

Dr. Hans-Jürgen Weißbach

Auszug aus der Begründung der Einführung des Weiterbildungsprogramms zum „JobPromotor“ an der FH Frankfurt:

Mehr Kooperation mit Unternehmen und sonstigen Nachfragern im Bereich der Berufsberatung und Vermittlung

Die Diskussionen in der Folge des Berichts der Hartz-Kommission »Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt« haben eine bislang nicht gekannte Dynamik bei der Neuordnung arbeitsmarktrelevanter Dienstleistungen ausgelöst. Dabei kommt der geplanten Zusammenlegung der Systeme von Arbeitslosen- und Sozialhilfe in einer modernen und kundenorientierten Serviceorganisation - dem Job Center - eine Schlüsselrolle zu. In wenigen Monaten soll das neue System funktionsfähig sein. Ob dies ohne große Anlaufprobleme gelingt, ist derzeit allerdings mehr als fraglich.

Ein Grundproblem, dessen Lösung eine Voraussetzung für das Funktionieren der Reformmaßnahmen darstellt, besteht darin, die MitarbeiterInnen von Arbeitsagenturen und Sozialämtern zu befähigen, **betriebliche Bedarfe** nach Neueinstellung von MitarbeiterInnen unterschiedlichster Qualifikation – nicht zuletzt nach niedrig qualifizierten – aufzuspüren und eine **zusätzliche Nachfrage nach Arbeitskräften aktiv zu induzieren**. Dafür wiederum müssen die individuellen Profile der ArbeitsplatzbewerberInnen weitaus präziser ermittelt werden als dies bisher der Fall war; und es müssen bessere Kenntnisse über die betrieblichen Einsatzbedingungen der Arbeitskräfte vorhanden sein; es müssen aber auch die BewerberInnen auf bestimmte „Zumutungen“ einer teils nach langen Pausen wieder aufgenommenen Erwerbsarbeit besser vorbereitet werden. Auf diese Aufgabe sind die Arbeitsagenturen und vor allem die 63 Kommunen, die die Hartz-Reformen selbst umsetzen wollen, bisher institutionell und organisatorisch kaum eingestellt. Ihre MitarbeiterInnen sind dafür individuell kaum qualifiziert, hat sich doch ihre Vermittlungstätigkeit bisher weitgehend auf den Profilabgleich beschränkt, bei dem Abschlüsse, Berechtigungen und Zertifikate, nicht jedoch faktische individuelle Kompetenzen eine beherrschende Rolle spielten.

Wie wird die Vermittlungs- und Beratungsaufgabe in Zukunft aussehen? Sie wird sich wesentlich **betriebsnäher** gestalten. Die VermittlerInnen werden zunächst die Individual- bzw. Unternehmensnachfrage nach maßgeschneiderten Weiterbildungsangeboten, durch die Engpässe und Fehlschläge bei der Besetzung von Stellen vermieden werden können, aktiver und spezifischer fördern müssen als wie bisher. Sie werden – wie die Fehlschläge mit der Erprobung von Systemen individueller Weiterbildungsgutscheine zeigen, die von den Bildungsträgern kaum in gebündelte Maßnahmen mit genügender TeilnehmerInnenzahl umgesetzt werden können – diese neuen Formen der betriebsnahen Weiterbildung und Einarbeitungsunterstützung in intensiverer Kooperation mit kleinen und mittleren Unternehmen planen und implementieren müssen. Sie müssen schließlich neue Kommunikations- und Kooperationsformen mit den Unternehmen entwickeln, um Bedarfe und Nischen für Menschen mit speziellen Bedürfnissen aufzuspüren, d.h. auch verstärkt in die Unternehmen gehen.

Die aktuellen Defizite im Realisierungsmanagement belegen eindrucksvoll die Ergebnisse der Studie "Job Center Konzeption und Diskussion der lokalen Zentren für

Erwerbsintegration" der BA und der Bertelsmannstiftung („Job Center 2003 Plus“, siehe auch <http://www.bik-online.de/pages/infopool.html>). Noch weniger bekannt sind die Defizite zum Thema Qualität der Berufsberatung. Evaluations- und Forschungsvorhaben oder internationale Benchmarks zum Thema Qualität von Berufsberatung, die auch die Leistungen der großen Beratungsträger (Arbeitsagenturen usw.) einschließen, gibt es kaum (Ausnahme Jakschik 2002 für Baden-Württemberg). Eine Evaluation wird auch von der Bundesagentur für Arbeit bislang nicht systematisch unterstützt.

So ist davon auszugehen, dass Vermittlungs-, Berufs- und Weiterbildungsberatungsleistungen in Deutschland von „Paraprofessionals“ oft ohne hinreichende Methodik und ohne Tools erbracht werden. Das stellt ein Nadelöhr der Reorganisation und Professionalisierung der Weiterbildung und Berufsberatung in Deutschland dar (vgl. Jakschik 2002; Weißbach 2002).

Dieser Mangel bezieht sich nicht nur auf den Umgang mit Arbeitssuchenden, sondern erst recht auf den mit Unternehmen. Dazu ein Fallbeispiel:

Ein Call Center aus dem nördlichen Revier sucht händeringend MitarbeiterInnen für das Outbound-Geschäft. Die Arbeitsagentur wehrt ab: Die Region sei eine „Servicewüste“, die Menschen seien für Outbound-Telefonie nicht geeignet. Die VermittlerInnen begleiten BewerberInnen zum Vorstellungsgespräch, nur um zu demonstrieren, dass die Anforderungen viel zu hoch seien. Außerdem seien die Arbeitszeiten und die Wege über die Industriebrache, auf der der Neubau errichtet wurde, für Frauen nicht zumutbar. Eine Leistungsentlohnung sei zudem nicht zumutbar. Die Existenz der offenen Stellen wird weder von der Arbeitsagentur noch in der BIZ-Datenbank bekannt gegeben. Der Konflikt zwischen Call Center und Arbeitsamt verschärft sich, es werden Gespräche auf hoher Ebene angesetzt. Eine von uns durchgeführte Umfrage vor dem Arbeitsamt ergab jedoch eine hohe Bereitschaft, einen solchen Job zumindest einmal zu erproben. Türkische Arbeitssuchende – so ein Vorschlag – sollten speziell für die Betreuung türkischer Zielgruppen eingestellt werden statt auf ihre mangelhafte deutsche Aussprache zu verweisen.

Welche Kompetenzen benötigen Job-VermittlerInnen und BeraterInnen im Umgang mit Betrieben?

Zunächst einmal müssen sie viele bürokratische Begriffe, die die bisherige Vermittlungsarbeit prägten, verlernen. Was „zumutbar“ ist oder eine „Überforderung“ darstellt, entscheidet sich nicht beim Blick in die Merkmale, die auf der Karteikarte gelistet sind. Hier ist eine dynamische Perspektive einzunehmen: Die BewerberInnen müssen am Arbeitsplatz längerfristig beobachtet werden, aus dem Scheitern von einzelnen müssen rechtzeitig Schlussfolgerungen gezogen werden, ein völliges Versagen kann möglicherweise durch punktuelle Nachschulung „on the job“ verhindert werden.

Sodann müssen die VermittlerInnen und BeraterInnen Kenntnisse der Branche und der Arbeitsorganisation der Klientenunternehmen entwickeln und dabei auch Kostenaspekte im Blick haben. Sie müssen z.B. erkennen, wo Fachkräfte im Betrieb unwirtschaftlich eingesetzt oder wo komplexe Tätigkeiten von einfachen Büro- oder Hilfstätigkeiten entlastet werden können, und wo in der Folge auch Arbeitsplätze für geringer qualifizierte Menschen eingerichtet werden können.

Sie sollten in der Lage sein, Qualifikations- und Anforderungsprofile nicht nur in Terms der amtlichen Berufs- und Arbeitsmarktstatistik zu beschreiben, sondern faktische Anforderungen an die und Kompetenzen der BewerberInnen so präzise wie möglich zu analysieren. Dazu gehört die Früherkennung von Qualifikationstrends auf dem Markt bzw. das frühzeitige Wissen um diese Trends, aber auch die Befähigung, aussagefähige Tätigkeitsbeschreibungen aufzusetzen bzw. die Unternehmen dabei zu unterstützen. Für eine Bewerbung als Assistentin der Geschäftsführung eines Kleinunternehmens sind z.B. bestimmte Persönlichkeitsmerkmale wie Belastbarkeit und Flexibilität wichtiger als Excel-Kenntnisse, die kurzfristig nachtrainiert werden könnten.

Schließlich soll die Fähigkeit der BeraterInnen und VermittlerInnen zur Mitwirkung bei der Entwicklung innovativer Strategien und neuartiger Dienstleistungen der Weiterbildungsträger gestärkt werden (z.B. betriebsinterne Qualifizierungsberatung, Konzeption maßgeschneiderter Angebote, individuelles Lerncoaching, Angebote zur Förderung der Innovationsfähigkeit der Betriebsmitglieder auf allen Ebenen, des Organisationslernens sowie der Sicherung der Nachhaltigkeit von Bildungsmaßnahmen).

Die Inhalte eines Curriculums für MitarbeiterInnen von Arbeitsagenturen, Sozialämtern, Weiterbildungsträgern usw. sind dabei nach Möglichkeit so zu konzipieren, dass sie auch in der betrieblichen Personalarbeit und in privaten Jobvermittlungsunternehmen einsetzbar sind. Diesen Anspruch versucht der JobPromotor zu erfüllen.

Literaturhinweise:

Jakschik, G. (2002): Zufriedenheit mit der beruflichen Einzelberatung, in: ibv Nr. 15, 10.4.2002, S. 1283 ff.

Job Center 2003 Plus: <http://www.bik-online.de/pages/infopool.html>

Weißbach, H.-J. (2002): Weiterbildung in der Krise, Frankfurter Rundschau vom 12.6.02