

# Die Fortbildung ARGE Köln

ARBEITSGEMEINSCHAFT Köln gem. §44b SGB II

 Bundesagentur für Arbeit  
Agentur für Arbeit Köln

 Stadt Köln

# Qualifizierungskonzept 2008 der ARGE Köln

# Inhaltsverzeichnis

## **1. Rückblick 2007**

### **1.1 Zahlen, Daten, Fakten**

### **1.2 Veränderungen 2007**

#### **1.2.1 Hauptamtliche Trainer/innen**

#### **1.2.2 ARGE-weite Bedarfsabfrage**

#### **1.2.3 Einarbeitungsplan**

#### **1.2.4 Einführungsschulungen für pAps**

#### **1.2.5 Einführungsschulungen für das Service Center**

#### **1.2.6 Qualifizierungskonzept für Führungskräfte**

#### **1.2.7 Konzeption eigener Kommunikationsschulungen**

#### **1.2.8 Übungsbüro**

#### **1.2.9 Zusammenarbeit mit der prozessunabhängige Prüfung**

## **2. Qualitätsverbesserungen 2008**

### **2.1 Schulungsprogramm 2008**

### **2.2 Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes für Führungskräfte**

### **2.3 Kommunikations- und Konfliktlösungsseminare**

### **2.4 Training on the job**

### **2.5 Umgang mit Abhängigkeitserkrankungen**

### **2.6 Stressbewältigung**

### **2.7 Nebenamtliche Trainer/innen**

### **2.8 Austausch mit anderen ARGE n**

## **3. Allgemeines 2008**

### **3.1 Einzelschulungen**

### **3.2 Sonstige Schulungen**

### **3.3 Coaching**

### **3.4 Räume**

### **3.5 Ausstattung**

## **4. Kosten**

# 1. Rückblick 2007

Wie die jüngste Studie des Marktforschungsinstituts „psychonomics“ (Quelle: FAZ vom 28.12.07) besagt, ist ein Unternehmen umso erfolgreicher als es auf seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeht und die vorhandenen Ressourcen auch ausreichend genutzt werden.

Dies ist insbesondere für den Fortbildungsbereich eine große Herausforderung, aus der sich mit Blick auf eine serviceorientierte Personalentwicklung in 2007 folgende Orientierungspunkte ergaben:

- Hauptamtliche Trainer/innen
- Qualifizierungsmodul für Neueinsteiger/innen
- Einführungswochen für die Erstbesetzung des Service-Centers
- Entwicklung eines Qualifizierungskonzepts für Führungskräfte
- Konzeption eigener Kommunikationsschulungen
- Controlling
- Überarbeitung der Einarbeitungspläne
- Coaching
- ARGE-weite Bedarfsabfrage

Insbesondere die Schulungen der Mitarbeiter/innen des Service-Centers und das Qualifizierungskonzept für Führungskräfte nahmen einen breiten zeitlichen und konzeptionellen Raum ein, der in der Erstplanung zu 2007 nicht berücksichtigt wurde. Teilweise wurden hiervon auch andere Aufgabenschwerpunkte tangiert.

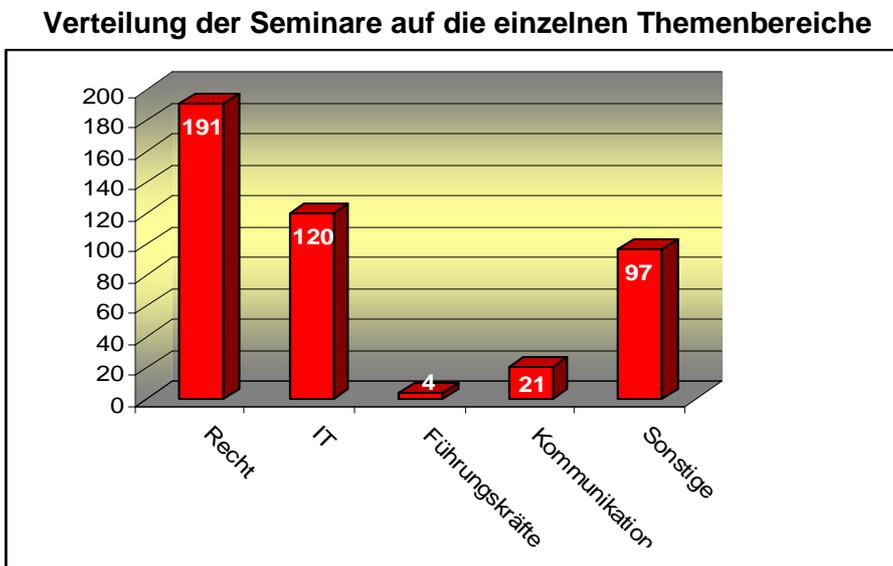
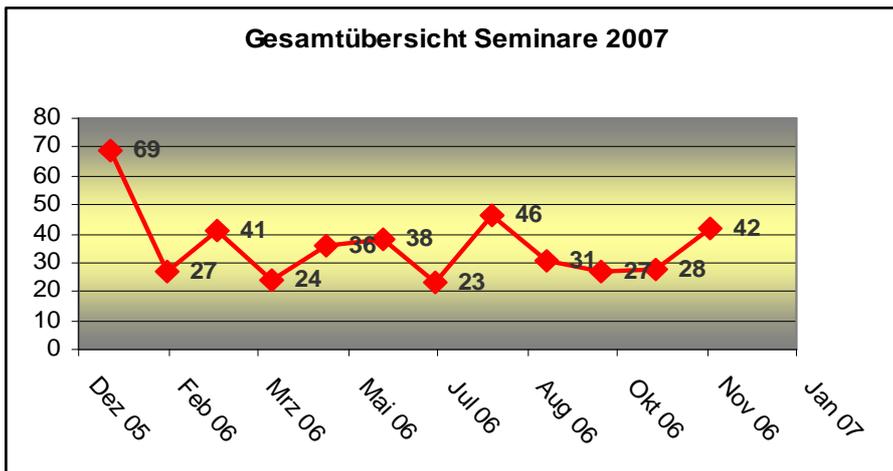
## 1.1 Zahlen, Daten, Fakten

Die Fortbildung 2007 hat nach den Jahren der massiven Grundlagenschulungen ihr Angebot mit Aufbau- und speziellen Fachschulungen erweitert. Dies ist – aus der Natur der Sache - stets mit der Entwicklung neuer Schulungskonzepte verbunden. Hier fand die Fortbildung wiederholt fachlich fundierte Unterstützung bei den Kolleginnen und Kollegen des operativen Bereichs. Ein besonders Augenmerk wurde auch auf eine Methodik und Didaktik nach den neuesten Erkenntnissen aus der Erwachsenenbildung gelegt.

Nach den positiven Erfolgen der so gestalteten Seminare wurden und werden nun auch die bisherigen Schulungen sukzessive in ihren Schulungskonzepten angepasst.

In 2007 kann die Fortbildung eine Bilanz von insgesamt 433 Schulungen aufweisen. Im Vergleich zu 2006 – unabhängig von der VerBIS-Einführung – wurden 2007 knapp 100 Qualifizierungen mehr angeboten.

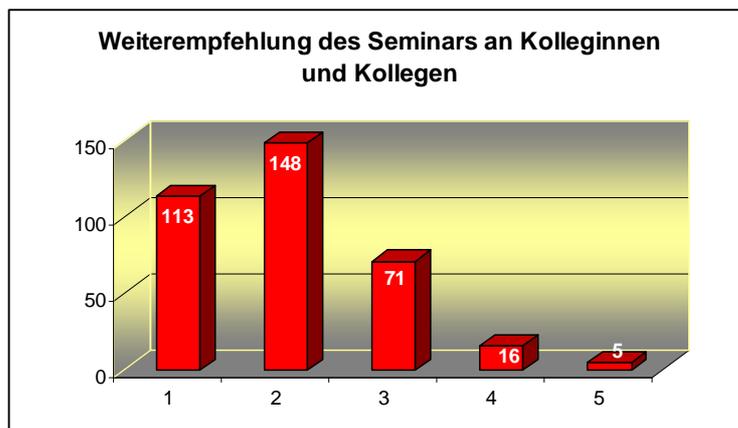
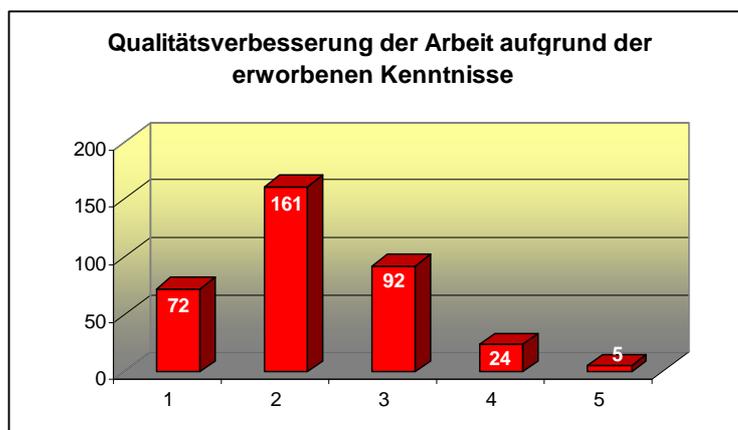
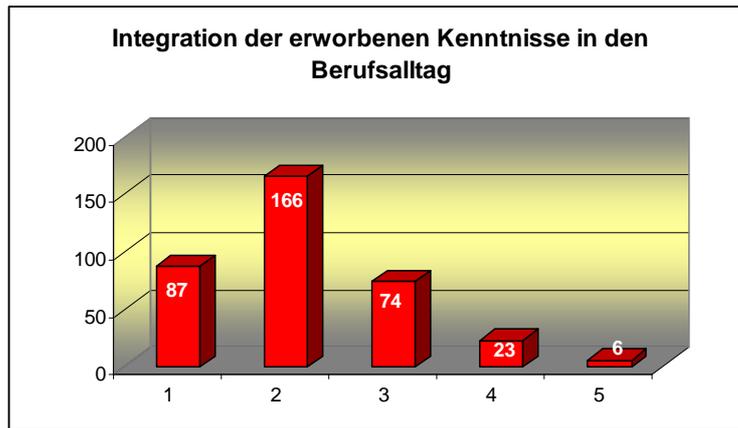
Die Verteilung der Schulungen auf die Monate und die einzelnen Bereiche ist den nachfolgenden Diagrammen zu entnehmen. Die Spitzen am Jahresanfang und -ende resultieren aus Pflichtschulungen, die flächendeckend durchzuführen waren.



Erstmals wurden ab März 2007 die Teilnehmer/innen in allen Seminaren aufgefordert einen Bewertungsbogen auszufüllen. Auf einer Werteskala von 1 -6 (gemessen an den Schulnoten) wurden die Seminare im Durchschnitt mit der Note **1,59** bewertet. Besonders positiv fielen hierbei die Benotung der Seminarorganisation mit einem Mittelwert von **1,29** und die Kommunikationsseminare mit **1,36** auf.

Sechs Einzelmaßnahmen erhielten die Topnote **1,0**. Die niedrigste Quote lag in der Gesamtwertung bei **2,97**. Das Überschreiten der Gesamtnote 2 löst regelmäßig eine Ursachenforschung aus. Hier handelt sich um unterschiedliche Auslöser, denen direkt nachgegangen wird.

Jeweils ca. vier Monaten nach Seminarende wurde darüber hinaus die Nachhaltigkeit der Qualifizierungen bei willkürlich ausgewählten 30 % der Teilnehmer/innen nachgefragt. Die Fortbildung erhielt bisher 362 Rückmeldungen. Die Auswertungen stellen sich bei einer Skalierung von 1-5 wie folgt dar.



Vor dem Hintergrund, dass die Teilnahme an Seminaren Anfang 2006 noch von vielen Mitarbeiter/innen als notwendiges Übel empfunden wurde, zeigen die Werte, dass das Team der Fortbildung mit sichtbarem Erfolg an der Qualität der Schulungen arbeitet.

Des weiteren nahmen 52 Mitarbeiter/innen in 2007 das Angebot eines Einzelcoachings an. Die Themenschwerpunkte sind ähnlich wie im Vorjahr:

- Verbesserung der eigenen Kommunikationsfähigkeit
- Umgang mit Konflikten
- Bewerbertraining für interne Ausschreibungen
- Umgang mit Überlastung am Arbeitsplatz
- Verbesserung der eigenen Führungskompetenzen
- Reflexion des eignen Arbeitsverhaltens

Auch finden in den Standorten regelmäßig niedrigschwellige interne fachliche Fortbildungen statt.

## 1.2 Veränderungen 2007

Die Fortbildung hat sich personell vergrößert. Die hauptamtlichen Trainer/innen nahmen ihre Arbeit auf.

Erstmals wurden in der ARGE Köln Einführungsseminare für neu eingestellte Mitarbeiter/innen durchgeführt. Damit verfügten die neuen Kräfte bereits zu Beginn ihres Praxiseinsatzes über das notwendige Hintergrundwissen in der Theorie und den Umgang mit den aktuellen Software-Programmen (VerBis, A2LL, Finas, etc.).

Das neue Geschäftsmodell präzisiert die einzelnen Aufgabenbereiche in den Standorten. Dadurch werden auch die Anforderungen an die Fortbildung spezifischer. Der allgemeingültige Einarbeitungsplan wurde für die einzelnen Bereiche modifiziert und auch die Seminarinhalte werden aufgabenbezogener gestaltet.

Intern wurde ein Kommunikationszirkel aufgebaut, so dass für die verschiedenen Tätigkeitsfelder intern eigens zusammengestellte und an die speziellen Bedürfnisse der ARGE Köln ausgerichtete Kommunikationsseminare angeboten werden können.

Außerdem wurde für die Personalentwicklung der Führungskräfte der ARGE in Hinblick auf eine Optimierung des Qualitätsmanagements ein Qualifizierungskonzept erstellt.

### 1.2.1 Hauptamtliche Trainer/innen

2007 wurden erstmals die vier neu eingerichteten Stellen mit hauptamtlichen Trainer/innen besetzt. Die Suche nach Mitarbeiter/innen mit einem geeigneten Profil gestaltete sich schwierig. Die Umstrukturierung in den Standorten öffneten einigen potentiellen Bewerbern und Bewerberinnen die Möglichkeit, besser dotierte Aufgaben – meist auch mit Führungsfunktionen – zu übernehmen, hier war der Anreiz eindeutig höher; die niedrige Dotierung der Trainerstellen stellt für viele keine Alternative dar. Darüber hinaus stellt die Neukonzeption von Seminarinhalten die Forderung, dass Grundelemente in Methodik und Didaktik, eine gute Kommunikation sowie eine solide Kreativität neben fundierten Fachkenntnissen vorhanden sind.

Die ersten beiden Trainer/innen nehmen seit März ihre Aufgabe wahr und sie leisteten eine Menge Pionierarbeit. Zu einem musste auf die Bedarfsanforderung aus der Praxis reagiert werden, zum anderen war die

Zielvorgabe, die Seminare nachhaltiger zu gestalten, mit vielen Neuerungen innerhalb der Seminarabläufe verbunden. Außerdem wurden Schulungen mit neuen oder aufbauenden Inhalten angeboten:

- FBW-Schulungen,
- Berufskunde und aktuelle Anforderungen des Arbeitsmarktes,
- Kommunikationstrainings,
- Aufbauschulungen u. a. in FINAS, VERBIS, SGB III,
- Sämtliche Grundseminare (SGBII, SGB III, VERBIS, FINAS, Kommunikationstrainings, etc.) für das Service Center,
- Telefonieschulungen
- Workshop für Nebenamtler/innen

Die obige Auflistung zeigt, dass die hauptamtlichen Trainer/innen neben der Durchführung von Seminaren auch stark in die Konzeptionsarbeit eingebunden sind. Mit viel Engagement und einer hohen Motivation verrichten die Kolleginnen und Kollegen ihre Tätigkeit. Wie im Ausblick auf 2008 zu entnehmen ist, wird weiterhin an der Qualitätsverbesserung des hauseigenen Angebotes mit praxisnahen zukunftsorientierten Ideen gearbeitet.

Die letzten Stellen konnten – auch mit Rücksicht auf die schwierige Personalsituation in den operativen Bereichen - erst Ende 2007 bzw. zum Jahreswechsel besetzt werden.

## **1.2.2 ARGE-weite Bedarfsabfrage**

Im April lag die Zusammenfassung der Bedarfsabfrage vor. Die Schwerpunkte lagen auf Kommunikations- und Konfliktlösungsschulungen sowie Berufskundeseminaren. Das Gesamtergebnis war Richtungsweiser für die Weiterentwicklung der an den Bedürfnissen der Mitarbeiter/innen ausgerichteten Angebotspalette der Fortbildung der ARGE Köln.

Da die Monate Mai bis Oktober von den Einführungsschulungen stark dominiert wurde, konnte nur die Spitze des Eisbergs bedient werden.

Hierbei war der Ruf nach Kommunikationsschulungen und Konfliktlösungstrainings eindeutig am lautesten. Diese Aufgabe hatte daher eine hohe Priorität. Dazu mehr unter Punkt 1.2.7.

Ein Großteil der unter 1.1.1 aufgeführten Qualifizierungen ist auf die Abfrage zurückzuführen. Der Bedarf an ergänzenden Schulungen hat sich aber im letzten Quartal insbesondere mit speziellen Qualifizierungen für den Backoffice und die Führungskräfte noch einmal erweitert.

## **1.2.3 Einarbeitungsplan**

Rückfragen in den Standorten ergaben, dass der Einarbeitungsplan nach der Umstellung auf das neue Geschäftsmodell als zu allgemein und mit über 30 Seiten zu umfangreich bewertet wurde. Daher fand er zunächst weniger Verwendung als grundsätzlich gewünscht.

In Zusammenarbeit mit Kollegen und Kolleginnen aus der Praxis wurde daher für alle vier Bereiche:

- Eingangszone,
- Orientierungsservice,
- Frontoffice,
- Backoffice,

jeweils ein eigener Einarbeitungsplan zusammengestellt.

Der Einsatz der Pläne in der Praxis weist seitdem eine ansteigende Tendenz auf; es zeigen sich in deren Anwendung aber immer noch sehr unterschiedliche Ausprägungen.

Durch die Einführungsschulungen wird generell jedoch mit den Grundqualifizierungen ein entscheidender Block abgedeckt.

### 1.2.4 Einführungsschulungen für pAps

Sämtliche neu eingestellten pAps durchliefen eine vierwöchige Einführungsschulung. Inhalte waren:

- das rechtliche Basiswissen in SGB II , SGB III und SGB X .
- die Vermittlung der gängigen Software (VerBis, A2LL, CoSACH NT, Finas),
- Aufbau der Verwaltung, Verfügungstechnik und Aktenführung
- Grundlagen der Kommunikation

Da ein Großteil der Seminare aufgrund der technischen Raumausstattung sowie der inhaltlichen Konzeption auf 10 Plätze begrenzt war, wurden hier allein insgesamt 67 meist mehrtägige Einzelmaßnahmen durchgeführt. Daneben hospitierten die neuen pAps an Schnuppertagen in der Praxis und erhielten hierzu einen Fragebogen, den sie ausfüllen mussten. Hierdurch war ein Gang durch die verschiedenen Bereiche der Standorte vorprogrammiert und man kam mit den unterschiedlichen Kollegen und Kolleginnen ins Gespräch. Außerdem wurde pro Einstellungswelle ein Trägerbesuch organisiert.

Alle Einführungsmodule wurden von einem Begrüßungstag eingeleitet, der

- die Neueingestellten mit dem Einstellungsträger und der Institution ARGE Köln bekannt machte,
- Grundlagen für die Schaffung eigener Netzwerke bot,
- mit den Rechten und Pflichten der Arbeitnehmer/innen vertraut machte.

Die meisten pAps wurden von Frau Bredehorst und Herrn Santelmann persönlich willkommen geheißen, was – wie die Feedback-Gespräche ergaben – bei den Neueingestellten einen überaus positiven Eindruck hinterließ. Auch durch die neuen Begrüßungsmappen mit umfangreichem Informationsmaterial über die Stadt Köln und die ARGE Köln fühlten sich die neuen pAps sehr gewertschätzt und ihnen wurde – nach eigenen Aussagen - das Gefühl vermittelt, nun einer Organisation anzugehören, für die ein gelungener Einstieg ihrer Mitarbeiter/innen eine hohe Priorität hat.

In den jeweils zu Ende der vierwöchigen Seminarreihe durchgeführten Feedback-Runden fühlten sich die Teilnehmer/innen grundsätzlich gut begleitet und vorbereitet. Highlight war für die meisten die Kommunikationsschulung.

## 1.2.5 Einführungsschulungen für das Service-Center

Für knapp 50 Mitarbeiter/innen des Service Centers wurden wie bei den pAps vergleichbare Einführungswochen durchgeführt. Nur mussten hier alle Schulungskonzepte auf das Anforderungsprofil ihres Einsatzes gemessen an den grundsätzlichen Vorkenntnissen neu verfasst werden. Die Vorarbeiten hierzu liefen parallel zu den pAp-Schulungen. Dieser zeitlich komprimierte Einsatz wäre ohne hauptamtliche Trainer/innen eindeutig nicht umsetzbar gewesen, zumal er auch noch vollständig in die Hauptferien- und Urlaubszeit fiel.

Insgesamt wurden hier 48 zumeist mehrtägige Einzelschulungen durchgeführt.

Zusätzlich zu den Grundlagenschulungen wurde von der Fortbildung eigens eine dreitägige Schulung „ARGE Telefonie“ entwickelt. Es handelt sich hier um ein ausschließlich auf die Bedürfnisse des Service Centers der ARGE Köln zugeschnittenes Seminar. Schwerpunkte sind hier:

- Kundenorientierung
- Auffrischung Grundlagen der Kommunikation
- Telefonie
- Verknüpfung der Telefonthematik mit der hausinternen Software

Sämtliche Kundenberater/innen werden diese Schulung durchlaufen. Der erste Durchgang startete mit zehn Teilnehmer/innen Mitte Dezember 2007.

## 1.2.6 Qualifizierungskonzept für Führungskräfte

Die ARGE Köln als junge Institution wird von einer Zeit stetigen Wandels begleitet.

Jüngste eingreifende Veränderungen wie:

- die Umsetzung des neuen Geschäftsmodells in allen Standorten,
- die Fortsetzung des internen Zielführungsprozesses,
- die Verstetigung des strukturierten Führungsdialogs,

führen zu einem Wechsel von Organisations- und Teamstrukturen. Dies stellt hohe Anforderungen an die Kompetenz aller Beteiligten. Den Führungskräften kommt hier jedoch eine bedeutsame Rolle zu; sie sind die strategischen Vermittler/innen der Reformideen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie müssen Orientierung geben und den laufenden Betrieb an den Zielen ausgerichtet sicherstellen. Ein Faktor für die Leistungsfähigkeit der einzelnen Teams manifestiert sich damit auch in der Führungsqualität.

Mit Blick auf das Qualitätsmanagement ist daher eine begleitende Personalentwicklung der 117 Führungskräfte der ARGE Köln zur Stärkung der Führungsfähigkeit unabdingbar, zumal über 30 Teamleiter/innen im letzten Quartal erstmalig eine Führungsaufgabe übernommen haben.

Daher wurde ein ARGE-internes Qualifizierungskonzept entwickelt, das am 20.11.07 von der Lenkungsgruppe verabschiedet wurde.

Damit die Schulungen nicht nach dem Gießkannenprinzip verteilt werden, sondern die einzelnen Führungskräfte eine punktgenaue Unterstützung für die Ausweitung ihrer Fähigkeiten erhalten, wird aufbauend auf das Grundkonzept eine Trainingsbedarfsanalyse angestrebt. Diese basiert auf den folgenden vier Säulen.

- Selbsteinschätzung
- Einschätzung der nächsthöheren Führungskraft
- Erstellung eines Persönlichkeitsprofils nach dem DISG<sup>®</sup>-Verfahren
- Development-Center

Dieses Verfahren ist zwar zeitaufwändig, widmet sich aber konsequent jedem Einzelnen. So muss zunächst für sämtliche Teamleiter/innen ein individueller Förderplan erstellt werden, der sich als Quintessenz aus den Ergebnissen der vier Säulen ableitet. Nach der Auswertung der Resultate können die Schulungen extern eingekauft oder in Einzelfällen von der Fortbildung der ARGE selber aufgelegt werden.

Ein dreitägiges Kommunikations- und Konflikttraining wird als Basic für alle eingekauft.

### **1.2.7 Konzeption eigener Kommunikationsschulungen**

Die Nachfrage nach Kommunikations – und Konfliktlösungsschulungen ist besonders im operativen Bereich sehr hoch.

Da das beste Konfliktlösungstraining kaum eine Chance hat Fuß zu fassen, wenn das Grundverständnis für Sprache fehlt und eine zielorientierte Gesprächsführung nicht beherrscht wird, wurde zunächst eine Kommunikationsschulung für das Frontoffice und das Service Center erarbeitet.

Der Schwerpunkt liegt hier auf den Rollenspielen, die vor laufender Kamera durchgeführt und anschließend ausführlich reflektiert werden.

Bisher wurden insgesamt 21 zweitägige Schulungen mit 175 Teilnehmer/innen durchgeführt.

Da jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter eine persönliche wie auch fachliche Beratung erhalten soll, ist hier ein Teamteaching unumgänglich. Daher wurde mit den hauptamtlichen Trainern und Trainerinnen und weiteren sechs Kollegen und Kolleginnen ein Kommunikationszirkel eingerichtet. Durch regelmäßige Workshops und Trainings findet hier ein Austausch auf hohem Niveau statt. Die Fortbildung erhält zu diesen Seminaren eine außergewöhnlich hohe positive Resonanz, sowohl von den Teilnehmer/innen als auch von Führungskräften aller Ebenen.

### **1.2.8 Übungsbüro**

Auch das Thema „Übungsbüro“ tangiert den Wirkungskreis der Fortbildung der ARGE Köln.

Das Übungsbüro hat Natur der Sache die größte Wirksamkeit, wenn es inhaltlich konsequent fach- und praxisorientiert durchgeführt wird und die Anleiter/innen über die entsprechende Methodik und Didaktik verfügen.

Daher begleitet die Fortbildung diese Aktion, in der Systematik und Struktur der Entwicklung des Konzeptes sowie der schriftlichen Niederlegung der erarbeiteten Vorgehensweise und in der Erstellung des geeigneten Methodenkoffers.

Die ersten Grundlagen sind bereits in einem Workshop erarbeitet worden, woraus letztlich auch die Gründung eines entsprechenden Fachausschusses resultiert.

### **1.2.9 Zusammenarbeit mit der Fachunterstützung**

Die Fortbildung hatte stets gute Kontakte mit der Fachunterstützung, um nun noch dichter am Puls des Geschehens zu sein - auch im Hinblick auf eine engere Verflechtung in der Aufgabenerledigung - werden nun monatlich gemeinsame Meetings abgehalten.

Erstes gemeinsames Ergebnis dieser Zusammenarbeit ist die Vereinbarung, dass sich die Fortbildung im Backoffice auf die Kommunikationsseminare konzentriert und die Fachunterstützung fachliche Trainings- und Informationsveranstaltungen vor Ort durchführt.

## **2. Qualitätsverbesserungen 2008**

In 2008 wird die Arbeit aus 2007 fortgeführt und erweitert. Die Seminarinhalte werden zunehmend spezieller auf die einzelnen Bereiche ausgerichtet und in der Methodik und Didaktik wird der Bezug zur Praxis mit Fallarbeiten und Paar- bzw. Gruppenübungen der Vorrang vor Power-Point-Präsentationen eingeräumt. Die Mitarbeiter/innen sollen die Fortbildung als Service in der Unterstützung der täglichen Arbeit - ausgerichtet auf alle Kompetenzbereiche - erleben und erfahren.

Die Bekanntgabe der Seminare haben - soweit es die immer wieder kurzfristig umzusetzenden Pflichtschulungen zulassen – in der Regel einen Vorlauf von mindestens 21 Tagen bis hin zu fünf Monaten. Kurzfristig angesetzte Qualifizierungen stellen nur noch die Ausnahme dar. Somit ist auch in den Standorten eine höhere Planungssicherheit gegeben. Der erste Schritt zur Realisierung findet sich im ersten Schulungsprogramm der ARGE Köln wieder.

Die Trainer/innen weiten ihren Aktionsradius über die Seminarräume hinaus bis zu den Schreibtischen der Mitarbeiter/innen aus; mit kollegialem Coaching vor Ort wird individuelle und teamorientierte Unterstützung direkt in die Standorte gebracht.

Außerdem wird die Angebotspalette neben der Vertiefung der einzelnen Fachinhalte u. a. noch durch folgende Bereiche erweitert:

- Konfliktlösungstraining
- Stressbewältigung
- Umgang mit Abhängigkeitserkrankungen
- Interkulturelle Kommunikation

Darüber hinaus hat die Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes für Führungskräfte oberste Priorität.

## **2.1 Schulungsprogramm 2008**

Die Fortbildung hat einen weiteren Meilenstein gemeistert. Für das erste Halbjahr 2008 wurde ein Schulungsprogramm mit den Basics erstellt. Es ist als erster Aufschlag zu verstehen und umfasst zunächst gut 100 Qualifizierungsangebote. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass noch nicht alle hauptamtliche Trainer/innen vollständig eingearbeitet sind und die Schulungen natürlich aktuell ständig erweitert werden.

Im Mai wird die Schulungsübersicht des zweiten Halbjahres veröffentlicht.

## **2.2 Umsetzung des Qualifizierungskonzeptes für Führungskräfte**

Auf Anfrage sagte die städtische Fortbildung sofort ihre Unterstützung in der Umsetzung zu und bietet jeweils zwei Durchgänge für folgende Seminare mit einem Tagessatz von 220 € an:

- Stressbewältigung
- Umgang mit Veränderungen
- Vom Mitarbeiter zur Führungskraft
- Beurteilen von Mitarbeiter/innen

Für alle Führungskräfte, denen noch die allgemeinen Grundlagen zur Kommunikation fehlen, wird eine hausinterne zweitägige Qualifizierung angeboten. Hierzu wird kurzfristig eine Anfrage an alle Standorte erfolgen. Diese Schulungen sollten den dreitägigen eingekauften Kommunikations- und Konfliktlösungsschulungen vorgeschaltet sein.

Ansonsten richtet sich die Zusammenstellung der Seminarinhalte nach den noch zu erstellenden individuellen Förderplänen. Ein entsprechendes Papier ist bereits in der Bearbeitung.

Die Durchführung des Führungskräfte-Assessments in Form eines Development-Centers gestaltet sich demnach aufwändiger und zeitintensiver als erwartet. Die Planung und Realisierung ist unmittelbar in die Wege zu leiten.

## **2.3 Kommunikations- und Konfliktlösungsseminare**

Die Kommunikationsschulungen werden auch für die Bereiche:

- Führungskräfte,
- Backoffice,
- Eingangszone,
- Serviceorientierung,

inhaltlich spezifiziert und kurzfristig zusätzlich angeboten.

Rollenspiele sind hier Pflichtelemente, da nur so ein individuelles Feedback und eine nachhaltige Selbstreflexion möglich sind.

Für alle Mitarbeiter/innen, die bereits die Grundlagenschulungen besucht haben, ist derzeit aktuell ein mehrtägiges Konfliktlösungstraining in der Konzeption. Es wird voraussichtlich im März erstmalig angeboten.

Der Kundenstamm der ARGE Köln ist international; gerade die kulturellen Unterschiede und der eigene – oft selber nicht wahrgenommene – Ethnozentrismus bietet eine wahre Fundgrube für Konfliktpotential. Daher werden voraussichtlich im zweiten Halbjahr 2008 von der Fortbildung entwickelte Seminare zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“ ins Programm aufgenommen.

## 2.4 Training on the job

Das „Training on the job“ soll eine individuelle Beratung durch das Team der Fortbildung direkt am Arbeitsplatz ermöglichen.

Die in den Schulungen erworbenen Erkenntnisse können so bei Bedarf im persönlichen oder einem Teamgespräch hinterfragt, konkretisiert oder durch eine genaue Anleitung greifbarer gemacht werden. Die Unterstützung geschieht somit in der unmittelbaren praktischen Arbeitssituation der Kolleginnen und Kollegen, so dass der jeweilige Rahmen und die Bedingungen vor Ort Berücksichtigung finden.

Themen sollen zunächst sein:

- Integrationsbezogene Beratungsgespräche - Werner Grimm
- VerBis-Anwendungen - Stephan Zehnder
- Finas, Leistungsrecht - Sabine Gräff, Louise Hill-Schmidt
- Persönliches Coaching - Monika Koenen-Dopstadt

Der Austausch mit der Basis soll darüber hinaus genutzt werden, die Seminarinhalte stets auf ihre Praxisorientierung zu überprüfen und neue Bedarfe zu erkennen. Außerdem ist der direkte Kontakt eine klare Schlussfolgerung aus dem Servicegedanken der Fortbildung als obere Prämisse.

Zu dem Thema ist bereits ein Konzept in Bearbeitung.

## 2.5 Umgang mit Abhängigkeitserkrankungen

Presse, Funk und Fernsehen nehmen sich des Themas immer wieder an, stoffgebundene Abhängigkeitserkrankungen sind in Deutschland keine Seltenheit und sie sind in allen sozialen Schichten und Altersstrukturen zu finden. Damit sind u. a. Abhängigkeiten von folgenden Stoffen gemeint:

- Alkohol,
- Drogen,
- Medikamente.

Im Jahr 2000 (eine jüngere Statistik liegt hier nicht vor) wurde allein in der Alkoholabhängigkeit ein Prozentsatz von über 3 % in der deutschen Bevölkerung statistisch ermittelt. Und vor der Abhängigkeit liegt noch der Missbrauch, der von diesem Prozentsatz nicht erfasst wird.

Davor sind auch die Kunden und Kundinnen der ARGE Köln nicht geschützt, im Gegenteil – viele suchen hier ihre Nischen, um dem nicht immer so einfach zu bewältigenden Alltag entfliehen zu können.

Kurz vor der Fertigstellung steht daher ein Schulungskonzept, das zum Ziel hat, den Mitarbeiter/innen des Frontoffices einen Grundstock an Informationen über mögliche, besonders häufig vorkommende Suchterkrankungen zu vermitteln. Sie sollen dadurch in die Lage versetzt werden, mit entsprechend erkrankten Kunden und Kundinnen erfolgreicher zu arbeiten. Hierzu gehören Kenntnisse über die einzelnen Krankheitsformen, das Erkennen der Erkrankung und der richtige Umgang damit im Beratungsgespräch, sowie Kenntnis entsprechender Handlungsoptionen.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern soll hierbei vermittelt werden, dass es sich bei Suchterkrankungen um Erkrankungen und nicht um Fehlverhalten handelt.

## **2.6 Stressbewältigung**

Der Arbeitsbelastung in der ARGE Köln kann man ohne weiteres ein recht hohes Niveau bescheinigen. Daher sollte das Thema „Stressbewältigung“ in der Seminarplanung nicht alleine auf der Führungsebene, sondern auf breiter Fläche angeboten werden.

Mit städtischer Unterstützung wird zur Jahresmitte an einer intern entwickelten Schulung gearbeitet.

Seminare zur Stressbewältigung werden in der ARGE Köln im zweiten Halbjahr 2008 angeboten.

## **2.7 Nebenamtliche Trainer/innen**

Nach wie vor ist die Fortbildung auf die Unterstützung der nebenamtlichen Trainer/innen angewiesen. Dies gilt insbesondere für kurzfristige Pflichtschulungen, die auf breiter Front angeboten werden müssen. Viele Seminare erfahren aber auch durch das Teamteaching in der Kompetenz und der erweiterten Möglichkeit auf die Bedürfnisse der einzelnen Teilnehmer/innen einzugehen, eine eindeutige Qualitätssteigerung. Das kann von den hauptamtlichen Trainer/innen allein nicht bewältigt werden. Zur Zeit sind ca. 50 Mitarbeiter/innen nebenamtlich in der Fortbildung tätig.

Eine exzellente Fachkompetenz ist jedoch noch lange kein Garant für eine gute Moderation, daher sollen die „Train the trainer“-Angebote ausgeweitet werden. Ziel ist es, dass die Teilnahme an dieser Schulung und eine Lehrprobe die Grundvoraussetzung für den Einstieg als nebenamtlicher Trainer/nebenamtliche Trainerin ist. Aber auch langjährigen Moderatoren sollen durch die Qualifizierung eine Förderung und Erweiterung in ihrer Methodik und Didaktik erfahren.

Zusätzlich ist der fachliche Austausch in den einzelnen Sparten notwendig, damit ein einheitlicher Standard gewährleistet werden kann. Mindestens eine Fachkonferenz pro Schulungsthema wird daher unter der Leitung der hauptamtlichen Trainer/innen in 2008 durchgeführt.

## **2.8 Austausch mit anderen ARGEN**

Dieses Wunschziel war bereits im vorjährigen Konzept festgeschrieben. Jedoch musste es in der Priorität aktuellen Themen wie Service Center und Qualifizierung für Führungskräfte weichen.

Der Austausch mit anderen ARGEN wird jedoch nach wie vor als eine Optimierungsmöglichkeit für die eigene Arbeit gesehen. Aufgeschoben ist nicht aufgehoben; es wird weiterhin angestrebt Kontakt mit den Fortbildungsbereichen Düsseldorf, Hamburg und Dortmund aufzunehmen.

## **3. Allgemeines**

Neben den Hauptthemen läuft selbstverständlich auch das allgemeine Tagesgeschäft. Grundlagenschulungen und Aufbauschulungen in den benötigten Rechtsgebieten und für den Umgang mit der aktuellen Software werden weiterhin regelmäßig angeboten. Auch die Einführungsschulungen – bedingt durch die Fluktuation - werden fortgeführt, müssen sich zeitlich jedoch in den bestehenden Zeitplan integrieren.

Ein Blick auf die vergangenen Jahre lässt den Rückschluss zu, dass auch Raum für kurzfristige Pflichtschulungen auf breiter Front bei Gesetzesänderungen und Weiterentwicklung in der angewandten Software einkalkuliert werden müssen.

Bereits zum jetzigen Zeitpunkt ist aber auch absehbar, dass die vorhandenen Personalressourcen in der Fortbildung der ARGE Köln vollständig ausgeschöpft sind. Eine weitere Deckung von Qualifizierungsbedarfe muss demzufolge ergänzende Stellen in der Seminarorganisation und bei den hauptamtlichen Trainer/innen nach sich ziehen.

## 3.1 Einzelschulungen

Erstmals wurde im letzten Jahr die Budgetierung der Einzelschulungen veranlasst, damit gewährleistet werden kann, dass der Kostenrahmen auch eingehalten wird.

Damit ein zentraler Überblick gewahrt bleibt, ist es jedoch weiterhin unerlässlich, dass die Fortbildung eine Kopie aller Anmeldungen erhält; da von hier auch sämtliche Kostenanweisungen erfolgen.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass gerade die Bereiche UHZ, Widerspruchsstelle und Geschäftsführung für ihre Aufgabe spezielle Qualifizierungen benötigen, die kaum über das interne Angebot abgedeckt werden, daher wurden hier die Ansätze überproportional erhöht. Ausgehend von einem bewilligten Gesamtvolumen von **47.000 €** bedeutet dies:

### Kontingentierung pro Geschäftsbereich 2008

▪ Mitte	6.000,-- €
▪ Standort Süd	5.500,-- €
▪ Standort Nord	6.000,-- €
▪ Standort Mülheim	7.000,-- €
▪ Standort Kalk	4.500,-- €
▪ Standort Porz	4.000,-- €
▪ U 25	4.300,-- €
▪ BSI	1.200,-- €
▪ UHZ	2.000,-- €
▪ Widerspruchsstelle	1.500,-- €
▪ Geschäftsführung	5.000,-- €

## 3.2 Sonstige Schulungen

Die Fallmanagerschulung wurde in 2007 zurückgestellt. Die Ausbildung ist mit einem recht umfänglichen Kostenvolumen verbunden (ca. 12.000 € für 14 Teilnehmerplätze). Daher wird abgewartet, wie in der ARGE Köln der Einsatz der Fallmanager/innen genau definiert und festgeschrieben wird. Eine Konzeption ist in Arbeit. Im direkten Anschluss werden inhaltlich hieran ausgerichtet entsprechende Seminare ausgeschrieben und eingekauft.

Auch für den BFD wird aufgrund der häufig schwierigen Kundengespräche ein eigenes Kommunikations- und Konflikttraining eingekauft, an dem sämtliche Mitarbeiter/innen teilnehmen werden.

## 3.2 Coaching

Coaching wird auch weiterhin für alle ARGE-Mitarbeiter/innen unentgeltlich angeboten.

Aufgrund dessen, dass es sich beim Service Center um eine noch recht junge Einrichtung in der ARGE Köln handelt und es zudem eine zentrale Funktion bekleidet, werden im ersten Halbjahr mit allen 4 Teams passgenaue Teamcoachings durchgeführt. Die Fortbildung wird die Teamtage nach Rücksprache mit der Leitung inhaltlich aufbereiten.

## 3.3 Räume

Nach wie vor steht die Fortbildung vor einer akuten Raumproblematik. Aufgrund der zusätzlich geplanten Konflikttrainings, des Development-centers und der anstehenden Schulungen für Führungskräfte allgemein wird die Situation noch verschärft.

Die Kommunikationsschulungen sind weitestgehend in den städtischen Schulungsräumen untergebracht, für die pro Tag eine Miete in Höhe von 90 € incl. Material zu zahlen ist; diese sind jedoch technisch für die Schulungsinhalte optimal ausgestattet.

Die Suche nach geeigneten Seminarräumen hat zur Zeit eine hohe Priorität. Dringend wird mindestens ein Raum für Kommunikationsschulungen, Konfliktlösungstrainings und die anvisierten Führungskräfte-schulungen benötigt, da die Raumausstattung hier eng mit der Schulungsqualität verbunden ist.

Außerdem musste der in der Luxemburger Str. ansässige IT-Schulungsraum „umziehen“, aufgrund der Verkleinerung führte dies zu Reduzierung der Teilnehmerplätze von 12 auf 9. Auch hier muss nach Alternativen geschaut werden.

## 4. Kosten

Die Kostenerstellung weist auch in diesem Jahre letztlich unkalkulierbare Größen auf.

Aufgrund der neu festgeschriebenen Höhe der Honorarkosten für nebenamtliche Trainer/innen, können diese Trainerstunden, die sie außerhalb ihrer Arbeitszeit leisten mit 28 € abrechnen. Im Hinblick darauf, dass die Überstundenregelung mit Beginn 2008 entfallen ist, kann kaum abgeschätzt werden, wie viele Kolleginnen und Kollegen hiervon Gebrauch machen werden.

Ebenso sind die Kosten für die Dienstreisen zu Einzelseminaren von BA-Mitarbeiter/innen nur sehr grob erfassbar.

Ansonsten beläuft sich das Gesamtvolumen auch in 2008 auf **300.000,-- €**.