

Qualität von Qualifizierungsprozessen in Arbeitsgelegenheiten

Eine Handreichung

Diese Handreichung ist ein Ergebnis des EQUAL-Modellprojekts
„Neue Qualifikationen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft“ im Rahmen
der Entwicklungspartnerschaft „Wandel – Innovation – Botschaft“ der bag arbeit.

Herausgeber:
Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit (IDA)
c/o Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.
Georgstraße 7, 50676 Köln

Stand: Dezember 2007

Einführung

Ziel der Qualitätssicherung in den beiden von der Bundesarbeitsgemeinschaft Integration durch Arbeit getragenen Teilprojekten „Neue Qualifikationen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft“ und „Neue Jobs in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft“ im Rahmen der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft „Wandel – Innovation – Botschaft“ war die Entwicklung von Standards für zentrale Prozesse bei der Umsetzung von Arbeitsgelegenheiten.

Zur Erreichung dieses Ziels wurden zunächst die Prozesse der professionellen Arbeit im Zusammenhang mit der Durchführung von Arbeitsgelegenheiten auf ihre Bedeutung für die beiden Haupthandlungsfelder der Teilprojekte beleuchtet. Dabei wurde für das Teilprojekt „Neue Qualifikationen“ die Qualifizierung als der zentrale Arbeitsprozess identifiziert, beim Teilprojekt „Neue Jobs“ die Vermittlung in weiterführende Maßnahmen bzw. in den ersten Arbeitsmarkt.

Im nächsten Schritt wurden diese beiden als besonders relevant erkannten Prozesse näher betrachtet und die je zugehörigen Prozessschritte mit Qualitätsstandards versehen und anschließend im Zuge einer Phase der probeweisen Anwendung modifiziert und schließlich verbindlich vereinbart.

Als zentrale Prozessschritte wurden im Teilprojekt „Neue Qualifikationen in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft“ für den Kernbereich der Qualifizierung die Kompetenzfeststellung, die Bedarfserhebung, die Maßnahmeplanung, die Maßnahmedurchführung sowie die Qualitätskontrolle identifiziert. Im Teilprojekt „Neue Jobs“ wurden für den Kernbereich der Vermittlung in weiterführende Maßnahmen ebenfalls die Kompetenzfeststellung sowie die Integrationsplanung, die Vermittlung selbst und die Passgenauigkeit als zentral definiert. Für die Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt wurden wiederum die Kompetenzfeststellung, die Stellenakquisition, die Vermittlung/das Matching sowie die Nachhaltigkeit als zentral erkannt.

Da die Ergebnisse der Kompetenzfeststellung sowohl bezogen auf Qualifizierung als auch hinsichtlich Vermittlung von hoher Relevanz sind, wurde die prozesshafte Beschreibung der Standards der Kompetenzfeststellung teilprojektübergreifend erarbeitet und abgestimmt. Die vorliegende Handreichung beschreibt nun im Folgenden die Standards der identifizierten Schlüsselprozesse der Qualifizierung.

Eine weitere Handreichung zur „Qualität von Vermittlungsprozessen aus Arbeitsgelegenheiten“ beschreibt die diesbezüglichen Standards.

Schlüsselprozess Kompetenzfeststellung

Eine umfassende Kompetenzfeststellung muss im Prozessverlauf der Arbeitsgelegenheit durch den caritativen Träger sichergestellt werden. In Abgrenzung hierzu ist das Profiling originäre Aufgabe der Arbeitsgemeinschaften (ARGEn) bzw. Optionskommunen. Ein Profiling kann von caritativen Trägern nur in den Fällen übernommen werden, in denen ein entsprechender Auftrag des öffentlichen Trägers an ihn ergeht und die Finanzierung sichergestellt ist.

Als Vorteile einer fachlich fundierten und umfassenden Kompetenzfeststellung durch den caritativen Träger sind insbesondere die Vermeidung von Abbrüchen, die Verdeutlichung von Stärken und Ressourcen sowie die Förderung von Selbstbewusstsein und Motivation zu nennen. Darüber hinaus erhält der Einzelne in diesem Rahmen die Möglichkeit, sich strukturiert darüber klar zu werden, was er kann und will, so dass verschiedene Handlungsoptionen – auch von der Fachkraft – realistischer eingeschätzt werden können. Schließlich ist nicht zu unterschätzen, dass eine effektive Kompetenzfeststellung deutlich zur Erhöhung der Arbeitsökonomie in der gesamten Prozesssteuerung der Arbeitsgelegenheit beiträgt.

Bei der Kompetenzfeststellung geht es um eine Zusammenführung von belegbaren Kompetenzen, nicht belegbaren Kompetenzen und (wieder) zu entdeckenden Ressourcen, um dann daraus (berufliche) Entwicklungsmöglichkeiten, konkrete Ansatzpunkte für Förderung und Qualifizierungsbedarf, mögliche Einsatzstellen und schließlich Anteile von Berufswege- oder „Lebensplanung“ abzuleiten bzw. zu entwickeln. Ziel ist dabei letztlich eine ressourcenorientierte Kompetenzfeststellung in einem umfassenden Sinne, um auch nicht offensichtliche Fähigkeiten und Fertigkeiten offen zu legen.

Im Rahmen der Kompetenzfeststellung sind sowohl fachliche als auch methodische und soziale sowie personale Kompetenzen zu bearbeiten. Als methodische Schritte, in die jeweils alle vier Kompetenzfelder einbezogen werden sollten, empfehlen sich: Erinnern (Stationen des beruflichen Werdegangs, Arbeitgeberwechsel, private Veränderungen etc.); Sammeln (Aufgaben und Tätigkeiten, die bewältigt wurden, Fähigkeiten, Fertigkeiten, (Ab)Neigungen etc.); Ordnen (Stärken- und Schwächen-Analyse); Analysieren (welche Kompetenzen sind weiterzuentwickeln, welche Schwächen zu minimieren, wo ist Entwicklungsbedarf); Ziele setzen (motivierend und erreichbar, beruflich wie ggf. privat); Ziele vereinbaren und schriftlich fixieren; Konsequenzen ziehen (konkrete Schritte vereinbaren, z. B. betr. Qualifizierung, Einsatzstelle, aber auch: was „bekommt“ der Einzelne durch die Arbeitsgelegenheit (Lebenslauf, Teilnahmebescheinigung, Leistungen und Fähigkeiten werden bestätigt).

Standards Kompetenzfeststellung

- Ressourcenorientierung
- Ressourcen und deren Aktivierung werden gezielt thematisiert
- Umfassender Charakter
- Formell und informell erworbene Kompetenzen
- Fachliche, methodische, soziale und personale Kompetenz
- Beginn mit ersten Gespräch prozesshaft über gesamten Verlauf
- Dokumentation relevanter Informationen der Einsatzstellen
- Fortlaufende Ergebnisdokumentation
- Abschließende Beurteilung

Prozessorientierte Standards Kompetenzfeststellung

- Schriftliche Einladung
- Info-Gespräch in Gruppen (fakultativ)
- Einzelgespräch
- In ersten vier bis sechs Wochen Erstellung Zielplanung
- Zwischen dem zweiten und vierten Maßnahmemonat Überprüfung/Anpassung Zielplanung
- Vorletzter Zuweisungsmonat Überprüfung/Anpassung Zielplanung
- Aussagen zu Perspektiven, Vermittlung in eine weiterführende Maßnahme bzw. den ersten Arbeitsmarkt, Vermittelbarkeit in den ersten Arbeitsmarkt

Schlüsselprozesse der Qualifizierung

Bezogen auf den Kernbereich der Qualifizierung wurden neben der Kompetenzfeststellung vier weitere Schlüsselprozesse identifiziert: die Bedarfserhebung, die Maßnahmeplanung, die Durchführung und die Qualitätskontrolle.

Bedarfserhebung

Im Rahmen der Bedarfserhebung sind geeignete Instrumente zur Erfassung der individuellen Qualifizungsbedarfe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie der Bedarfe der Einsatzstellen anzuwenden. Außerdem sind die Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt zu beobachten und Netzwerk-Kontakte zu regionalen Arbeitsmarktakteuren aufzubauen und zu nutzen. Die Standards der Bedarfserhebung sind:

- Systematische und prozesshafte – bezogen auf die Zielgruppe geeignete – Erfassung der individuellen Qualifizungsbedarfe der Teilnehmenden (im Rahmen der Kompetenzfeststellung)

- Systematische Erfassung der Bedarfe der Einsatzstellen
- Regelmäßige Beobachtung und Auswertung der Entwicklungen in den relevanten Segmenten des Arbeitsmarktes
- Regelmäßige Kontakte/Gespräche mit relevanten regionalen Arbeitsmarktakteuren und Netzwerkpartnern.

Maßnahmenplanung

Für die Maßnahmeplanung werden die Ergebnisse der Bedarfserhebung benötigt. Weiterhin sind der konkrete Ablauf der Qualifizierung und ihre zeitlich sinnvolle Einbindung in den individuellen Gesamtverlauf der Arbeitsgelegenheit zu planen. Lehrende sind ebenso auszuwählen wie Räumlichkeiten, Materialien und Medien. Schließlich ist die Finanzierung sicherzustellen. Die Standards der Maßnahmeplanung sind:

- Systematische Auswertung der erhobenen Bedarfe (Teilnehmenden – Einsatzstellen)
- Eine darauf bezogene – bedarfsgerechte – Konzeption und Entwicklung von Maßnahmen
- Konzept für eine zeitlich sinnvolle Einbindung in den individuellen Gesamtverlauf der Arbeitsgelegenheit
- Einhaltung des Finanzierungsrahmens.

Durchführung

Im Fokus der Durchführung von Qualifizierungen steht der Lehr-Lern-Prozess. Sowohl die Kompetenzen des Lehrenden als auch das Verhältnis zwischen Lehrenden und Teilnehmenden und der Lernprozess (selbstbestimmtes Lernen fördern, an Stärken des Einzelnen ansetzen) sind relevant. Benötigt werden nicht nur geeignete Lehrende, sondern von Wichtigkeit ist auch die Kontinuität der sozialpädagogischen Beratung und Begleitung während der Qualifizierung der Teilnehmenden. Die Standards der Durchführung sind:

- Anforderungsprofil für Lehrende (fachliche, didaktisch-methodische, soziale und personale Kompetenzen) je Maßnahme
- Regelmäßige Klassifizierung der Angebote in Grundqualifizierung, Grundlagenqualifizierung bzw. fachspezifische Anpassungsqualifizierung
- Geregelttes Verfahren für die sozialpädagogische Beratung und Begleitung der Teilnehmenden während der und anschließend an die Qualifizierungsmaßnahme
- Regelmäßige Thematisierung mit den Teilnehmenden, welche Möglichkeiten/Kompetenzerweiterungen sich aus der Qualifizierung auch den fachlichen Teil hinaus ergeben.

Qualitätskontrolle

Unter Qualitätskontrolle ist die regelmäßige Prüfung und Bewertung von Qualifizierungsmaßnahmen mit geeigneten Instrumenten zu verstehen. Maßstab sind die Kompetenzerweiterung und Zufriedenheit der Teilnehmenden sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Es ist abzusichern, dass aus den Rückmeldungen angemessene Konsequenzen gezogen werden und Anpassungen erfolgen. Die Standards der Qualitätskontrolle sind:

- Anwendung geeigneter Verfahren (z. B. Feedback-Schleifen, in regelmäßigen Gesprächen/Abfragen) für die Erhebung der Rückmeldungen von
 - Teilnehmenden (Zufriedenheit, Lernerfolg, Lehr-Lern-Prozess)
 - Lehrenden (bezogen auf Kompetenzerweiterung der Teilnehmenden)
 - Einsatzstellen (bezogen auf Kompetenzerweiterung der Teilnehmenden)
- Regelmäßige Evaluation, damit angemessene Konsequenzen aus den jeweiligen Rückmeldungen gezogen werden, Anpassungen erfolgen und in die weitere/neue Maßnahmeplanung einbezogen werden.

Empfehlungen

Die hier beschriebenen Qualitätsstandards des Schlüsselprozesses der Qualifizierung sollten für alle caritativen Träger Geltung haben, soweit die Zuständigkeit für den jeweiligen Prozess gegeben bzw. die Beauftragung hierfür vorliegt. Darüber hinaus wäre es sehr wünschenswert, wenn sie von allen freien und öffentlichen Trägern, die mit der Umsetzung von Arbeitsgelegenheiten befasst sind, zur Kenntnis genommen und umgesetzt werden würden.