



LABOUR OFFICE & CLIENTS

BESSERE BERATUNGS- UND
KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN
FÜR ARBEITSBERATERINNEN UND
JOBVERMITTLERINNEN

CURRICULUM & MANUAL



Bildung und Kultur

Leonardo da Vinci





Dieses Curriculum&Manual wurde im Rahmen des LEONARDO DA VINCI Pilot Projekts "Labour Office & Clients - Verbesserung der Kommunikation zwischen BeraterInnen des Arbeitsmarktservice und ihren KlientInnen" entwickelt (Projekt Nummer: SK/04/B/F/PP-177401).

Projekt Promotor: Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Dunajská Streda,
Alice Dobra, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda
Web: www.upsvar.sk

Projekt Koordinator: BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH,
Helmut Kronika, Mariahilfer Straße 8, 1070 Wien
Web: www.best.at

Zu nicht-kommerziellen Zwecken steht diese Publikation in der Download-Version bis zum 31 März 2009 zur Verfügung unter: www.labour-office-and-clients.org

© 2006 Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda, Slovakia

Druck: Plankopie Eder, Vienna, Austria



VORWORT

Arbeit vermitteln

Die Europäischen Beschäftigungsstrategie (EBS) folgt drei Zielsetzungen, nämlich Vollbeschäftigung, Verbesserung der Arbeitsplatzqualität & Steigerung der Produktivität, Verstärkung des sozialen Zusammenhalts & der sozialen Eingliederung. Der Vermittlung von Arbeit kommt dabei eine Schlüsselposition zu. Ihre Stärkung ist ein europaweites Anliegen.

Im Projekt "Labour Office & Clients"

... geht es um den Transfer von Erfahrung und Kompetenz im Bereich Beratung und Job-Vermittlung. Gegenseitiges Lernen und der Austausch von Fachwissen dienen dazu, das Bewusstsein für die Bedeutung spezifischer Schlüsselkompetenzen in der Beratung und Job-Vermittlung zu entwickeln und zu stärken. Das vorliegende Curriculum ist ein Produkt der Zusammenarbeit von 16 Organisation aus 10 EU Staaten. Mit den Fortbildungsangeboten will das Partnerschaftskonsortium dazu beitragen, dass Arbeitsberatung optimiert und Vermittlung effektiver wird.

Lernerfolg Praxistransfer

Als wesentliches Erfolgs- und zugleich Qualitätsmerkmal von Fortbildungen wird heute eine nachhaltige Veränderung von Verhalten und Leistung definiert. Dabei geht es um die Erweiterung von Fähigkeiten und Kompetenzen um die Funktion am Arbeitsplatz auszufüllen.

Es sind die Schlüsselqualifikationen

... wie kommunikative und soziale Fähigkeiten, die einen - wirklichen - Weiterbildungserfolg möglich machen. Sie tragen dazu bei, dass sich das Gelernte in der beruflichen Alltagspraxis umsetzt. Folglich zielen die hier aufgeführten Fortbildungsangebote auf eine Erweiterung der Handlungskompetenz und gehen damit weit hinaus über die Vermittlung von Sach- und Fachwissen, die Kernelemente klassischer Qualifizierungsangebote.

Qualität

Die TeilnehmerInnen werden im Rahmen der Angebote kognitiv (Wissen & Kenntnisse), affektiv (Gefühle, Werte & Einstellungen) und in Bezug auf Verhaltensweisen und – alternativen angesprochen, um einen aktiven und selbst gesteuerten Transfer in die eigene Vermittlungs-Praxis prozessorientiert zu unterstützen. Ein wesentliches Qualitätsmerkmal der



Angebote ist die sorgfältige Definition der Zielgruppen und des Bildungsbedarfs (Sozial-Marketing Ansatz).

Methoden

Beim dieser Art des „organisierten“ Lernens sind Workshops eine bevorzugte Arbeitsform. Die Module eröffnen bedarfsorientierte Zugänge, eine individuelle Variabilität und Flexibilität sowie einen Methoden-Mix mit partizipativen Lernelementen.

Zielgruppen-orientierte Angebote

Anhand des vorliegenden LOC Curriculum & Manual möchte die Projektpartnerschaft dazu beitragen, die Schlüsselkompetenzen und Fachqualifikationen in der Arbeitsvermittlung zu erweitern und

- ❑ die Kundenorientierung in den Arbeitsmarktagenturen und Jobvermittlungsorganisationen zu stärken, die Kundenansprache entsprechend zu effektivieren und ein entsprechendes Monitoring zu installieren.
- ❑ die Aufmerksamkeit auf die Bedeutung von Soft Skills im Rahmen der Arbeitsvermittlung zu lenken
- ❑ den Dialog zwischen Arbeitsagenturen und Unternehmen fördern



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
1. KUNDEN UND KUNDINNEN BESSER VERSTEHEN	9
BERATUNG FÜR ARBEITSUCHENDE MENSCHEN	10
Kursablauf 01 - Zwei Seminartage.....	13
BERATUNG FÜR FLÜCHTLINGE, ASYLSUCHENDE UND MIGRANTINNEN	18
Kursablauf 02 – Drei Seminartage	21
KUNDINNEN MIT GRUNDFERTIGKEITS-DEFIZITEN BERATEN UND UNTERSTÜTZEN	25
Kursablauf 03 - Zwei Seminartage.....	28
Kursablauf 04 – Ein-Tages-Seminar	33
BERATUNG FÜR FRAUEN	35
Kursablauf 05 – Sechs halbe Tage	38
2. DIE ANFORDERUNGEN DES ARBEITSMARKTS	47
DIE BEDEUTUNG DER SOZIALEN FÄHIGKEITEN (“SOFT SKILLS“) FÜR DEN ARBEITSMARKT .	48
Kursablauf 06 - 18 halbe Tage	51
JOB-VERMITTLUNG UND ARBEITSPLATZBESCHAFFUNG	64
Kursablauf 07 – Fünf Seminartage.....	66
KUNDENBEZIEHUNG - WIE MAN DEN DIALOG ZWISCHEN DER ARBEITS-AGENTUR UND DEN UNTERNEHMEN FÖRDERT.....	73
Kursablauf 08 – Drei SeminarTage	74



ARBEITSORGANISATION: NEUE FORMEN - NEUE MOBILITÄT.....	77
Kursablauf 09 – Zwei Seminarhalbtage	79
BERUFSORIENTIERUNG FÜR JUNGE FRAUEN	81
Kursablauf 10 – Zwei halbe Seminartage.....	83
3. KULTUR UND GESCHLECHT:	88
GENDER MAINSTREAMING – EINFÜHRUNG FÜR DAS BERUFSFELD ARBEITSBERATUNG, - VERMITTLUNG UND FALLMANAGEMENT	89
Kursablauf 11 – Vier Seminarhalbtage	91
POLITISCHE UND GESETZLICHE VERPFLICHTUNGEN IM BERUFSFELD ARBEITSBERATUNG, - VERMITTLUNG UND FALLMANAGEMENT	96
Kursablauf 12 – Fünf Seminarhalbtage.....	98
ENTWICKLUNG VON KOOPERATIONEN UND NETZWERKAKTIVITÄTEN ZUR FÖRDERUNG GESCHLECHTERGERECHTER VERMITTLUNG.....	104
Kursablauf 13 – Fünf Seminarhalbtage	106
CHANCENGLEICHHEIT VON MÄNNERN UND FRAUEN AM ARBEITSMARKT	113
Kursablauf 14 – Drei Seminarhalbtage	115
DAS KONZEPT DES DIVERSITY MANAGEMENT FÜR ARBEITSBERATERINNEN UND FALLMANAGERINNEN.....	119
Kursablauf 15 - Zwei halbe Seminartage	121
MANUAL ÜBUNGEN & HANDOUTS	125
01 Handout Defizite in den Grundfertigkeiten	126
02 Handout Erfahrungen mit Grundfertigungsdefiziten.....	130
03 Kenntnisstand.....	131
04 Funktionaler Analphabetismus	132
05 Handout Vorstellungen entwickeln	133
06 Meine Kultur	135
07 Handout Multikulturelle Beratung I	136
08 Handout Multikulturelle Beratung II	137



09 Handout: Die Position der Organisation I	138
10 Handout: Die Position der Organisation II	139
11 Eine Vision entwickeln.....	140
12 Handout Ein Formular ausfüllen.....	141
13 Handout Entschuldigungen	142
14 Motivation - Kommunikation	144
15 Wie andere leben	146
16 Professionelle Projektierung.....	147
17 Ein Tag in ferner Zukunft	148
18 Gegensatz oder Vielfalt?.....	149
19 Pessimisten und Optimisten.....	150
20 Welche Nachricht Bilder senden	151
21 Reflektion "Wer bin ich? - Bildergalerie"	152
22 Die Erwartungen an das Seminar	153
23 Musikalische Morgenrunde.....	154
24 Soft Skills im Beruf.....	155
25 Kollage zur Vielfalt möglicher Kommunikationsformen.....	156
26 Kommunikationsball als Feedback	157
27 Metaplantchnik.....	158
28 Ballspiel im Kreis.....	159
29 Der Umgang mit Kommunikationsbarrieren	160
30 Die verborgenen Bilder	161
31 Bilder Diktat	162
32 Ausdruck und Vielfalt nonverbaler Kommunikation	163
33 Morgendliches Zeichnen	164
34 Ketteninformationen.....	165
35 Problemlösungsstrategie	166
36 Wie man Menschen trifft... ..	167
37 Handout Teamarbeit	168
38 Übung zum Kurseinstieg.....	169
39 Faktoren für den motivationalen Antrieb.....	170
40 Motivationale Faktoren im Rampenlicht	171
41 Neu Aufgestellt	172
42 Verbreitung der Lerninhalte	173
43 Gemeinsamer Abschlussakkord	174
44 Feedback	175
45 Interview Produktion	176
46 Schlüsselqualifikationen	177
47 Networking.....	179
48 Typische Berufe	180
49 Frauen machen sich selbständig.....	181
50 Gender Sensibilisierung.....	182
51 Den Unterschied wahrnehmen	183
52 Stadtplanungsamt	185
53 Mein Lebensweg.....	186
54 Project „Scharfes Auge“	187
55 Eigenschaften und Qualitäten.....	188



56 Taxieren und Einordnen	189
57 Die 6-3-5 Methode	190
58 Rollen und Erwartungen	191
59 Aktivierung.....	192
60 Karrierewünsche	193
61 Handout Das Eisenhower Prinzip	194
62 Lerntagebuch.....	195
63 Handout Learning Diary	196
64 Der Einzige.....	205
65 Der Lebensbaum	206
66 Mein Arbeitsleben im Diagramm.....	207
67 Handout Mein Arbeitsleben imDiagramm	208
68 Kompetenznetz	209
69 Handout Kompetenznetz	210
70 Profiling my indivi.....	212
70 Individuelle Kompetenzen	212
71 Handout: Feststellung von Fertigkeiten und Fähigkeiten- Teil 1	213
72 Lernfeld Familie	217
73 Handout Lernfeld Familie I.....	218
74 Handout Lernfeld Familie II	219
75 Ein Erfolg, auf den ich besonders stolz bin.....	220
76 Feedback Wagen	221
77 Feedback Regeln	222
78 Feedback Stuhl	223
79 Handout: Feedback Regeln	224
80 Welche Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen.....	225
81 Positives Denken.....	226
82 Überlebensstrategien.....	228
83 Was ist einfach, was ist schwer in Lernsituationen?	230
84 Handout: Lernsituationen	231
85 Bedeutsame Ereignisse	233
86 Handout Bedeutsame Ereignisse	234
88 Handout: Americanische Debatte	237
89 Zehn Fragen die niemals gestellt werden dürfen.....	241
Partnerschaft	244

WWW.LABOUR-OFFICE-AND-CLIENTS.ORG

The multi-actor partnership comprises development partners, expert partners and labour market administration organisations.

- ❑ Labour Office Dunajska Streda (SK), project promoter
- ❑ BEST Training (AT), project coordinator
- ❑ Telehaus Wetter (DE)
- ❑ IRFA Sud (FR)
- ❑ IFOA (IT)
- ❑ DACE – Department of Adult Continuous Education, University of Glasgow (UK)
- ❑ LPIA Latvian Adult Education Association (LV)
- ❑ Czech Association for Personnel Management (CZ)
- ❑ AMS Arbeitsmarktservice Niederösterreich (AT)
- ❑ Labour Office Znojmo (CZ)
- ❑ Urad Prace Olomouc (CZ)
- ❑ Arbeitsamt Zwiesel (DE)
- ❑ Labour Office Sète (FR)
- ❑ GMSMK Labour office Hungary (HU)
- ❑ SPL Servizio Politiche del Lavoro (IT)
- ❑ SEA State Employment Agency of Latvia (LV)