

**Beantwortung der mündlichen Anfrage zu TOP 7 aus der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren vom 22.05.2014**

**Wortlaut der Anfrage:**

Herr Dr. Schulz bittet um die Beantwortung folgender Frage:

Wie werden die Mitarbeiter/innen des Jobcenters Köln ausgebildet, um im Kundenkontakt qualifiziert beraten zu können?

**Antwort des Jobcenters Köln:**

Einstellungen im Jobcenter Köln:

Die zukünftigen Mitarbeiter/innen Jobcenters Köln müssen folgende Aus- bzw. Vorbildungsvoraussetzungen erfüllen, um für eine Beschäftigung im Kundenkontakt in Frage zu kommen:

gehobener Dienst (Arbeitsvermittlung, Hauptsachbearbeitung):

- Fachhochschul- / Hochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikation oder ein vergleichbares Profil

mittlerer Dienst (Eingangszone, Leistungssachbearbeitung, Bedarfsfeststellungsdienst, Bildung und Teilhabe):

- Fachangestellte/r für Arbeitsförderung bzw. Verwaltungsfachangestellte/r oder vergleichbare Qualifikation oder ein vergleichbares Profil

Die Bewerbungen wurden bislang anhand der obigen Kriterien in der Personalstelle des Jobcenters bzw. durch den Personal Service der Bundesagentur für Arbeit Köln (BA) geprüft. Seit diesem Jahr erfolgt die Bewerberakquise ausschließlich über den gemeinsamen Arbeitgeberservice der BA und des Jobcenters Köln. Hier werden die Bewerbungen intensiv gesichtet, wobei auf Vorerfahrungen in Beratungstätigkeiten großer Wert gelegt wird. Daneben werden mit jeder Bewerberin bzw. jedem Bewerber Vorgespräche geführt, um die Motivation und Befähigung der Bewerber/innen zu überprüfen. Mit diesem Verfahren soll eine Qualitätssteigerung der Bewerberlage erreicht werden.

Erst dann erfolgen wie bisher Vorstellungsgespräche, in welchen sich erfahrene Führungskräfte und Mitarbeiter/innen der Personalbereiche einen Eindruck über die Eignung der Bewerber/innen verschaffen.

## Qualifizierungen im Jobcenter Köln:

Eine professionelle Gesprächsführung ist neben einer hohen Fachlichkeit ein entscheidender Schwerpunkt im Anforderungsprofil für Mitarbeiter/innen im Kundenkontakt.

Bereits in den Einführungs- und späteren Vertiefungsschulungen im Soft-Skills-Bereich wird diesem Anspruch Rechnung getragen. Hierzu wurde folgende Seminarreihe entwickelt:



Allen Schulungen ist die Vermittlung einer wertschätzenden Grundhaltung gemeinsam. Darüber hinaus sind die Qualifizierungen modular aufgebaut, so dass in den Seminaren regelmäßig Inhalte aus den vorangegangenen Modulen aufgegriffen, wiederholt und teilweise vertieft werden. In Kombination mit Transferübungen wird auf die Nachhaltigkeit der Seminare ein besonderes Augenmerk gelegt.

Die Inhalte der einzelnen Qualifizierungen sind aus Anlage 1 ersichtlich. Wichtige Aspekte hierbei sind:

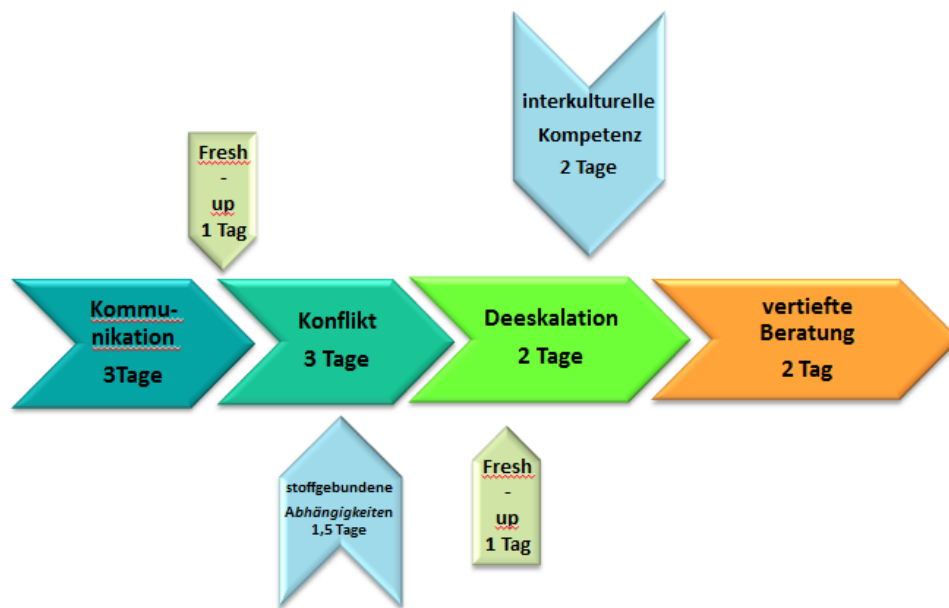
- Bewusster Perspektivwechsel von der Rolle des Beraters/der Beraterin in der Exekutive zum Kunden/zur Kundin (Bürger/in)
- Blick auf eigene Wertesysteme und deren Bedeutung als Grundlage für individuelle Verhaltens- und Bewertungsmuster
- Erweiterung des eigenen Wortschatzes und Sprachmusters durch positive Konnotation und adressatengerechte Wortwahl
- Sensibilisierung für das Erkennen von Eskalationen und deren Ausprägung
- Handlungs- und Methodenpool für deeskalierende Interventionen

Die Seminarreihe wird zur Erweiterung der Beratungskompetenz von den kombinierten Fach- und Soft Skills-Schulungen „Interkulturelle Kompetenz“ (2 Tage) und „Stoffgebundene Abhängigkeitserkrankungen in der Beratung“ (1,5 Tage, incl. Trägerbesuch) flankiert.

Schwerpunkte sind hier:

- Instrumentenkoffer für situatives Handeln bei Kunden/Kundinnen mit stoffgebundenen Abhängigkeitserkrankungen
- Kenntnis des Kölner Hilfesystems
- Bewusstmachen des Ethnozentrismus und Erweiterung der eigenen interkulturellen Kompetenz

Bei Bedarf werden noch zusätzlich eintägige Fresh-ups zu Kommunikation und Konflikt angeboten. Im Gesamtbild ergibt sich folgender Softskills-Tool:



Darüber hinaus bestehen die Instrumente der Kollegialen Beratung und des Einzelcoachings.

gez. Wagner