel sagen, dass Sie Ihre Fähigkeiten, Kenntnisse, Verständnis und / oder Erfahrungen beim ersten Mal unterschätzt oder überschätzt haben?

Also, wenn Sie nach dem Abschluss etwas niedrigere Lernanforderungen haben, ist es so weil Sie erkennen, dass Sie noch etwas dazu lernen müssen?

Wenn Sie höhere Lernanforderungen haben, liegt es daran, dass Sie sich nach Abschluss der Übungen besser informiert oder selbstsicherer fühlen?

Würden Sie sagen, dass das Kapitel Ihre ursprünglichen Schätzungen bestätigt hat oder gab es Überraschungen?

Können Sie Bereiche identifizieren, in denen Sie noch weitere professionelle Unterstützung oder Entwicklung brauchen?

3.9 Fazit und weiterführende Literatur

Der Zweck dieses Kapitels bestand darin, zu lernen, wie man mit Arbeitssuchenden arbeitet. Dieses Kapitel behandelt unter anderem den Ansatz für die Arbeit des Job Brokers und sein Selbstverständnis. Damit dies funktioniert, haben wir viele Methoden und entsprechende Übungen eingeführt. Jetzt sollten Sie Grundkenntnisse darüber haben, wie Sie mit Arbeitssuchenden effektiv arbeiten können und wie Sie Netzwerke aufbauen und pflegen können.

Schließlich ... Obwohl Job-Brokering ein aufkommendes und relativ neues Konzept in der europäischen Berufsbildungsgesetzgebung ist, gibt es verschiedene Publikationen und Ressourcen, die für die in diesem Modul diskutierten Themen relevant sind. Viele davon werden in Ihrer eigenen Sprache sein und relevant für Ihr eigenes Land sein - **also schauen Sie nach!**

In der Zwischenzeit haben wir einige relevante Informationsquellen auf europäischer Ebene aufgelistet, um Ihnen einen besseren Überblick zu verschaffen:

- ESCO: "Europäische Kompetenzen / Kompetenzen, Qualifikationen und Berufe" unter <https://ec.europa.eu/esco/portal/home>
- Europäische Kommission: "EURES - Das europäische Portal zur beruflichen Mobilität" unter <https://ec.europa.eu/eures/public/homepage>

Notizen

Kapitel 4

Einen an Arbeitssuchenden
orientierten Ansatz verfolgen
(Case Management)

KAPITEL 4

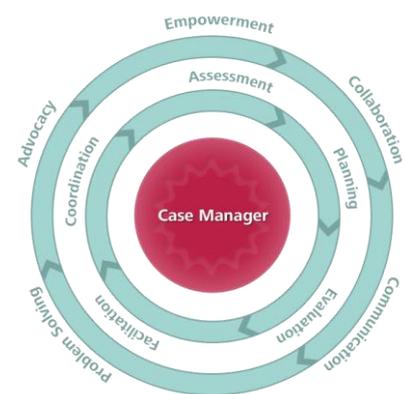
EINEN AN ARBEITSSUCHENDEN ORIENTIERTEN ANSATZ VERFOLGEN

(CASE MANAGEMENT)

	Worum geht es in diesem Kapitel?	240
	Lernziele	241
4.1	Arbeitssuchendenorientierter-Ansatz – Die Prozesse der Arbeitsvermittlung	244
4.2	Identifizieren Sie Anbieter von Unterstützungsdiensten (z. B. Schuldnerberatung, Schulungsanbieter) und überweisen Sie Arbeitssuchende nach ihren Bedürfnissen	254
4.3	Kategorisieren Sie verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden/ Arbeitgebern und deren spezifische Bedürfnisse	258
4.4	Entwickeln Sie effektive Verfahren, Protokolle und Standards für alle Phasen des Vermittlungsprozesses einschließlich der Nachbereitungsaktivitäten nach der Erstplatzierung	264
4.5	Nutzen Sie Beziehungen zu anderen Stakeholdern, insbesondere zu anderen Arbeitsvermittlungsanbietern, um organisatorische Ressourcen zu bündeln und Jobbrokering-Dienste zu entwickeln, die den Bedürfnissen spezifischer Zielgruppen am besten entsprechen	282
4.6	Selbsteinschätzung und Reflexion über die eigene berufliche Praxis als Mittel zur beruflichen Weiterentwicklung und Psychohygiene	287
4.7	Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe	289
4.8	Fazit und weiterführende Literatur	292

Worum geht es in diesem Kapitel?

In diesem Modul geht es darum, wie Sie als Job Broker einen "Arbeitssuchenden-orientierten" Ansatz in Ihrer Arbeit verfolgen - oder, wie wir es nennen, ein Fallmanagement, d.h. den "gemeinsamen Prozess der Bewertung, Planung, Moderation, Pflegekoordination, Bewertung und Fürsorge für Optionen und Dienstleistungen, um die umfassenden gesundheitlichen und sozialen Bedürfnisse einer Person und Familie durch Kommunikation und verfügbare Ressourcen zu erfüllen, um Qualität und kostengünstige Ergebnisse zu fördern"² (Case Management Society of America). Auch wenn sich diese Definition auf das Gesundheitswesen konzentriert, wie es die meisten Definitionen von Case Management tun, ist sie dennoch gültig und auf andere Sektoren und Bereiche übertragbar. Das wichtigste Merkmal der Rolle eines Job-Brokers ist, dass er mit Menschen arbeitet. Und auch wenn Menschen in einigen Fällen gemeinsame Merkmale und sogar gemeinsame Identitäten haben, bleibt doch jede Person einzigartig.



Darüber hinaus ist die Mischung aus Bedürfnissen, Einstellungen, Haltungen, Standpunkten, Überzeugungen, Fähigkeiten, Kompetenzen und Fertigkeiten jeder Person einzigartig für diese Person. Daher sind Fallmanagementfähigkeiten für Job Broker von entscheidender Bedeutung, da sie eine individuelle, maßgeschneiderte Beratung und Lösung für jeden Arbeitssuchenden auf integrierte und verantwortungsvolle Weise ermöglichen. Laut Hahn und anderen. (Case Management mit gefährdeten Jugendlichen. Hahn, A., Aaron, P., & Kinglsey, C. The Centre for Human Resources, Brandeis University) gemeinsame Definitionen von Case Management sind unter anderem:

- "Aktivitäten, die darauf abzielen, das Dienstleistungssystem mit einem Verbraucher zu verbinden und die verschiedenen Systemkomponenten zu koordinieren, um ein erfolgreiches Ergebnis zu erzielen."

² In this Chapter, we refer to a 'client-focused approach, by which we mean that we put the individual job-seeking client at the heart of our thinking, in relation to delivering our service. In some contexts, and in particular in the United States, the term 'Case Management' means something similar, so if you see references to 'case management' this is what we mean.

- "eine Problemlösungsfunktion, die darauf abzielt, die Kontinuität der Dienste zu gewährleisten und die Starrheit der Systeme, fragmentierte Dienste, den Missbrauch bestimmter Einrichtungen und die Unzugänglichkeit zu überwinden."
- "Auf Systemebene kann das Fallmanagement als eine Strategie zur Koordinierung der Erbringung von Dienstleistungen für Arbeitssuchende innerhalb dieses Systems definiert werden."
- "Auf der Ebene der Arbeitssuchenden kann Fallmanagement definiert werden als ein arbeitssuchender, zielorientierter Prozess zur Beurteilung des Bedarfs einer Person an bestimmten Dienstleistungen und zur Erbringung dieser Dienstleistungen."

Lernziele

Um das oben genannte zu erreichen, hat dieses Kapitel die folgenden spezifischen Lernziele:

4.1 Erläuterung des Case Management Ansatzes und entsprechende Organisation der Prozesse von Jobvermittlungsdiensten.
4.2 Identifizierung der Anbieter von Unterstützungsdienste (z.B. Schuldenmanagement, Schulungs-/ Trainingsanbieter) und Vermittlung von Arbeitssuchenden nach ihren Bedürfnissen.
4.3 Kategorisieren Sie verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden/ Arbeitgebern und ihre spezifischen Bedürfnisse.
4.4 Entwicklung wirksamer Verfahren, Protokolle und Standards für alle Phasen des Vermittlungsprozesses einschließlich Folgeaktivitäten nach der Aufnahme vom Arbeitsverhältnis.
4.5 Nutzung der Beziehungen zu Stakeholdern und insbesondere anderen Anbietern von Jobvermittlungen, um die organisatorischen Ressourcen zu bündeln und Jobvermittlungsdienste zu entwickeln, die den Bedürfnissen bestimmter Zielgruppen am besten entsprechen.
4.6 Selbstbewertung und Reflexion der eigenen Berufspraxis als Mittel zur beruflichen Weiterentwicklung und Psychohygiene.

Bevor wir uns die Inhalte im Detail ansehen und unsere Fähigkeiten mit den verschiedenen Aktivitäten trainieren, führen wir mit der Bewertungstabelle für Lernbedürfnisse eine Selbstbewertung von Wissen, Fähigkeiten und Verständnis in diesem Bereich durch. Nutze die Skala von **1 = unzureichend (Entwicklung vollständig notwendig)**, **5 = ausreichend (Entwicklung teilweise notwendig)** bis **10 = ausgezeichnet (keine weitere Entwicklung notwendig)**. Berücksichtige jede Anforderung, und schätze dein 'Niveau' in jedem Szenario ein:

Stellenanforderung	Wissens, Fähigkeits, Erfahrungs oder Verständnis Niveau (nach Angemessenheit)									
Erklären Sie den „Arbeitssuchenden-orientierten“ Ansatz in der Jobvermittlung.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Definition und Beschreibung von Vor- und Nachteilen eines Case Management Ansatzes gegenüber einem traditionellen „One-Fit-All-Ansatz“ in der Jobvermittlung.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vorbereitung und Durchführung eines Interviews mit Arbeitssuchenden, das sich auf ihre Besonderheiten, Bedürfnisse und Wünsche konzentriert und Ihnen helfen kann, Ihren Arbeitssuchenden-Ansatz zu formulieren.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Bedürfnisse eines bestimmten Arbeitssuchenden (basierend auf den Ergebnissen des Interviews).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vorbereitung und Durchführung eines Interviews mit Arbeitgebern, das sich auf deren Besonderheiten, Bedürfnisse und Wünsche konzentriert und Ihnen helfen kann, Ihren Arbeitssuchenden-Ansatz zu formulieren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Stellenanforderung	Wissens, Fähigkeits, Erfahrungs oder Verständnis Niveau (nach Angemessenheit)									
Beschreiben Sie die Bedürfnisse eines Arbeitgebers (basierend auf den Ergebnissen des Interviews)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizierung von Anbietern verwandter Unterstützungsdienste (z.B. Arbeitsmarktservice, Berufsbildungs-Anbieter, Karriereberatungsunternehmen etc.) und alle anderen möglichen Dienstleister in Ihrer Region	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Art der Unterstützung, die Sie von jedem Anbieter verwandter Supportdienste in Anspruch nehmen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die verschiedenen Merkmale von Arbeitssuchenden und Arbeitgebern	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizierung von Möglichkeiten zur Kategorisierung von Arbeitgebern und Arbeitssuchenden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Hauptphasen einer effektiven Arbeitsvermittlung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Entwerfen und beschreiben Sie die effektiven Verfahren, die vorhanden sein sollten, damit ein Arbeitsvermittlungs-Service effektiv ist	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie wichtige Folgeaktivitäten, die nach der Erstvermittlung stattfinden sollten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aufbau und Pflege enger Beziehungen zu verschiedenen Interessengruppen, die Sie im Rahmen der Jobvermittlung unterstützen können	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Stellenanforderung	Wissens, Fähigkeits, Erfahrungs oder Verständnis Niveau (nach Angemessenheit)									
Selbstbewertung und Reflexion des eigenen professionellen Service		2	3	4	5	6	7	8	9	10

4.1 Arbeitssuchendenorientierter-Ansatz – Die Prozesse der Arbeitsvermittlung

Die Begriffe Arbeitssuchendenzentriert und Arbeitssuchendenfokussiert werden in der Arbeitsvermittlung häufig verwendet. Aber was bedeuten sie?

Die allgemeine Bedeutung des Begriffs besteht darin, dass Jobbroker es vermeiden sollten, streng vorgegebene Lösungen und Empfehlungen zu verfolgen. Zum Beispiel ist es sehr üblich, dass Handwerker als Teil ihrer Arbeitsvorbereitung Computertrainings absolvieren müssen. Dies berücksichtigt nicht ihre tatsächlichen Wünsche, Bedarfe oder Fähigkeiten.

In einigen Fällen werden Arbeitssuchende in Beschäftigungskategorien eingeteilt, ohne dass ihre Wünsche Fähigkeiten, Talente und Ambitionen berücksichtigt werden. Man geht oft davon aus, dass sie nur die geringsten (und am schlechtesten bezahlten) Jobs machen können. Ein guter Job Broker vermeidet eine solche Herangehensweise. Stattdessen achtet er/ sie auf Präferenzen und Fähigkeiten der Arbeitssuchenden.

Burchardt (2005) erinnert uns daran, dass "die Unterstützung für den Eintritt in die Beschäftigung von den Bestrebungen des jungen Menschen ausgehen und nicht automatisch auf das absinken sollte, was angesichts ihrer Beeinträchtigung als ‚realistisch‘ angesehen wird". Wir stimmen damit überein und denken, dass für alle benachteiligten Menschen der gleiche Standard gelten sollte.

Ein Arbeitssuchendenorientierter-Ansatz bedeutet also, die Bedürfnisse und die Situation von Arbeitssuchenden zu verstehen, Veränderungen zu unterstützen (wo nötig), Aktionspläne zu erstellen (mit Hilfe von intelligenten Plänen), Fähigkeiten zu vergleichen, zu beobachten und zu überprüfen. Unterstützung ist ein wesentliches Element dieses Prozesses (nicht nur zu Beginn des Prozesses, sondern auch während des gesamten Prozesses)

Ein ähnliches Konzept wie Arbeitssuchendenorientierter-Ansatz ist die Arbeitssuchendenzentrierte Problemlösung. Job Broker stoßen beim Wiedereinstieg des Arbeitssuchenden in den Arbeitsprozess auf tatsächliche oder geglaubte Probleme. Eine positive Einstellung gegenüber diesen Problemen ist für den Arbeitssuchenden sehr hilfreich. Es schafft Vertrauen in den Job Broker, der als verständnisvolle Person gesehen wird. Dies führt zu Vertrauen, auf das sich der Berater verlassen muss, um die Probleme oder hinderliche Überzeugungen angehen zu können. Hindernisse als lösbare Probleme zu sehen und dem Arbeitssuchenden zu helfen, nach Lösungen zu suchen, ist hilfreicher, als sie als schwierige oder unüberwindbare Barrieren einzustufen. Der effektive Job Broker hilft dem Arbeitssuchenden, seine eigenen Lösungen zu finden, und nutzt dazu eine Vielzahl von Techniken. Obwohl das Anbieten von Hilfe einfacher sein kann, ist es auf lange Sicht effektiver, Arbeitssuchenden dabei zu helfen, ihre eigenen Lösungen zu finden. Sie können dann in Zukunft ähnliche Probleme auch selbst lösen.

Natürlich sollten in diesem Prozess die Arbeitgeber nicht vergessen werden, da sie auch Bedarfe haben, die auf den geeigneten Arbeitssuchenden abgestimmt sein müssen. Wenn wir über die Arbeitssuche sprechen, beziehen wir uns oft auf die Arbeitssuchenden - aber in gewissem Sinne sind Arbeitgeber auch Kunden, die Bedarfe haben, die wir erfüllen müssen. Ohne die Arbeitgeber können wir die Bedarfe unserer Arbeitssuchenden nicht befriedigen.

Um den Arbeitssuchendenorientierten-Ansatz effektiv zu umzusetzen, müssen Sie auf die Bedarfe der Arbeitssuchenden eingehen. Um dies gut zu machen, ist es wichtig, dass Sie die Bedarfe der Service-Nutzer (Arbeitssuchende) untersuchen. Dies kann durch eine "Arbeitsplatzuntersuchung" erfolgen. Während Sie Arbeitssuchende interviewen, können Sie bei ihren Arbeitssuchaktivitäten Informationen über ihre vorrangigen Bedarfe sammeln. Sie sollten diese Untersuchung nicht sehr formell durchführen, sondern sie von Tag zu Tag in Ihr Gespräch einbeziehen

ÜBUNG 4.1.1



Stellen Sie eine Liste von Fragen auf, die in Ihr typisches Vorstellungsgespräch passen können, aber denken Sie gleichzeitig an die Fragen als Teil dieser Untersuchung, die Ihnen helfen kann, Ihren Arbeitssuchendenorientierten-Ansatz zu formulieren.

Denken Sie daran, dass es wichtig ist, dem Arbeitssuchenden einen Hinweis zu geben, in welche Richtung er schauen soll, sowohl intern als auch extern, unter Berücksichtigung der wichtigsten Anforderungen für eine erfolgreiche Arbeitssuche. Fragen Sie nach persönlichen Stärken, nach Bildungsbedarfen, nach Netzwerken etc.

Sie können Ihre Fragen unten aufschreiben:



Im Folgenden finden Sie einige wichtige Fragen für den Arbeitssuchenden:

ARBEITSGESCHICHTE

- Was hat dieser Job mit sich gebracht?
- Mit welchen Toleranzen arbeiteten Sie?
- Wer war dafür verantwortlich, deine Arbeit zu überprüfen?
- Was ist passiert, wenn etwas schief gelaufen ist?
- Ist das oft passiert?
- Können Sie ein Beispiel geben?
- Wie haben andere es geschafft?
- Was hat Ihr Vorgesetzter zu Ihrer Arbeit gesagt?
- Wie schnell haben Sie das gelernt?
- Wie schwer haben Sie das gefunden?
- Wie schwer haben andere es gefunden?
- **INTERESSEN, TRÄUME UND SELBSTWIRKSAMKEIT**
- - Was gefällt Ihnen
- - Wie füllen Sie Ihre Freizeit?
- - Was haben Sie erreicht
- - Was möchten Sie erreichen?
- - Wofür würden Sie gerne bekannt und bekannt sein wollen.
- - Wie wichtig sind Arbeit, Geld, Beruf und Professionalität?
- - Wo möchten Sie sein?
- - Wie gut sind Sie bei der langfristigen Planung und Arbeit?
- - Was mögen Sie nicht?
- - Wann haben Sie versagt oder Dinge vermieden?

- - Wie zuversichtlich sind Sie, das zu erreichen.
- **PERSÖNLICHKEIT UND UMFELD**
- Was sagen andere über Sie und stimmen Sie dem zu oder nicht?
- Was wissen Leute, die Sie kennen?
- Haben Sie Pläne für nächste Woche, nächsten Monat, nächstes Jahr
- Was erwartet Ihre Familie von Ihnen?

QUALIFIKATIONEN UND FÄHIGKEITEN

- Was ist Ihr beruflicher Status und Ihre Qualifikation?
- Welche früheren Arbeitserfahrungen haben Sie?
- Haben Sie andere relevante Erfahrungen?
- Was sind Ihre Fähigkeiten und Talente?

ARBEITSMARKT

- Welche Stellen gibt es in Ihrem idealen Beruf, den Sie bekommen könnten oder für den Sie sich ausbilden lassen möchten?
- Welche Arbeitgeber kennen Sie hier, die Personal einstellen/mit denen Sie sprechen können/die Sie besuchen könnten/ die Arbeitnehmer in Ihrem Beruf einsetzen?
- Kennen Sie jemanden, in dem von Ihnen bevorzugten Job oder Beruf, dem Sie nacheifern möchten?
- Wen kennen Sie, der Ihnen von Jobs erzählen kann?
- Wen kennen Sie, der Sie mit anderen Menschen in Kontakt bringen kann?

TRAUMBERUF

- Welche Jobs könnten Sie tun?
- Welche Jobs könnten Sie hier finden?
- Welcher Job wäre Ihrer Meinung nach möglich?
- Welchen Beruf oder Profession sollte man ausüben?
- Für welcher Arbeitgeber würden Sie gerne arbeiten?

- In welcher Branche würden Sie gerne arbeiten?
- Mögen Sie technische Dinge?
- Mögen Sie kreative Dinge?
- Mögen Sie es, in der Nähe von vielen Leuten zu sein?
- Mögen Sie es, zu lernen und Dinge herauszufinden
- Würden Sie irgendeinen Job machen oder bevorzugen Sie es, wählerisch zu sein?
- Und was ist mit Selbstständigkeit, wenn Sie die Wahl hätten?
- Welche Kompromisse machen Sie für Ihre Karriere: Zuhause, Standort, Geld und Lernen?

ÜBUNG 4.1.2.



Der auf Arbeitssuchende ausgerichtete Ansatz ist eine Alternative zu einem traditionellen Ansatz, bei dem eine Lösung für alle passt. Können Sie die Vor- und Nachteile der einzelnen Ansätze denken und aufschreiben?

Auf Arbeitssuchende ausgerichtete Ansatz

Vorteile	Nachteile

Traditioneller Ansatz	
Vorteile	Nachteile



Der Hauptvorteil eines auf Arbeitssuchende ausgerichteten Ansatzes besteht darin, dass es höhere Aussichten auf eine langfristige Beschäftigung gibt, bei der beide Seiten - Arbeitssuchende und Arbeitgeber - mit dem Ergebnis zufrieden sind. Der Hauptnachteil davon ist, dass es ressourcenintensiv ist, d.h. es braucht hochqualifizierte Leute, um Jobbroker zu sein, und sie müssen auch rechtzeitig investieren (und natürlich sind beide Parameter teuer).

Auf der anderen Seite ist der traditionelle Ansatz zeitwirksam, hat aber oft keine Ergebnisse oder keine langfristigen Ergebnisse. Es ist allgemein anerkannt, dass der traditionelle standardisierte Ansatz im Umgang mit ausgewählten Arbeitssuchenden Gruppen nicht mit den komplexen Anforderungen einiger von ihnen vereinbar ist. Um effektiv zu sein, müssen Dienstleistungen sorgfältig auf die spezifischen Bedürfnisse von Einzelpersonen zugeschnitten werden.

Angesichts der Vielfalt der Arbeitssuchenden ist es unangemessen, ein generelles Rezept für alle (one-fits-all solution) zu erwarten. In vielen Fällen sind sogar die Fähigkeiten, die der Jobbroker haben muss um mit verschiedenen Arten von Arbeitssuchenden zu arbeiten, unterschiedlich.

ÜBUNG 4.1.3

Wie bereits erwähnt, sind die Arbeitgeber wichtige Akteure, die wir nicht vergessen sollten. Der effektive Job Broker wird ihre Bedarfe in Betracht ziehen und versuchen, diese mit dem entsprechenden Arbeitssuchenden in Einklang zu bringen. Dazu müssen wir das Profil des Arbeitgebers sowie seine spezifischen Bedarfe verstehen. Fragen und aktives Zuhören sind ein wichtiger Bestandteil in diesem Prozess.



Um einen effektiven Arbeitssuchendenorientierten-Ansatz zu demonstrieren, müssen Sie die Bedarfe, Fähigkeiten und Wünsche der Arbeitssuchenden an die Bedarfe der Arbeitgeber anpassen. Entwerfen Sie ein typisches Interview mit Arbeitgebern, das sich auf ihre Besonderheiten, Bedarfe und Wünsche konzentriert.

Sie können Ihre Fragen unten aufschreiben:



Im Folgenden sind einige wichtige Fragen für den Arbeitgeber aufgeführt:

- - Wie groß ist Ihr Team derzeit?
- - Bitte beschreiben Sie Ihre Unternehmens-Kultur.
- - Wer ist im Unternehmen für die Rekrutierung verantwortlich?
- - Führen Sie komplette Bewerbungsverfahren durch oder akzeptieren Sie auch nur Lebensläufe?
- - Wie lange ist Ihre Stelle schon offen?
- - Wie viele Personen haben Sie bereits für die Rolle interviewt?
- - Wie sieht Ihr Einstellungsplan für die nächsten 6 - 12 Monate aus?
- - Warum bleiben die Mitarbeiter in der Regel in Ihrem Unternehmen?
- - Was sind Ihre wichtigsten Punkte bei der Einstellung?
- - Wo befinden sich Ihrer Meinung nach Ihre Gehälter auf der Grundlage aktueller Gehaltsniveaus?
- - Wie war Ihre Mitarbeiterfluktuation in den letzten 12 Monaten?
- - Welche weiteren Vorteile bieten Sie Ihren Mitarbeitern außer dem Gehalt?
- - Was sagt Ihre Unternehmensmarke über Ihr Unternehmen aus?
- - Wie misst man das Engagement der Mitarbeiter?
- - Welche Rolle ist im Moment am schwierigsten zu besetzen? Warum?
- - Haben Sie eine Stellenbeschreibung für die jeweilige Stelle?
- - Welche Art von Kompetenzen benötigen Sie?
- - Welche Art von Beleg suchen Sie, um sicherzustellen, dass die Menschen über diese Kompetenzen verfügen?

4.2 Identifizieren Sie Anbieter von Unterstützungsdiensten (z. B. Schuldnerberatung, Schulungsanbieter) und überweisen Sie Arbeitssuchende nach ihren Bedürfnissen.

In diesem Abschnitt werden verschiedene Interessengruppen berücksichtigt, die den Job Broker dabei unterstützen können, seine Dienste effektiv und erfolgreich zu erbringen.

Die folgende Tabelle zeigt verschiedene Interessengruppen und die Art und Weise, wie sie den Job Broker unterstützen können:

Type of stakeholder	How they can support the Job Broker
Arbeitsmarktservice:	- Schicke Arbeitssuchende in öffentliche Ausbildungsprogramme oder Arbeitsvermittlungen (wo es notwendig ist, einen Bildungsgutschein zu haben, um an diesen Programmen teilzunehmen)
Berufsbildungsanbieter:	- Schulungen anbieten, um die Fähigkeiten und Kompetenzen des Arbeitssuchenden zu verbessern
Arbeitsmarktpolitik:	- Manchmal sind Änderungen der Politik erforderlich, um Arbeitslosen den Zugang zum Arbeitsmarkt zu erleichtern. Manchmal sind für die Arbeit der Job Broker auch öffentlich finanzierte Beschäftigungsprogramme hilfreich
Berufsbildungspolitik:	- Änderungen der Politik, d.h. die Einführung neuer Berufsbildungsprogramme zur Unterstützung von Arbeitslosen und insbesondere von Langzeitarbeitslosen, helfen den Arbeitssuchenden, Fähigkeiten und Kompetenzen zu entwickeln und in den Arbeitsmarkt einzutreten.
Rehabilitation:	- Bereitstellung von Rehabilitationsdiensten für Arbeitssuchende, damit der Zugang zum Arbeitsmarkt einfacher und schneller wird
Praxisbezogene Schulungen:	- Stellen Sie den Arbeitssuchenden Schulungen zur Verfügung, damit sie Arbeitserfahrung sammeln und Fähigkeiten und Kompetenzen für einen zu-

	künftigen Arbeitsplatz entwickeln können.
--	---

Als Jobbroker sollten Sie nicht nur wissen, welche Berufe und Organisationen Ihren Arbeitssuchenden zur Verfügung stehen, sondern auch stetig neue Informationen einholen und eine gute Arbeitsbeziehung zu den Anbietern aufbauen. Dies beinhaltet:

- Kenntnis der wichtigsten Interessengruppen und der Unterstützungsdienste für Arbeitssuchende
- Wissen, wie sie funktionieren und wie sie finanziert werden:-
- Außerhalb Ihrer Hauptkompetenzen Unterstützung nutzen
- Arbeitssuchende an andere Dienste verweisen
- Bewertung von Dienstleistungen und Programmen in Bezug auf Qualität und Relevanz für Arbeitssuchende

ÜBUNG 4.2.1



Identifizieren und Auflisten von Unterstützungsdiensten. Bitte fügen Sie alle möglichen Partner hinzu, die Sie in diesen verschiedenen Bereichen denken können:

Öffentlicher und privater Arbeitsvermittlungsdienst:

Berufsbildungsanbieter:

Arbeitsmarktpolitik:

Berufsbildungspolitik:

Rehabilitation:

Praxisbezogene Schulungen:

Andere:

Nachdem Sie die oben genannten Schritte durchgeführt haben, vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Aktivitäten abgeschlossen haben:

1. Identifizieren Sie die Kontaktperson für jeden der Beteiligten zusammen mit ihrer E-Mail-Adresse und der Telefonnummer
2. Beschreiben Sie, welche Art von Unterstützung Sie von dem oben genannten Stakeholder erhalten können.

Sie können diese Frage anhand der folgenden Tabelle beantworten:

Unterstützungsdienst	In Ihrer Region	Kontaktperson und Kontaktdaten	Wie kann er helfen?
Arbeitsagenturen:			
Private Vermittlungsdienste			
Bildungsanbieter:			
Berufsberatung:			
Arbeitsmarktpolitik:			

VET Policy-maker:			
Rehabilitation:			
Praxisbezogene Aus- bildung:			
Andere:			



Natürlich werden die Namen je nach EU-Land unterschiedlich sein.

Daher geben wir hier nur ein Auskunft darüber, wie vorzugehen ist, um diese Stakeholder zu identifizieren.

- Internet-Suche speziell für die öffentlichen Akteure wie öffentliche Arbeitsverwaltungen und Berufsbildungspolitiker ist immer ein guter Anfang. Verwenden Sie Ihren Computer, Handy oder Tablet, um online zu suchen.
- Networking-Events wie Pressekonferenzen, Abschlussveranstaltungen öffentlich finanzierter Programme, Konferenzen etc. sind immer sinnvoll, um die von Ihnen gewünschten Kontakte zu knüpfen.
- Die Vernetzung mit anderen Job Brokern hilft ebenfalls.
- Sprechen Sie mit Ihren Kollegen und fragen Sie nach Tipps
- Denken Sie daran, wenn Sie diese Stakeholder auflisten, dass sie sowohl landesweit als auch in Ihrer lokalen Umgebung aufgestellt werden können, denken Sie an das Gesamtbild!

4.3 Kategorisieren Sie verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden/ Arbeitgebern und deren spezifische Bedürfnisse

Für Jobbroker ist es wichtig sowohl verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden als auch von Arbeitgebern zu kategorisieren.

Warum?

Weil die Kategorisierung die folgenden Vorteile bietet:

1. Leichtere Suche nach möglichen Übereinstimmungen/ Matching (besonders wenn Sie mit Datenmengen arbeiten)
2. Leichteres Matching zwischen Arbeitssuchendem und Arbeitgeber
3. Effektiver (spart Zeit)
4. Verschafft Ihnen ein klareres Bild des Arbeitsmarktes
5. Verschafft Ihnen ein klareres Bild von verschiedenen Gruppen von Arbeitssuchenden

ÜBUNG 4.3.1



Für Jobbroker ist es wichtig sowohl verschiedene Zielgruppen von Arbeitssuchenden als auch von Arbeitgebern zu kategorisieren.

In dieser Übung müssen Sie Arbeitssuchende und Arbeitgeber kategorisieren. Denken Sie daran, eine mögliche Kategorie in beiden Abschnitten, Arbeitssuchende und Arbeitgeber, zu finden. Darüber hinaus ist es wichtig, dass Sie die Bedürfnisse jeder Zielgruppe ermitteln, wie Sie unten ein Beispiel sehen können.

Job Seekers		Needs		Employers		Needs	
Young Job Seekers				Constructing sector			
Age 18 - 24				Carpenters			
Age 25 - 29				Electricians			
Low Education				Plumbers			
High Education				Painters			



Mögliche Kategorien für Arbeitssuchende sind:

- Nach Alter
- Nach Bildungsniveau
- Nach Sprachen
- Nach Fähigkeiten und Kompetenzen
- Nach Art der Arbeit, nach der sie suchen
- Wovon sie leben
- Langfristige oder kurzfristige Arbeitssuche

Mögliche Kategorien für Arbeitgeber sind:

- Nach Branche
- Nach Größe der Firma
- Nach offenen Stellen des Unternehmens
- Unternehmenskultur
- Lokales oder internationales Unternehmen

- Unternehmen mit oder ohne CSR-Systemen ("Corporate Social Responsibility" - gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen im Sinne eines nachhaltigen Wirtschaftens)

ÜBUNG 4.3.2



ESCO ist ein mehrsprachiges Klassifizierungssystem für europäische Fähigkeiten, Kompetenzen, Qualifikationen und Berufe. Durch die Bereitstellung einer gemeinsamen Referenzterminologie kann ESCO zum Aufbau eines integrierten Arbeitsmarktes in ganz Europa beitragen, und dazu beitragen, die Kommunikationslücke zwischen der Arbeitswelt und der Welt der allgemeinen und beruflichen Bildung zu schließen.

Verwendet Ihre Institution/ Ihr Unternehmen das ESCO-Klassifizierungssystem? Wenn ja, wann wurde es implementiert und welche Erfahrungen hat das System bisher gemacht?



Lernen Sie ESCO kennen:

<https://www.youtube.com/watch?v=HnREEetR87s>

<https://www.youtube.com/watch?v=fhtVlnFg9p8>

<https://www.youtube.com/watch?v=60HlqBe7nlw>

Glauben Sie, ESCO kann Ihrer Einrichtung/ Ihrem Unternehmen helfen, die Kompetenzlücken zu schließen, die sich in Sektoren wie Gesundheitswesen, IT und Technik ergeben?

Denken Sie, ESCO wird dazu beitragen, die Arbeitskräftemobilität zu erhöhen, insbesondere in Bereichen mit anhaltenden offenen Stellen und Qualifikationsungleichgewichten?

Glauben Sie, dass ESCO ein wichtiges Instrument für Jobbroker bei der Arbeit mit Flüchtlingen sein wird?

ÜBUNG 4.3.3



EURES, das europäische Portal zur beruflichen Mobilität, wurde geschaffen, um Arbeitssuchenden in ganz Europa dabei zu helfen, Jobs zu finden und Unternehmen in ganz Europa dabei zu helfen,

Kandidaten für die Besetzung ihrer offenen Stellen zu finden. In der Praxis stellt EURES seine Dienste über das Portal und über ein Netzwerk von etwa 1000 EURES-Beratern bereit, die täglich mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern in ganz Europa in Kontakt stehen.

Nutzt Ihre Institution / Ihr Unternehmen das EURES-Portal zur beruflichen Mobilität?

Sind Sie als Job Broker ein aktiver Nutzer von EURES in Ihrer Zusammenarbeit mit Arbeitssuchenden und Arbeitgebern?



Lernen Sie EURES kennen:

https://www.youtube.com/watch?v=1l_dJdKZCBo

<https://www.youtube.com/watch?v=pVZkQRk0W24>

<https://www.youtube.com/watch?v=5wBTTP4NuEw>

Glauben Sie, EURES kann zur Erhöhung der Arbeitskräftemobilität beitragen, insbesondere in Bereichen mit anhaltend offenen Stellen und Qualifikationsungleichgewichten?

Hat Ihre Institution/ Ihr Unternehmen Erfahrung mit Arbeitskräftemobilität durch EURES? Und wenn ja, in welchen Branchen?

Gibt es eine bestimmte Kategorie von Arbeitssuchenden, die das EURES-Portal häufiger nutzen als andere?

4.4 Entwickeln Sie effektive Verfahren, Protokolle und Standards für alle Phasen des Vermittlungsprozesses einschließlich der Nachbereitungsaktivitäten nach der Erstplatzierung

Job Brokering (Arbeitsvermittlung) ist ein Prozess, der durch das folgende Diagramm demonstriert werden kann:

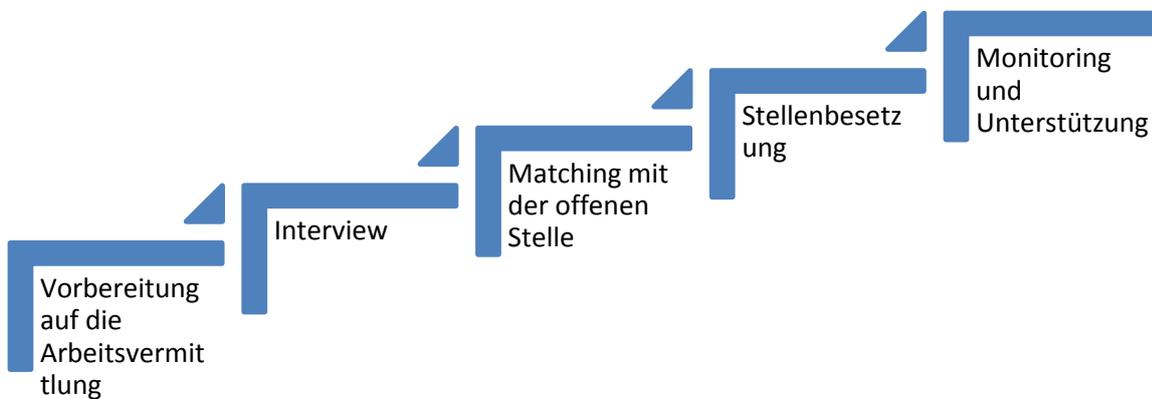


Abbildung 1 (oben): Der Prozess der Arbeitsvermittlung

Jede der oben genannten Hauptstufen umfasst mehrere Aktivitäten:

Stage	Activities
Bereiten Sie sich auf die Arbeitsvermittlung vor	<ul style="list-style-type: none"> - Bereiten Sie die Vorlagen vor, die Sie zum Dokumentieren der Informationen verwenden, die Sie vom Arbeitssuchenden erhalten - Bereiten Sie sich vor (haben Sie die relevanten Fähigkeiten und Kompetenzen, um die Arbeit zu machen?) <ul style="list-style-type: none"> o Zeitorganisationsfähigkeiten o Interviewfähigkeiten o Verständnis der Körpersprache

Stage	Activities
Interview	<ul style="list-style-type: none"> - Einführung <ul style="list-style-type: none"> o baut Beziehung, Glaubwürdigkeit und Vertrauen auf. o entwickelt eine gemeinsame Basis o begründet ein Arbeitsverhältnis o Klärung der jeweiligen Rollen und der Agenda - Informationserfassung - Identifizierung von Bedarfen und Vorschlägen zu deren Erfüllung <ul style="list-style-type: none"> o Fassen Sie die wichtigen Punkte zusammen, die der Arbeitssuchende angesprochen hat. o Erklären Sie, was als nächstes passieren wird. o Vorschläge machen (wenn möglich) - Konsolidierungs- und Maßnahmenplanung <p>Hinweis: Die ersten drei Teile des Prozesses werden in Abschnitt 4.1 behandelt.</p>
Matching mit dem Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitssuchende kategorisieren - Arbeitgeber kategorisieren - Matching - Wählen Sie das am besten geeignete Matching, bevor Sie Arbeitgeber und Arbeitssuchenden vorschlagen - Holen Sie sich eine Zustimmung vom Arbeitgeber und Arbeitssuchenden
Stellenbesetzung vornehmen	<ul style="list-style-type: none"> - Führen Sie die Stellenbesetzung einschließlich der erforderlichen Dokumentation durch - Seien Sie am ersten Arbeitstag vor Ort
Monitoring und Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> - Messen Sie die Zufriedenheit des Arbeitssuchenden - Messen Sie die Zufriedenheit des Arbeitgebers - Unterstützen Sie beide dabei

Diese Aktivitäten werden durch die folgenden Aktivitäten weiter analysiert.

ÜBUNG 4.4.1

Diese Aktivität bezieht sich auf die erste Stufe des Arbeitsvermittlungsprozesses, nämlich Vorbereitung auf die Arbeitsvermittlung.



In dieser Aktivität müssen Sie ein Protokoll für den Arbeitssuchendenorientierten Service der Jobbroker in Ihrer Organisation entwickeln. Stellen Sie sich vor, Sie wären mit der Aufgabe betraut worden, ein Tool zu erstellen, mit dem Sie mit Ihren Arbeitssuchenden Fallgeschichteninterviews durchführen können. Dies ist eine wichtige Aufgabe, da in Ihrer Organisation 4 Jobbroker beschäftigt sind, daher ist es wichtig sicherzustellen, dass alle 4 die gleichen Verfahren bei der Erfassung und Dokumentation von Fällen befolgen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine Fallgeschichte:

Der Fall, den Sie behandeln müssen, hat folgende Merkmale:

Jochen ist ein verheirateter Mann. Er hat zwei Kinder, 11 und 8 Jahre alt, ein Junge bzw. ein Mädchen. Jochen wurde kürzlich von seinem vorherigen Job entlassen, in dem er in den letzten drei Jahren gearbeitet hat. Dieser Job war nur wenige Gehminuten von seinem Zuhause entfernt, deshalb ging er jeden Morgen dorthin. 12 Monate sind seitdem vergangen und er ist immer noch arbeitslos.

In seiner früheren Tätigkeit war er Verkäufer für Möbel. Ihm wurde von seinem früheren Arbeitgeber kein Training angeboten, weder in Bezug auf Verkaufstechniken, Kundendienst noch irgendetwas anderes. Dennoch mag er diesen Job, weil er menschliche Interaktion mag und er das Produkt (Möbel) mag. Sein Hobby ist die Holzbearbeitung und er hat in seinem Garten eine kleine Holzwerkstatt eingerichtet. Während der letzten sechs Monate hat er sich keine Mühe gemacht, einen Job zu finden, noch ist er in dieser Richtung motiviert oder aktiv. Er glaubt, dass er zu alt, zu inkompetent usw. ist.

AUFGABE 1

In der Tabelle unten schreiben Sie alle Informationen im Absatz über Jochen. In der ersten Spalte (Art der Information) sollten Sie allgemeine Beschreibungen wie "Geschlecht", "Vorherige Erfahrung" usw. notieren. In der zweiten Spalte sollten Sie Informationen über Jochen angeben, die für jede Art von Information relevant sind. Achten Sie darauf, kurze, codierte, aber erkennbare Beschreibungen zu liefern (z. B. 2 Kinder, verheiratet, etc.)

Informationstyp	Jochens Situation

AUFGABE 2

- Identifizieren Sie die relevanten und irrelevanten Informationen für einen Job Broker (markieren Sie sie mit ✓). Mit anderen Worten, welche der in der vorherigen Matrix aufgezeichneten Informationen sind für einen Job-Broker nützlich.

AUFGABE 4

Welches sind die fünf wichtigsten Informationen, die Sie für einen Jobbroker benötigen?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

AUFGABE 5

Kategorisieren Sie in der folgenden Matrix die relevanten Informationen, die Sie in AUFGABE 2 identifiziert haben, in verschiedene Kategorien (z. B. Fähigkeiten, Interessen, Standpunkte, Einstellungen, Bedarfe usw.).

KATEGORIE	INFORMATION
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.
	1.
	2.



AUFGABE 1

Information (Art der Information in Klammern):

- männlich (Geschlecht)
- verheiratet (Familienstand)
- Deutsch (Nationalität-kultureller Hintergrund)
- zwei Kinder (Familienstand)
- 11 und 8 Jahre alt (Familienstand)
- ein Junge und ein Mädchen (Familienstand)
- arbeitslos (Berufsstatus)
- in den letzten 3 Jahren beschäftigt (Erfahrung)
- Gehentfernung von seinem Zuhause (es könnte Bedürfnisse sein, falls er nicht fahren kann)
- arbeitslos für 12 Monate (berufliche Stellung)
- Verkäufer für Möbel (Erfahrung)
- keine Ausbildung am Arbeitsplatz (Qualifikationen)
- er mag menschliche Interaktion (Haltungen und Einstellungen)
- er mag Möbel (Hobbies, Interessen)
- sein Hobby ist Holzbearbeitung (Hobbys, Interessen)
- er hat eine kleine Holzwerkstatt in seinem Hinterhof eingerichtet (Zeitvertreib)
- während der letzten sechs Monate hat er sich keine Mühe gegeben, einen Job zu finden (Einstellungen und Einstellungen)
- er ist nicht motiviert oder aktiv bei der Jobsuche (Einstellungen und Einstellungen)

Vergleichen Sie Ihre Antworten mit denen, die Sie erhalten haben. Wie viele sind ähnlich? Bedenken Sie, dass es keine falsche Antwort gibt. Dieses Feedback wird bereitgestellt, um die Reflexion über Ihre eigenen Antworten zu erleichtern.

AUFGABE 2

Alle Informationen sind relevant

AUFGABE 3

Beispiele für fehlende Informationen:

- Qualifikationen (formell, nicht formal, informell)
- Vorherige Erfahrung (vor dem letzten Job)
- Alter
- Fähigkeit zu fahren
- Besondere Bedürfnisse
- Andere Interessen
- Bedürfnisse (finanzielle, persönliche, etc.)
- Gesundheitsprobleme

AUFGABE 4

- Qualifikationen
- Vorkenntnisse
- Alter
- Interessen
- Bedürfnisse

AUFGABE 5

Beispiel:

KATEGORIE	INFORMATION
FAMILIE	1. Verheiratet
	2. 2 Kinder

Im Allgemeinen: Das Ziel dieser Übung besteht darin, Sie dafür zu sensibilisieren, dass Sie spezifische Vorlagen benötigen, um sicherzustellen, dass Sie alle Informationen erhalten, die Sie für jeden Ihrer Arbeitssuchenden benötigen. Diese Vorlagen stellen sicher, dass Sie alle notwendigen Informationen sammeln, die Sie für Ihre Arbeit benötigen.

ÜBUNG 4.4.2



Aufgabe 1: Identifizieren Sie wichtige und dringende Aktivitäten

Das unten abgebildete Tool ist ein Zeitmanagement-Tool, das Aktivitäten nach Wichtigkeit und Dringlichkeit kategorisiert

	Eilig	Nicht eilig
Wichtig	Krisen Fristen, Termine Druckprobleme Meetings Vorschläge	Vorbereitung Aktivitäten Präventionsaktivitäten Planungsaktivitäten Beziehungen aufbauen Unterhaltung Empowerment
Unwichtig	Besucher Anrufe Mails Meetings Soziale Aktivitäten	Einzelheiten Junk-Mails Zeitfresser Ausfluchtsaktivitäten, z.B. zur Toilette gehen oder Kaf- fee kochen

Denken Sie an die Aktivitäten, die Sie täglich als Job Broker begehen. Gehen Sie zum Beispiel auf gestern zurück und überlegen Sie, was Sie getan haben (es ist sogar noch besser, wenn Sie alle Ihre Aktivitäten eines Tages aufschreiben, also ein Protokoll führen. Dann versuchen Sie, diese Aktivitäten als wichtig und dringend einzustufen. Verwenden Sie das folgende Diagramm, um sie aufzuzeichnen:

	Eilig	Nicht eilig
--	-------	-------------

Wichtig	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.
Unwichtig	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3. 4.



Natürlich hängt alles von den Aktivitäten ab, die Sie implementiert haben, aber hier sind einige Beispiele.

- Wenn Sie einen Arbeitssuchenden haben, der Sie anruft, dass er oder sie mündlich zu einem Interview übermorgen eingeladen wurde und er oder sie Hilfe bei der Vorbereitung des Interviews braucht, dann ist dies eine dringende und wichtige Aktivität.
- Wenn Sie Ihre Arbeitssuchenden bereits vor der Vorbereitung auf Interviews vorbereiten, ist dies keine besonders wichtige und eilige Aufgabe.
- Ähnlich gute Beziehungen zu Arbeitgebern in einer nicht dringenden und wichtigen Tätigkeit entwickeln
- Kurze Pausen zu haben ist keine dringende und nicht so wichtige Tätigkeit. Ebenso Small-talk mit Ihren Kollegen im Büro
- Einige Besucher, die ohne Termin in Ihrem Büro auftauchen mit etwas das eilig aber nicht wichtig ist. Es kann für die Besucher wichtig sein, aber nicht für Sie (z.B. Gefälligkeiten zu verlangen)

Im Allgemeinen: Diese Aktivität sensibilisiert Sie für die Wichtigkeit des Zeitmanagements. Zeitmanagementfähigkeiten sind für jeden Jobbroker wichtig.

ÜBUNG 4.4.3



Priorisieren Sie die oben genannten Aktivitäten, indem Sie angeben, wann Sie wie viel Zeit investieren sollten und wie viel Zeit Sie jeder einzelnen Aktivität zuweisen sollten

Aktivitäten (Richte sie in der Reihenfolge ein, in der du sie ausführen sollst	Hier charakterisieren Sie die Zeit, die Sie jeder Aktivität zuweisen sollten, indem Sie "viel Zeit zuweisen" oder "versuchen, es sehr schnell zu tun" ankreuzen
1.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
2.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
3.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
4.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
5.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
6.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
7.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
8.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
9.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen

Aktivitäten (Richte sie in der Reihenfolge ein, in der du sie ausführen sollst	Hier charakterisieren Sie die Zeit, die Sie jeder Aktivität zuweisen sollten, indem Sie "viel Zeit zuweisen" oder "versuchen, es sehr schnell zu tun" ankreuzen
	<input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun
10.	<input type="checkbox"/> Erhebliche Zeitspanne zuweisen <input type="checkbox"/> Versuchen Sie, es sehr schnell zu tun



Stellen Sie sicher, dass Sie dringend erforderliche Aktivitäten planen. Weisen Sie dann die Zeit entsprechend ihrer Wichtigkeit zu, d. H. wichtige Aktivitäten erhalten mehr Zeit.

ÜBUNG 4.4.4



In dieser Übung werden Sie aufgefordert, wichtige Aktivitäten zu untersuchen, die der Job Broker unmittelbar nach der erfolgreichen Stellenbesetzung ausführen kann.

1.
2.
3.
4.

5.
6.



Dies beinhaltet Identifizierung und

- Arbeitsplatzunterstützung einschließlich Mentoring
- Arbeitsanreize angehen
- Beziehungen zu Arbeitgebern fördern.

In Bezug auf die Aktivität könnten wir sagen

1. Stellen Sie sicher, dass Sie den Arbeitgeber zusammen mit dem neu eingestellten Arbeitssuchenden am ersten Arbeitstag besuchen. Seien Sie bei der Einführung dabei und spielen Sie den Eisbrecher
2. Sorgen Sie für eine ständige Nachbetreuung des Arbeitssuchenden
3. Messen Sie die Zufriedenheit des Arbeitgebers
4. Messen Sie die Zufriedenheit des Arbeitssuchenden

ÜBUNG 4.4.5



In dieser Übung werden Sie aufgefordert, Verfahren und Tools zur Zufriedenheit der Stakeholder (Beteiligten) zu entwickeln.

AUFGABE 1

Identifizieren Sie die Arbeitssuchenden (Stakeholdertypen, z. B. Arbeitssuchende, Geldgeber, Arbeitgeber usw.) in Ihrer Organisation und entscheiden Sie über Kriterien und Indikatoren für das Messen:

- Effektivität Ihrer Arbeit (z. B. Zeiteffektivität etc.)
- Zufriedenheit (jeder Zielgruppe)
- Andere Dimensionen

Füllen Sie dann die unten angegebene Matrix aus. In der ersten Spalte sollten Sie Ihr Kriterium oder Ihren Indikatortyp, also den Aspekt, den Sie messen möchten, notieren.

Neben dem in der Spalte mit der a, b, c Nummerierung sollten Sie die spezifischen messbaren Elemente angeben, die Sie messen werden, um Ihre Arbeitsvermittlung zu bewerten. Außerdem müssen Sie die Stakeholder-Typen angeben, für die sie relevant sind.

In den Spalten für den Stakeholder-Typ können Sie auch Indikatoren schreiben, zum Beispiel, wenn ein Indikator eine Bewertung in der Bewertung ist, Sie können auch die Punktzahl angeben, die Sie für akzeptabel halten würden. Sie können so viele Spalten einfügen, wie Sie benötigen.

Beispiele:

Kriterien - Indikatoren	Stakeholdertyp 1	Stakeholdertyp 2	Stakeholdertyp 3
KRITERIEN – INDIKATOR 1: Zeiteffektivität	a. Die durchschnittliche Wartezeit in der Lobby sollte weniger als 20 Minuten betragen.	ARBEITSSUCHENDER	

	Die Berichterstattung sollte niemals über die Fristen hinaus verzögert werden.		FINANZIER	
--	--	--	-----------	--

Kriterien - Indikatoren	Stakeholdertyp 1	Stakeholdertyp 2	Stakeholdertyp 3
KRITE-RIEN – INDI-KATOR 1:			
KRITE-RIEN – INDI-KATOR 2:			



Das wichtige Element dieser Übung besteht darin, dass es Ihnen hilft, die Indikatoren zu identifizieren, auf deren Grundlage Sie Ihre Selbsteinschätzung vornehmen

Übung 4.4.6



Basierend auf welchen Aspekten, die Sie in der vorherigen Aktivität als wichtig eingestuft haben, können Sie Werkzeuge (z. B. Fragebögen) erstellen, die die Zufriedenheit von Arbeitssuchenden messen? Beachten Sie, dass Sie abhängig von der Anzahl Ihrer Zielgruppen, die in der vorherigen Aufgabe identifiziert wurden, möglicherweise mehr als ein Tool entwickeln müssen.

Erstellen Sie einen Fragebogen für jede der Interessengruppen, mit denen Ihre Organisation arbeitet. Jeder Fragebogen sollte mindestens 10 Fragen enthalten. Es können sein „Likert-Skala“ – Verfahren zur Messung der eigenen Einstellung – (z. B. Auswahl zwischen 1 und 5), Multiple Choice usw.



Falls Sie mit der Entwicklung von Fragebögen nicht vertraut sind, wird sich der folgende Leitfa-den als nützlich erweisen.

<http://blog.job-seekerheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>

Im Folgenden finden Sie einige Fragen, die Sie dem Arbeitssuchenden stellen können:

	Keine Zustim- mung 1	2	3	4	Zustim- mung 5
Die Beschreibung der Stellenbeschreibung während des Ein- stellungs- / Einstellungsverfahrens war ehr-lich und korrekt					
Ich denke, dass die Qualifikationen, die ich habe, für den Job geeignet sind					
Ich fühle, dass dieser Job meinen Wünschen und Inspiratio- nen entspricht					
Meine finanziellen Bedürfnisse werden mit diesem Job zu- friedengestellt					
Meine anderen Bedarfe (soziale, berufliche Zufriedenheit usw.) sind mit dieser Arbeit erfüllt					
Insgesamt habe ich genug Training bekommen, um meine Arbeit gut zu machen.					
Ich habe alle notwendigen Informationen erhalten					
Ich passe zur Unternehmenskultur					
Ich habe unterstützende Mitarbeiter.					

	Keine Zustim- mung 1	2	3	4	Zustim- mung 5
Ich fühle mich willkommen und als Teil des Teams.					
Ich erhalte regelmäßig hilfreiches Feedback von meinem Vorgesetzten über meine Leistung und meinen Fortschritt.					
Mein Vorgesetzter unterstützt meine Entwicklung und Arbeit.					
Ich verstehe, wie meine Arbeit gemessen oder bewertet wird.					
Ich habe die Werkzeuge, um meine Arbeit gut zu machen.					
Die von mir geforderte Arbeitsbelastung ist erreichbar.					
Ich habe ein klares Verständnis für meine Ziele und Aufgaben und was von mir erwartet wird.					
Ich verstehe die Ziele meines Unternehmens					
Ich verstehe, wie meine Rolle zu den Zielen des Unternehmens beiträgt.					

4.5 Nutzen Sie Beziehungen zu anderen Stakeholdern, insbesondere zu anderen Arbeitsvermittlungsanbietern, um organisatorische Ressourcen zu bündeln und Jobbrokering-Dienste zu entwickeln, die den Bedürfnissen spezifischer Zielgruppen am besten entsprechen

Die Zusammenarbeit mit anderen Anbietern ist ein großer Teil der Arbeit eines Job Brokers. Beispiele hierfür sind öffentliche und private Arbeitsvermittlungsdienste, Ausbildungsanbieter usw. Die Qualität der Arbeitsbeziehungen ist für den Erfolg der Job Broker-Dienste von entscheidender Bedeutung.

Job Broker sollten:

- Sicherstellen, dass sie die Rolle anderer Interessengruppen verstehen und schätzen und sicherstellen, dass ihre eigene Rolle klar verstanden wird
- Zeigen Sie Respekt für die Standpunkte anderer
- Pflegen Sie vertrauensvolle Beziehungen zu anderen Anbietern
- Kommunizieren Sie klar und effektiv
- Sprachliche, soziale und kulturelle Unterschiede erkennen und damit umgehen können
- Entwickeln Sie Arbeitsbeziehungen, die ethisch, effektiv und arbeitsorientiert sind.

Wichtig in Bezug auf Kommunikation mit Arbeitssuchenden:

- Demonstrieren Sie Empathie, Offenheit und Diskretion
- Seien Sie respektvoll und fördern Sie Selbstbestimmung
- Zeigen Sie Motivation zu helfen (Ich will helfen, nicht ich bin verpflichtet zu helfen)
- Seien Sie klar und einfach. Verwenden Sie einfache Sprache und vermeiden Sie Jargon (Anschlussfähigkeit- sprechen Sie die gleiche Sprache wie der Job-Sucher)
- Identifizieren Sie sprachliche und kulturelle Unterschiede und arbeiten Sie mit Ihnen

ÜBUNG 4.5.1



In Ihrem Beruf als Job Broker ist es wichtig, Beziehungen zu anderen Stakeholdern und insbesondere zu anderen Stellenvermittlungsanbietern zu nutzen, um organisatorische Ressourcen zu bündeln und Job-Brokering-Dienste zu entwickeln, die den Bedürfnissen spezifischer Zielgruppen am besten entsprechen.

In dieser Übung werden wir Sie bitten, sich ganzheitlich mit dem beruflichen Umfeld, in dem Sie arbeiten, auseinanderzusetzen und eine Vorstellung davon zu geben, wie Sie mit Ihren Kollegen vor Ort zusammenarbeiten können, d.h. mit Stakeholdern, Job-Brokering-Anbietern und allen anderen Ressourcen. Denken Sie daran, dass dies in Ihrem Projekt hilfreich sein könnte.

Denken Sie über den Tellerrand hinaus, denken Sie über Ihre Komfortzone hinaus und geben Sie jedem eine Chance, solange es für eine effektive Vermittlungsarbeit von Nutzen ist.

Denken Sie über Ihre vorherige Kategorisierung und die Bedarfe der Arbeitssuchenden nach und stimmen Sie alle möglichen Ressourcen darauf ab.

Bitte bereiten Sie eine 15-minütige Präsentation über Ihre Idee vor.



Sie präsentieren Ihre Präsentation nicht vor Publikum, bereiten es aber vor, als würden Sie es tun. Seien Sie kreativ in Ihrer Präsentation, indem Sie Texte, Bilder, Links und Logos verwenden, die Ihre berufliche Umgebung und die von ihr angebotenen Ressourcen beschreiben. Behalten Sie das große Bild im Gedächtnis und präsentieren es so, wie Sie es sehen. Überprüfen Sie die Fristen und bereiten Sie sich vor, indem Sie die Präsentation live, in Ihrem Büro oder zu Hause aufzeichnen.

ÜBUNG 4.5.2



Effektive Teamarbeit ist ein wichtiger Teil des Berufes eines Job Brokers. In dieser Lernaktivität müssen Sie die Hauptprinzipien aufschreiben, um eine Beziehung mit dem Arbeitssuchenden zu entwickeln. Schreiben Sie auch auf, wie Sie sich und den Interviewprozess vorstellen würden.



Die wichtigsten Prinzipien für den Aufbau von Rapport (Vertrauensverhältnis) sind:

- Beobachten Sie den Arbeitssuchenden. Versuchen Sie zu verstehen, wie sie sich fühlen, zeigen Sie Interesse und hören Sie gut zu. Teilen Sie Ihren Wunsch mit, ein hilfreiches Interview zu führen, das sie schließlich auf den Arbeitsmarkt führt
- Seien Sie offen und ehrlich mit dem Arbeitssuchenden. Das erwarten Sie auch von ihnen. Andernfalls könnten Ihre Motive in Frage gestellt werden.
- Seien Sie nicht wertend. Der erste Eindruck kann stark sein, aber es kann berechtigte Gründe geben, warum der Arbeitssuchende aggressiv, zurückgezogen, ungepflegt etc. ist. Ihr Interesse sollte sein, herauszufinden, warum das so ist, also können Sie diesem Individuum durch die vielen Möglichkeiten, die Ihnen offenstehen, am besten helfen.

Hier ist ein Beispiel, wie das Interview beginnen könnte:

Hallo mein Name ist Andreas Jonas. Herzlich willkommen! Das ist also Ihr erster Besuch hier? Haben Sie uns leicht gefunden? Meine Aufgabe ist es, Sie wieder in die Arbeit zu bringen. und ich denke, das ist auch Ihr Ziel.

Um unser gemeinsames Ziel zu erreichen, müssen Sie also einige Fragen zu Ihrer Person, zu Ihren Fähigkeiten, Ihrer Erwerbsbiografie, zu Ihrem Wunschort usw. beantworten. Dies wird ungefähr 30 Minuten dauern. Alle Informationen sind vertraulich und ich werde sie nur verwenden, um Ihnen dabei zu helfen, den für Sie am besten geeigneten Job zu finden.

Um sicherzustellen, dass ich nichts Wichtiges verpasse, werde ich mir Notizen machen. Ist das in Ordnung?

Gemeinsam werden wir dann an einem Plan arbeiten, um Sie wieder an die Arbeit zu bringen. Wie denken Sie darüber?

4.6 Selbsteinschätzung und Reflexion über die eigene berufliche Praxis als Mittel zur beruflichen Weiterentwicklung und Psychohygiene

Die Selbstbewertung ist ein wichtiger Faktor in jeder Studie. Es wird für eine Vielzahl von Zwecken verwendet und hilft einer Person oder einem Unternehmen, über ihre Leistung nachzudenken, um die Stärken zu messen und an den Schwächen zu arbeiten. Die Situation ist bei Job Brokern gleich. Jobbroker müssen ihre Kriterien für die Selbstevaluierung identifizieren und reflektieren. Solche Kriterien sind:

- Ihre Fähigkeit, den Arbeitssuchenden beim Eintritt in den Arbeitsmarkt zu helfen
- Die Dauer der Beschäftigung, d. H. Sind die Ergebnisse kurz- oder langfristig
- Der Grad der Zufriedenheit von Arbeitgeber und Arbeitssuchendem
- Die Zeit, die für einen erfolgreichen Abgleich benötigt wird
- Die Qualität des entwickelten Netzwerks und der Grad der Unterstützung, die der Job Broker erhält.
- Die Qualität der Kommunikation mit dem Arbeitssuchenden

ÜBUNG 4.6.1



Entwickeln Sie ein Verfahren (einschließlich eines Tools, wie z.B. eines Fragebogens) für die Selbsteinschätzung eines Job Brokers? Fügen Sie die Aspekte der Rolle eines Job Brokers hinzu, die Sie für wichtig halten. Bitte beschreiben Sie auch den Prozess, dem Sie folgen werden, um dieses Verfahren/Protokoll zu entwickeln.

Sie werden ermutigt, Ihre eigene Recherche sowohl über die Rolle eines Job Brokers und das Berufsprofil (Job Broker-Website) als auch über Verfahren und Instrumente der Selbstevaluierung durchzuführen. Ressourcen, die helfen könnten, sind unten aufgeführt:

<http://www.businessdictionary.com/definition/self-evaluation.html>

http://www.hr.virginia.edu/uploads/documents/media/Conducting_a_Self_Evaluation.pdf

<http://www.cio.com/article/2386859/careers-staffing/careers-staffing-10-tips-for-making-self-evaluations-meaningful.html>



Achten Sie bei der Entwicklung Ihres Verfahrens besonders auf Folgendes:

- Zweck (Warum?)
- Strategie (Was?)
- Ansprache (Wer / für wen?)
- Klarheit
- Genauigkeit und Vollständigkeit
- Feedback und Kontrolle
- Messbarkeit

Verfahren zur Selbstbewertung

4.7 Fortschrittsabfrage – Analyse der Lernbedarfe

Nachdem Sie nun die Aktivitäten und Übungen in diesem Kapitel abgeschlossen und alle Rückmeldungen gelesen haben, kehren wir zu der Lernbedarfsanalyse zurück, die Sie zu Beginn des Kapitels ausgefüllt haben. Wiederholen Sie in der folgenden Tabelle die Selbsteinschätzung Ihres Wissens, Ihrer Fähigkeiten und Ihres Verständnisses in diesem Bereich. Wie auch immer, schätzen Sie Ihr "Level" in jedem Fall.

Stellenanforderung	Wissens-, Fähigkeits-, Erfahrungs- oder Verständnisniveau (nach Angemessenheit)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Erklären Sie den „Arbeitssuchenden-orientierten“ Ansatz in der Jobvermittlung.										
Definition und Beschreibung von Vor- und Nachteilen eines Case Management Ansatzes gegenüber einem traditionellen „One-Fit-All-Ansatz“ in der Jobvermittlung.										
Vorbereitung und Durchführung eines Interviews mit Arbeitssuchenden, das sich auf ihre Besonderheiten, Bedürfnisse und Wünsche konzentriert und Ihnen helfen kann, Ihren Arbeitssuchenden-Ansatz zu formulieren.										

Stellenanforderung	Wissens-, Fähigkeits-, Erfahrungs- oder Verständnisniveau (nach Angemessenheit)									
Beschreiben Sie die Bedürfnisse eines bestimmten Arbeitssuchenden (basierend auf den Ergebnissen des Interviews).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vorbereitung und Durchführung eines Interviews mit Arbeitgebern, das sich auf deren Besonderheiten, Bedürfnisse und Wünsche konzentriert und Ihnen helfen kann, Ihren Arbeitssuchenden-Ansatz zu formulieren	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Bedürfnisse eines Arbeitgebers (basierend auf den Ergebnissen des Interviews)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizierung von Anbietern verwandter Unterstützungsdienste (z.B. Arbeitsmarktservice, Berufsbildungs-Anbieter, Karriereberatungsunternehmen etc.) und alle anderen möglichen Dienstleister in Ihrer Region	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Art der Unterstützung, die Sie von jedem Anbieter verwandter Supportdienste in Anspruch nehmen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die verschiedenen Merkmale von Arbeitssuchenden und Arbeitgebern	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Identifizierung von Möglichkeiten zur Kategorisierung von Arbeitgebern und Arbeitssuchenden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie die Hauptphasen einer effektiven	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Stellenanforderung	Wissens-, Fähigkeits-, Erfahrungs- oder Verständnisniveau (nach Angemessenheit)									
Arbeitsvermittlung										
Entwerfen und beschreiben Sie die effektiven Verfahren, die vorhanden sein sollten, damit ein Arbeitsvermittlungs-Service effektiv ist	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beschreiben Sie wichtige Folgeaktivitäten, die nach der Erstvermittlung stattfinden sollten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aufbau und Pflege enger Beziehungen zu verschiedenen Interessengruppen, die Sie im Rahmen der Jobvermittlung unterstützen können	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Selbstbewertung und Reflexion des eigenen professionellen Service										

Vergleichen Sie nun Ihre beiden Ergebnissätze - diejenigen, die Sie zuvor und diejenigen, die Sie nach dem Durcharbeiten dieses Teils des Leitfadens erhoben haben. Was sind Ihre wichtigsten Schlussfolgerungen?

Würden Sie basierend auf dem Wissen dieses Kapitel sagen, dass Sie Ihre Fähigkeiten, Kenntnisse, Verständnis und / oder Erfahrungen beim ersten Mal unterschätzt oder überschätzt haben?

Also, wenn Sie nach dem Abschluss etwas niedrigere Lernanforderungen haben, ist es so weil Sie erkennen, dass Sie noch etwas dazu lernen müssen?

Wenn Sie höhere Lernanforderungen haben, liegt es daran, dass Sie sich nach Abschluss der Übungen besser informiert oder selbstsicherer fühlen?

Würden Sie sagen, dass das Kapitel Ihre ursprünglichen Schätzungen bestätigt hat oder gab es Überraschungen?

Können Sie Bereiche identifizieren, in denen Sie noch weitere professionelle Unterstützung oder Entwicklung brauchen?

4.8 Fazit und weiterführende Literatur

In diesem Abschnitt wurden verschiedene Aktivitäten zum „Handlungsorientierten Lernen“ und eine Einführung in das Fallmanagement für Job-Broker angeboten. Die wichtigsten Schlussfolgerungen dieses Kapitels werden im Folgenden zusammengefasst:

Das Case Management ist bestrebt, die Dienstleistung zu erbringen:

-Integriert
- An Arbeitssuchenden-orientiert
- Koordiniert
- Zielorientiertes Handeln
- Verantwortlich
- Flexibel
- Sequenziert
- Kostengünstig
- Nachhaltig
- Umfassend

Notizen

ZURKENNTNISNAHME UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung der Inhalte dar, die nur die Ansichten der Autoren widerspiegeln. Die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

