



VERBESSERUNG DER KOMMUNIKATION
ZWISCHEN BERATERINNEN DES
ARBEITSMARKTSERVICE
UND IHREN KLIENTINNEN

LABOUR OFFICE & CLIENTS
HANDBUCH



Leonardo da Vinci





“Bessere Beratungs- und
Kommunikationstechniken
für
BeraterInnen des Arbeitsmarktservice
und JobvermittlerInnen“.

Handbuch

Dieses Handbuch 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).



IMPRESSUM

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

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



PARTNERSCHAFT

LABOUR OFFICE & CLIENTS - VERBESSERUNG DER KOMMUNIKATION ZWISCHEN ARBEITSBERATERINNEN UND IHREN KLIENTINNEN IN DEN NEUEN EU-MITGLIEDSSTAATEN

Das umfangreiche Partnerschaftskonsortium besteht aus Entwicklungspartnern,
Expertenpartnern und Arbeitsmarktorganisationen.

Labour Office
Dunajska Streda
(SK), Projektträger

Kontakt: Alica Dobra
E-mail: alica.dobra@nup.sk
www.upsvar.sk



BEST Training (AT),
Projektkoordination

Kontakt: Helmut Kronika
E-mail: projekte@best.at
www.best.at



Labour Office Znojmo
(CZ)

Kontakt: Dagmar Berkova
E-mail: berkovad@upznojmo.cz
<http://zn.uradprace.cz>



Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (DE)

Kontakt: Imke Troltenier
E-mail: troltenier@telehaus-wetter.de
www.telehaus-wetter.de



IRFA Sud (FR)

Kontakt: Ghislaine Tafforeau
E-mail: gtaff@irfa.ft
www.irfa.fr



Arbeitsamt
Győr-Moson-
Szombathely (HU)

Kontakt:
Livia Meszaroszne Nemeth
E-mail: meszarosnelivia@lab.hu
www.fmm.gov.hu



IFOA (IT)

Kontakt: Giorgia Sessi

E-mail: sviluppo.progetti@ifoa.it

www.ifoa.fr



LPIA Latvian Adult
Education Association
(LV)

Kontakt: Ingrida Mikisko

E-mail: ingrida@laea.lv

www.laea.lv



Volkshochschule
Kristianstad (SE)

Kontakt: Martin Persson

E-mail:

martin.persson@folkuniversitetet.se

www.folkuniversitetet.se



DACE – Department
of Adult Continuous
Education, Universität
Glasgow (UK)

Kontakt: Pamela Clayton

E-mail: P.Clayton@educ.gla.ac.uk

www.gla.ac.uk/adulteducation



INHALT

IMPRESSUM	4
PARTNERSCHAFT	5
INHALT.....	7
VORWORT	11
1 DIE KUNDEN BESSER VERSTEHEN	13
1.1 BERATUNG BENACHTEILIGTER KLIENTINNEN	13
Die Bedeutung von Bildung	13
Nutzen und Missbrauch von Beratung	14
Der Beratungsprozess	15
Die Bewerbung.....	19
Soziale Isolation	20
Das Profil sozial isolierter Menschen ist heterogen	21
Soziale Isolation und Lebenslanges Lernen	22
Lebenslanges Lernen und Arbeitsberatung.....	23
Zugangsbarrieren	27
Bereitstellung des Angebots	27
Ländliche Regionen	27
Physische, psychologische oder Lerndefizite.....	28
Unsichere oder geringfügige Beschäftigungsverhältnisse und Qualifikationsniveau.....	29
Obdachlosigkeit	30
Vorstrafenregister.....	30
Ethnische Minderheiten, Exil, Fahrende Menschen	31
Ethnische Minderheiten	31
Flucht und Exil	32
Roma.....	33
1.2. KUNDINNEN STÄRKEN UND BEFÄHIGEN	35
Selbstwertgefühl	36
Bewältigung.....	36
Abwehr- und Verteidigungsmechanismen	37
Inkorporation.....	38
Anzeichen eines geringen Selbstwertgefühls	38
Formen von geringem Selbstwertgefühl	40
Das Selbstwertgefühl stärken	43

1.3 KUNDINNEN MIT GRUNDFERTIGKEITS-DEFIZITEN BERATEN UND UNTERSTÜTZEN.....	45
Allgemeingültige Fakten	45
Einsichten in das Leben funktionaler AnalphabetInnen	45
Vermeidungs- und Täuschungsstrategien	45
Zum Umgang mit der Zielgruppe	46
Definition von Basisfähigkeiten und funktionalem Analphabetismus	46
Wer ist betroffen?	47
Alle Altersgruppen	47
Bildungshintergrund.....	48
Sozialer und beruflicher Status	48
Typische Berufe.....	49
MigrantInnen	50
Familiensituation	51
Schule	52
Negatives Selbstvertrauen und Pessimismus bei der Arbeitsplatzsuche	54
Functionaler Analphabetismus als soziales Pänomen	54
Arbeitslosigkeit als permanente Last.....	55
Umstände des Alltags.....	55
Täuschungs- und Vermeidungsstrategien	56
Die Arbeit mit der Zielgruppe	61
Motivieren und Begleiten	62
Reflektion und praktische Unterstützung	63
Motivation für soziale Kontakte	63
Pädagogische und individuelle Begleitung während der Schulungsphase	64
1.4 BERATUNG ÄLTERER ARBEITSUCHENDER	65
Mitarbeiterverhalten und Ansätze.....	65
Information und Zuspruch	66
Beratung	67
Schulungsangebot	71
Förderung von 50+ Initiativen und Aktionen.....	71
Unternehmensorientierte Initiativen	73
2 DIE ANFORDERUNGEN DES ARBEITSMARKTES	76
2.1 DIE BEDEUTUNG DER "SOFT SKILLS" FÜR DEN VERMITTLUNGSPROZESS	76
Welche Kompetenzen sind es, die zu den "Soft Skills" zählen?.....	77
Soft Skills und Beschäftigungsfähigkeit	79
Arbeitgeber werten Bewerberqualitäten wie folgt.....	80



2.2 WAS SIND "SOFT SKILLS"?	82
Team Orientierung	82
Kommunikationsfähigkeit	82
Organisationsfähigkeit	82
Umgang mit Stress	87
Selbst-Reflektion	88
Soziale Kompetenz	88
Offenheit für neue Erfahrungen	89
2.3 BESCHÄFTIGUNGSFÄHIGKEIT: DIE SPRACHE DER UNTERNEHMEN BESSER VERSTEHEN	90
Die Wurzeln der Beschäftigungsfähigkeit	92
Die vier Komponenten der Beschäftigungsfähigkeit	93
Zusammenfassung	95
2.4 ARBEITGEBERSEITIGE ERWARTUNGEN AN BERUFSBILDUNG UND QUALIFIZIERUNG	97
Fähigkeiten, die ArbeitgeberInnen und Personalverantwortliche erwarten	97
Empfehlungen	103
2.5 ARBEITGEBERSEITIGE ERWARTUNGEN AN BEWERBERINNEN	105
1. Selbstdarstellung	105
2. Offene Kommunikation	105
3. Selbstoffenbarung	105
4. Karriereorientierung	106
5. Eigenverantwortliche Stellensuche	106
6. Zwanglose Gesprächsatmosphäre	106
7. Pünktlichkeit	106
8. Effektive Bewerbungsanschreiben und Lebensläufe	106
9. Individuelle Chancengleichheit	107
10. Vorkenntnisse über die Organisation	107
3 KULTURELLE UNTERSCHIEDE UND GENDER ASPEKTE	108
3.1 DIVERSITY MANAGEMENT	108
Was ist Diversity Management?	108
KundInnen besser verstehen – beratungsrelevante Aspekte des Diversity Managements	109
"Behandle andere so, wie du selbst behandelt werden möchtest" versus "Behandle andere so, wie sie behandelt werden möchten"	111
Individueller Ansatz	111
Fairness versus Gerechtigkeit	112



Education and Culture

Leonardo da Vinci

This project has been funded with support from the European Commission. This publication (communication) reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.