

Kurzauswertung der JobPromotor-Evaluation von Sommer 2011

Barbara Weißbach, Hans-Jürgen Weißbach, Carlotta Ahrens (Dezember 2011)

1. Beschreibung der JobPromotor- (GCDF)- und der Kontrollgruppe

Für eine erste Evaluation der Fortbildung zum GCDF, die nur den Anspruch einer Pilotstudie erheben kann, wurde im Sommer 2011 eine überwiegend standardisierte schriftliche Befragung einer GCDF-Absolventengruppe bei 5 Trägern und einer Kontrollgruppe bei 3 Trägern anonym durchgeführt. Insgesamt wurden von 120 versandten Fragebögen 95 Fragebogen zurückgesandt, davon 54 von GCDF (56,8 %) und 41 von der Kontrollgruppe (43,2 %). Die Befragten waren überwiegend im 50+-Bereich vermittelnd tätig.

Die Daten wurden mit dem Statistikprogramm SPSS ausgewertet, die Antworten auf die offenen Fragen von Hand.

44 Fragebogen kamen aus dem Bereich der Jobcenter, 38 aus dem Bereich der Optionskommunen zurück, 15 von Rehabilitationsträgern mit Arbeitsmarktbezug. Bewusst wurde der Bereich der Karriereberatung für Hochqualifizierte nicht in die Betrachtung eingeschlossen.

Fast 55 % aller Befragten sind älter als 40 Jahre. Die Kontrollgruppe ist im Schnitt geringfügig jünger. 60 Befragte aller Befragten (63,2 %) sind weiblich, 35 (26,8 %) männlich. Unter den GCDF sind geringfügig mehr Frauen als Männer vertreten (29:25), in der Kontrollgruppe erheblich mehr (31:10). Fast 50 % der Befragten haben eine Berufserfahrung von über 60 Monaten. Das Durchschnittsalter von GCDF- und Kontrollgruppe liegt zwischen 40 und 45 Jahren, das der GCDF-Gruppe liegt minimal höher.

63 der Befragten (= 66,3 %) haben einen Hochschulabschluss, 51 (= 53,7 %) eine duale oder schulische berufliche Ausbildung, 31 (= 32,6 %) einen Hochschul- oder schulischen Ausbildungsabschluss im sozialen Bereich (Mehrfachnennungen möglich).

Speziell unter den Mitarbeiter/innen der Jobcenter und Optionskommunen befinden sich relativ weniger Personen mit einer schulischen oder akademischen Ausbildung im sozialen Bereich als bei den sonstigen Trägern, aber mehr Personen mit einer dualen oder schulischen Berufsausbildung insgesamt. D.h. es sind in den Jobcentern besonders viele Quereinsteiger aus anderen Berufen zu finden.

Die GCDF geben häufiger den Abschluss einer (dualen oder schulischen) Berufsausbildung (33 von 54 = 61,1 %) an als Angehörige der Kontrollgruppe (18 von 41 = 43,9 %). Auch verfügen sie signifikant seltener über eine akademische Ausbildung (32 von 54 = 59,3 %) als die Angehörigen der Kontrollgruppe (31 von 41 = 75,6 %). Sozialberufe sind unter ihnen allerdings fast so stark repräsentiert wie in der Kontrollgruppe (17 von 54 = 31,5 %) im Vergleich zu 14 von 42 = 33,3 %).

Die Gruppen unterscheiden sich signifikant nur hinsichtlich ihrer Geschlechterverteilung. Geringere Unterschiede zeichnen sich jedoch bei Alter, Berufserfahrung und in der

Berufsbiographie ab. Die durchschnittliche Dauer der Berufstätigkeit in Vermittlungs-, Fallmanagement- oder verwandten Beratungs-, Trainings- oder sozialpädagogischen Tätigkeiten beträgt zum Zeitpunkt der Erhebung insgesamt 63 Monate, in der Kontrollgruppe zum Zeitpunkt der Erhebung 49 Monate, in der GCDF-Gruppe immerhin 72 Monate.

Fazit: In der GCDF-Gruppe sind häufiger geringfügig ältere, berufserfahrene Quereinsteiger vertreten, die seltener eine Hochschulausbildung oder eine Ausbildung in der Arbeitsverwaltung erhalten haben, aber im Durchschnitt doch etwas länger in der Vermittlungspraxis oder in verwandten Tätigkeiten wie im Fallmanagement tätig sind. In der Kontrollgruppe geben alle bis auf zwei Befragte an, sich durch interne Kurse (von zwei bis „vielen“ Schulungen, in einem Fall allerdings erstmals nach 4 Jahren) weitergebildet zu haben. Aber auch die Hochschulausbildung spielt hier eine große Rolle (insbesondere Verwaltungsfachhochschulen), daneben Learning by doing und Einarbeitung durch Kollegen, in zwei Fällen auch weitgehend autodidaktisches Lernen.

D.h. die Qualifikation und die Weiterbildungsaktivität der Kontrollgruppe sind durchaus nicht als gering zu veranschlagen, wenngleich (außer natürlich bei Sozialpädagog/innen und Sozialarbeiter/innen) die fachlichen Schwerpunkte auf SGB II / Sozialrecht, Ausländerrecht, Verbis usw. liegen und nicht auf kommunikativen Fähigkeiten. Dies ist bei der Interpretation der folgenden Merkmale der GCDF-Gruppe zu beachten.

2. Relevanz der Inhalte der GCDF-Fortbildung für die eigene Praxis

Als wichtigste Inhalte bzw. Vorzüge der GCDF-Weiterbildung wurden von den meisten Teilnehmenden genannt:

- Vielfalt der Tools, Verbindung von Theorie und Praxis
- Gesprächsführungstechniken anwenden, Üben mit realen Fällen, Erlernen der Fähigkeit zur Anwendung der Tools
- Besseres Verständnis für übertragbare Fähigkeiten der Kunden
- Gruppenarbeit / kollegialer Austausch
- Umfassende Seminarunterlagen (Nachschlagewerk)
- Erlernen verschiedener Modelle und Tools zur Verbesserung der klientenbezogenen Beratung (Profiling, Gesprächsführung, Beziehungsaufbau)
- Bewerbungsmanagement
- Interventionstechniken, Einfluss auf Entscheidungsprozesse, -muster, -techniken
- verschiedene Varianten eines Lebenslaufs gestalten

Allgemeine Einschätzung der Relevanz der GCDF-Ausbildung für die Praxis

Hierzu antwortet die GCDF-Gruppe wie folgt:

Sehr wichtig	18	(33,3 %)
Ziemlich wichtig	22	(40,7 %)
Weniger wichtig	13	(24,1 %)
Unwichtig	1	(1,9 %)

Die Antwort „weniger wichtig“ wird von Älteren, sehr routinierten Mitarbeitern gegeben, aber auch von solchen, die bisher nur eine Verwaltungsausbildung hatten.

3. Für die eigene Praxis weniger relevante Inhalte der GCDF-Fortbildung

27 TeilnehmerInnen bezeichneten bestimmte Inhalte als weniger wichtig, wobei sich ein Drittel der Nennungen auf eine evtl. durch Rechtermangel und andere kursspezifische Faktoren ineffektive Internetrecherche, auf die fehlenden Möglichkeiten der Arbeitgeberansprache durch die PAPs sowie auf vermeintlich überflüssige Informationen über die Nutzung der neuen sozialen Medien und Netzwerke bei der Arbeitssuche beziehen. Daneben wurden u.a. für überflüssig gehalten:

- interkulturelle Fragen (da wenig Anwendungsmöglichkeiten bestehen: keine Migranten als Kunden)
- Assessment und Tests (da in der Praxis nicht damit gearbeitet wird)
- Maslow-Pyramide
- Spezielle Tools für Hochqualifizierte (da diese kaum in der Zielgruppe zu finden sind)

Ferner fallen Nennungen auf, die dementieren, dass überhaupt etwas unwichtig war:

- „Nichts war unwichtig!“
- „Alle Elemente sind wichtig, sie werden nur unterschiedlich oft genutzt, stehen aber immer zur Verfügung.“

4. Häufig genutzte Instrumente aus der Ausbildung in der GCDF-Gruppe

Name des Instruments	Häufig (wöchentl./monatl.)	Selten/nie (oder: keine Angabe/ keine Erinnerung)
Offene W-Fragen	48	6
Analyse übertragbarer Fähigkeiten	44	10
Kollektive Fallberatung	42	12
Spiegeln	39	15
Kompetenzbilanzen	39	15
Vier-Ohren-Modell	38	16
Analyse der Netzwerke der Kunden	34	20
Funktionaler Lebenslauf	31	23
Arbeit mit/an Glaubenssätzen	30	24
Profilingtools für gering Qualifizierte	29	25
Paradoxe Interventionen	27	27
Emotionale Interventionen	26	28
Analyse der Lieblingstätigkeiten	26	28
Bedürfnisanalyse nach Maslow	26	28
4-S-Modell	24	30
SMART-Modell (Zielsetzung)	20	34
Berufliche Typologie nach J. Holland	19	35
Stretch-Komfort-Panik-Modell	19	35
Kompetenzportfolio	18	36
GROW-Modell	17	37
Fortlaufende Evaluation des Prozesses	16	38
Visualisierung am Flipchart	14	40
Rolleninventar	12	42
Bolles' Blume	12	42
DECISION-Modell	11	43
Analyse interkultureller Fallen	9	45
Analyse von Rollenmodellen (Krumboltz)	8	46

Info-Interview mit Arbeitgeber	8	46
Jobsuche mit neuen sozialen Medien	7	47
Graph. Entwicklungschart	7	47
Profilingtools für Hochqualifizierte	6	48
Lernstil nach Kolb u.a.	5	49
Modell z. Analyse ethischer Probleme	4	50
D. Supers Phasen berufl. Entwicklung	2	52

Die am häufigsten genutzten Instrumente liegen in den Bereichen der Frage- und Interventionstechniken sowie der Analyse übertragbarer, aber verdeckter Fähigkeiten und der funktionalen Betrachtung und Gestaltung von Berufsbiographien („Wozu kann diese Erfahrung noch verwendet werden?“). Sehr komplexe Instrumente (z.B. Lernstilanalyse nach Kolb u.a.) sowie speziell für Hochqualifizierte oder für die interkulturelle Kommunikation konzipierte Tools werden seltener genutzt.

Andere quasi institutionelle Einschränkungen in der Nutzung von Instrumenten ergeben sich aus fehlenden Arbeitgeberkontakten, aus der Kundenstruktur (Zielgruppe 50 + nutzt selten neue soziale Medien) oder aus dem beschränkten Zeitbudget pro Kunden. Immerhin 11 Instrumente werden von mindestens 50 % der GCDF häufig genutzt, 14 Instrumente von 25 bis 50 %, nur 9 Instrumente von weniger als 25 %. Die Retentionsrate ist (ein halbes bis über zwei Jahre nach Abschluss des Kurses) als sehr hoch anzusehen.

Die Instrumentennutzung ist in einem Jobcenter besonders ausgeprägt, in dem NBCC Deutschland auch Supervision anbietet.

6. Wirkungen der GCDF-Weiterbildung auf KlientInnen und BeraterInnen

	trifft zu	trifft nicht zu / k.A.
Eigene Zufriedenheit des Vermittlers	43	11
Allgemeine Aktivierung der Klient/innen	40	14
Kundenzufriedenheit	34	20
Vermittlungserfolge	26	28
Zahl und Intensität der Bewerbungen	15	39
Zahl der Vorstellungsgespräche gestiegen	6	48

D.h. bei etwa gleicher Zahl von Vorstellungsgesprächen steigen das Aktivierungslevel der Kunden und die Erfolgsquote. Aber auch subjektive Misserfolgserlebnisse werden von allen Beteiligten offenbar besser und produktive verarbeitet. Die Tatsache, dass vor allem die Vermittler zufriedener sind als vor der Ausbildung, scheint damit zusammenzuhängen, dass sie besser verstehen, was im Beratungsprozess abläuft und was ihre Aktionen bewirken, aber teilweise auch damit, dass eine von ihnen zuvor intuitiv gewählte Praxis auch aus Sicht der Beratungstheorie standhält.

7. Vergleich GCDF – Kontrollgruppe

Interessant ist der Vergleich, wie oft die GCDF im Verhältnis zu der Kontrollgruppe nach eigenen Angaben Sanktionen verhängen oder Teilnehmer aus Sonderprogrammen ausschließen. Der Unterscheid ist hochsignifikant:

GCDF:
häufig – selten/nie/k.A.

Kontrollgruppe:
häufig – selten/nie /k.A.

Sanktionen 22 (41,1 %) 32 (58,9 %) 32 (78,0 %) 9 (22,0 %)

Keine relevanten Unterschiede finden sich hinsichtlich der Einschaltung der Teamleitung bei Problem- und Konfliktfällen (4 bzw. 3 Befragte geben „häufig“ an).

8. Einige zusätzliche Kommentare von Befragten der GCDF-Gruppe

„Mir hat der JP sehr dabei geholfen, aus eingefahrenen Strukturen auszubrechen und sich auf Neues einzulassen, sich Dinge aus verschiedenen Sichtweisen anzuschauen, aber auch eine Bestätigung zu bekommen, dass das, was man tut wichtig und gut ist.“

- „Die Arbeit mit den Tools wird schwieriger, das Niveau der Kunden sinkt stetig, die Qualifikation fehlt, aber man bleibt am Ball.“
- „Das ALG II ist das EINE. Die Auslegung die ANDERE Seite der Medaille... Der JP hilft, die ANDERE Auslegung zu stärken. Letztendlich ist der JP das ideale Hilfsmittel meine Kunden nicht nur zu motivieren, sondern sie zu stärken: Selbstbewusstsein. - vertrauen, Lebensgefühl und Vertrauen in mich!“
- „Die Möglichkeit der Teilnahme an Supervision ist sehr gut. Gern würde ich kurze Auffrischungsseminare zu verschiedenen Tools in Anspruch nehmen.“

9. Zusammenfassung

Zwar kann dieser erste Evaluationsversuch auf der Grundlage von Aussagen und Selbsteinschätzungen der GCDF keine Beobachtung des Verhaltens der Berater/innen im Vermittlungsprozess ersetzen, doch erscheinen folgende Schlussfolgerungen berechtigt:

- Der GCDF erscheint vor dem Hintergrund der aktuellen Jobcenter-Praxis als eine extrem wichtige Qualifikation. Das gilt insbesondere für QuereinsteigerInnen in die Arbeitsvermittlung, aber auch für VermittlerInnen mit ausschließlich Arbeitsagentur-typischer Verwaltungsausbildung. Für berufserfahrene Menschen aus dem Sozialbereich erweist er sich als wichtige Auffrischungsqualifikation.
- Die Kursinhalte haben sich gut ins Gedächtnis eingepreßt. Auch längere Zeit nach Ende des Kurses werden die Inhalte noch differenziert bewertet und offenbar situationsspezifisch genutzt. Supervision kann diesen Effekt noch verstärken.
- Der GCDF wirkt sich positiv auf das Gesprächsverhalten und das Erleben der Beratungssituation aus. Die Absolvent/innen zeigen verbesserte Aktivierungs- und Vermittlungsleistungen und höhere Zufriedenheit mit ihrer Arbeit nicht zuletzt aufgrund einer verbesserten Reflektion ihrer eigenen Aufgaben im Beratungsprozess.

Nicht beantworten können wir derzeit die Frage, ob es sich bei den sichtbaren Veränderungen um Effekte des Trainings handelt oder ob eine besonders motivierte Zielgruppe sich für die GCDF-Trainings beworben hat bzw. von ihren Teamleitungen ausgewählt wurde. Zur Klärung dieser Fragen sind weitere Untersuchungen erforderlich.