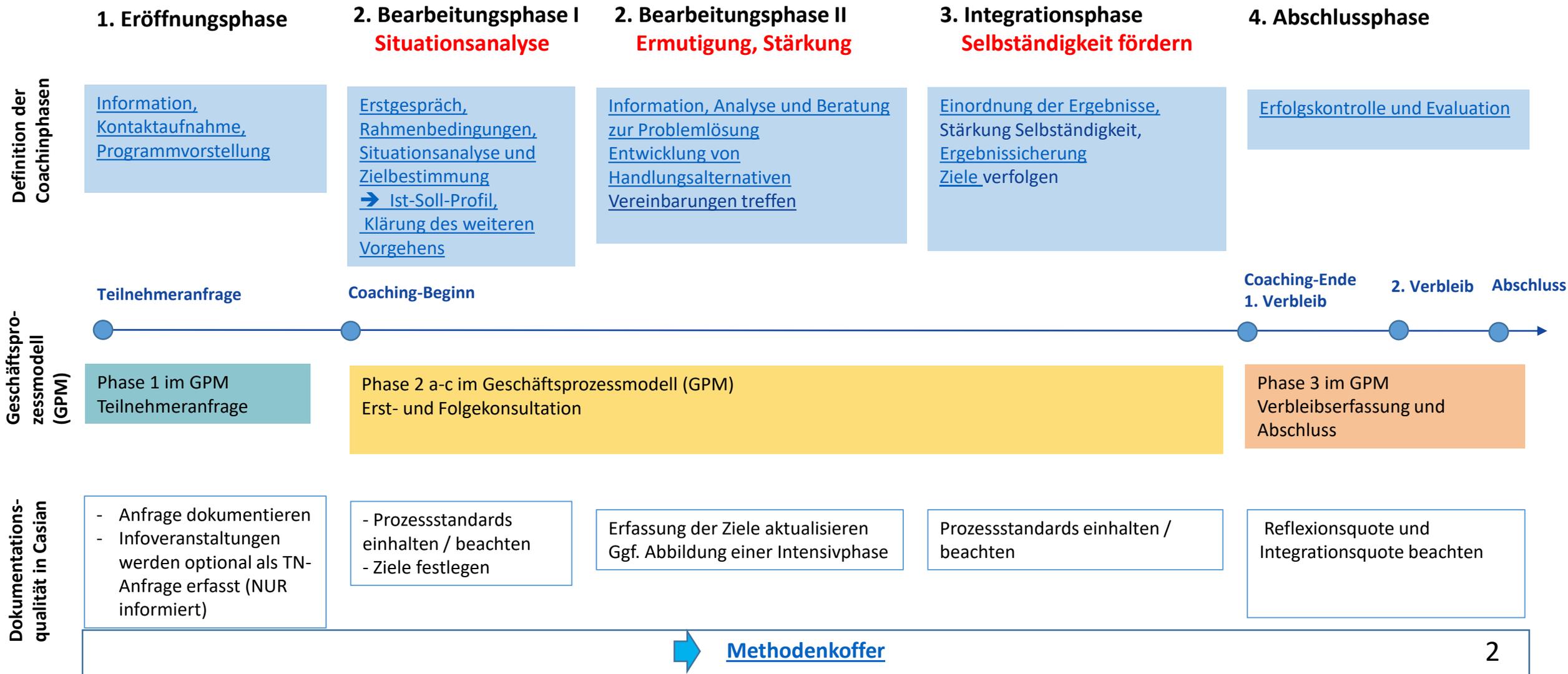


# Handlungsempfehlungen

für eine ergebnisorientierte Durchführung und Dokumentation des  
Jobcoachings unter Berücksichtigung der (Soll-) Kennzahlen

# Coachingphasen und Prozessschritte



## Definition der Informationsfelder 1 – 5 in den 4 Coachingphasen



### 1. Rahmenbedingungen

Rahmenbedingungen und Hinweise (z. B. Datenschutz, Projekterklärung, Rahmenbedingungen) klären die äußeren und inneren Strukturen und Voraussetzungen für das Coaching.



### 2. Methodenkoffer

Der Methodenkoffer wird in der Anlage derzeit auszugsweise abgebildet. Er benennt zu dem jeweiligen Thema passende Methoden.



### 3. Tipps und Beispiele

Nennung von Beispielen aus der Praxis.



### 4. Dokumentationshinweise /-qualität

Eine einheitliche und regelmäßige Dokumentation sichert die Abbildung von Leistungen und Erfolgen im Berliner Jobcoaching.



### 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen

Eine zielorientierte Gestaltung des Coachingprozesses und eine genaue Dokumentation wirken sich auf die Erreichung der Sollzahlen und somit auf die erfolgreiche Durchführung des Programms aus.

# 1. ERÖFFNUNGSPHASE: PROZESSCHRITT „ANBAHNUNG DES COACHINGS / TN-ANFRAGE“ NACH GPM

Themen: Information, Kontaktaufnahme (Vertrauen aufbauen), Programmvorstellung



## 1. Rahmenbedingungen:

- Programmvorstellung
- Beratungssetting vorstellen: kostenfrei, freiwillig, anonym, vertraulich, zeitl. Umfang, Ort der Beratung
- Datenschutzvereinbarung erklären (gültig ab Erstgespräch)
- Klärung des weiteren Vorgehens
- Terminvereinbarung Erstgespräch



## 2. Methodenkoffer:

- Einzelgespräch
- Ggf. Gruppeninfoveranstaltung zur Anbahnung des Coachings



## 3. Tipps und Beispiele

- Besonderheiten des Berliner Jobcoachings herausstellen (Geschenk / Möglichkeit), individuelle Beratung beruht auf Freiwilligkeit (ist nicht sanktionsbewährt)
- Teilnahme am 1. Gespräch ist allen TN/Coachees zu empfehlen
- Zeit für Rückfragen der TN berücksichtigen
- Bei Gruppeninformation: individuelle Terminvereinbarung direkt im Anschluss an Informationsveranstaltung



## 4. Dokumentationshinweise /- qualität

- TN werden mit einer anonymen Kennung als TN-Anfrage erfasst (Casian: TN wurde über das Jobcoaching-Angebot NUR informiert)



## 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen

- Je nachvollziehbarer das Instrument des BICs erklärt wird, umso höher ist die TN-Zahl
- Eine häufige Durchführung von Gruppeninfoveranstaltungen kann das Zeitkontingent der Jobcoaches für individuelle Beratungen beeinflussen

## 2. BEARBEITUNGSPHASE I: PROZESSSCHRITT „ERST- UND FOLGEKONSULTATION“ NACH GPM

Themen: Erstgespräch, Rahmenbedingungen; Situationsanalyse und Zielbestimmung → Ist-Soll –Profil, Klärung des weiteren Vorgehens

### 1. Rahmenbedingungen:

- Datenschutzerklärung unterschreiben
- Auftragsklärung / Ziele benennen bis zum 2. Gespräch
- Analyse von Marktnähe und Vermittlungshemmnissen (z.B. Dequalifizierung / Verfahren zur Anerkennung von Abschlüssen)
- Weiterbildungsbedarf prüfen
- Vermittlung: Bewerbungsunterlagen prüfen / erstellen / korrigieren = entsprechend Tätigkeitsziel

### 2. Methodenkoffer:

- Methoden der Gesprächsführung / Kommunikation anwenden (Beispiele siehe Methodenkoffer)
- Geeignetes Instrument zur Ist-Analyse /Kompetenzerfassung anwenden
- Ist-Soll-Vergleich bezüglich der Zielposition erstellen
- Schriftliche Vereinbarung / Zielvereinbarung nutzen

### 3. Tipps und Beispiele:

- Mit einer intensiven Arbeitsphase beginnen: kurz hintereinander mehrere Gespräche vereinbaren
- Qualifizierung und Fortbildung vorschlagen, mit dem zuständigen Jobcenter abstimmen
- Info über Qualifizierungsbudget in relevanter Gesprächssituation mitteilen
- Präsenz der TN zur monatlichen Stundenabrechnung nutzen, um TN zu erreichen, die wenig präsent sind

### 4. Dokumentationshinweise /- qualität

- Mehrere Kontakte monatlich dürfen entsprechend der Kontaktart (pers. telef., per Mail) dokumentiert werden

### 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen

- Einzelne Träger haben Projekte / Maßnahmen in verschiedenen Bezirken - erhöhte Fahrzeiten: weniger durchgeführte Beratungen
- Zielfestlegungsquote steigt mit schneller Auftragsklärung (Mindestens Festlegung eines Ziels spätestens in der 2. Konsultation)
- Nur persönliche Konsultationen werden mit einer Kennzahl ausgewertet. Die Dauer der Konsultation hat Auswirkungen auf prüfbare Arbeitsauslastung

## 2. BEARBEITUNGSPHASE II: PROZESSSCHRITT „ERST- UND FOLGEKONSULTATION“ NACH GPM

Themen: Information, Analyse und Beratung zur Problemlösung, Entwicklung von Handlungsalternativen, Vereinbarungen treffen



### 1. Rahmenbedingungen

- Folgekonsultation / Start der Phase spätestens ab 4. Gespräch
- 1. Jobangebot / Testangebote frühzeitig unterbreiten, zwischen 3. -5. Konsultation (je nach Arbeitsmarkt-Nähe)
- Kontakte zu potentiellen Arbeitgebern herstellen
- Anerkennungsverfahren für ausländische Berufsabschlüsse und Weiterbildungen



### 2. Methodenkoffer:

- Kooperation mit externen Stellen (u.a. JobPoint, LernLäden)
- Empowerment im Jobcoaching
- Widerstände thematisieren
- Nutzung des Arbeitsmarktmonitors
- Handlungsorientierte, aktivierende Methoden anwenden



### 3. Tipps und Beispiele

- Energielevel / Motivationsschub beim TN ausnutzen – häufigere Terminangebote
- Start der Bearbeitungsphase möglichst ab 3. Gespräch
- Information zu Jobmessen, JobPoints und Bildungsberatung
- Erfassung des sozialen Umfelds, fördernde Elemente identifizieren und stärken
- Verweisberatung: Schuldnerberatung, Gesundheitssystem, Behörden u.a.
- Wenn nicht jetzt wann dann... worauf wartet der TN?
- Kurzzeitpraktika nutzen (nicht für Maßnahme-TN geeignet)
- Bei Bedarf an psychosozialer Beratung Übermittlung an geeignete Stellen / Verweisberatung



### 4. Dokumentationshinweise / -qualität

- Zielfestlegung überprüfen, ggf. reflektieren oder anpassen



### 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen

- Konsultationsdichte
- Zielfestlegung
- Die Durchführung von psychosozialer Beratung durch den Jobcoach kann sich ungünstig auf die Sollzahlen auswirken (Zeitressource)

### 3. INTEGRATIONSPHASE: PROZESSSCHRITT „ERST- UND FOLGEKONSULTATION“ NACH GPM

Themen: Einordnung der Ergebnisse, Stärkung der Selbständigkeit, Ergebnissicherung, Ziele verfolgen

#### 1. Rahmenbedingungen:

- Vermittlungsaktivitäten intensivieren
- Integration begleiten
- Kurzzeitpraktika nutzen, sofern die Rahmenbedingungen dies zulassen

#### 2. Methodenkoffer:

- Gesprächstechniken: offene Fragen, paradoxe Intervention
- Fragenkatalog zur Reflektion der Selbstwirksamkeit
- Bis zu 3 Integrationsversuche (Beachtung der eigenen Ressourcen)
- Regelmäßige Reflexion zum Entwicklungsverlauf des TN

#### 3. Tipps und Beispiele :

- Überleitung zu weiteren Anlaufstellen schaffen (z.B. Obdachloseneinrichtung, Eheberatung, etc.)
- Präsenz der TN zur mtl. Stundenabrechnung nutzen, um TN zu erreichen, die wenig präsent sind
- Überleitung in Umschulung / Qualifikationen
- Erhöhte Motivation zum Ende der Maßnahmen intensiv nutzen
- Unterstützung bei Unsicherheiten vor Job / Qualifikationsbeginn

#### 4. Dokumentationshinweise /- qualität:

- Verbleibserfassung
- Fallabschluss
- Weiterhin jede Konsultation dokumentieren / Reflektionen eintragen
- Ziele aktualisieren und reflektieren / Zielanpassung berücksichtigen

#### 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen:

- Ressourceneinsatz-Nutzenrelation berücksichtigen
- Erfolgreiche Integration in Arbeit, Ausbildung oder in eine tragfähige Selbstständigkeit (in Abstimmung mit dem JobCenter)
- Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit (Annäherung an die Anforderung des Arbeitsmarktes)

## 4. ABSCHLUSSPHASE: PROZESSSCHRITT „VERBLEIBSERFASSUNG UND ABSCHLUSS“ NACH GPM

Themen: Erfolgskontrolle und Evaluation



### 1. Rahmenbedingungen:

- Fallabschluss
- Aushändigung von personenbezogenen Unterlagen (Lebenslauf / Anschreiben und weitere erstellte Dokumente)



### 2. Methodenkoffer:

- Überleitung zu „Coaching in Unternehmen“
- Erfolgskontrolle



### 3. Tipps und Beispiele

- Prozessstandards und zeitliche Abläufe im GPM (wie Reflektion, Beendigung und Abschluss) beachten
- Verbleibserfassung nutzen um TN/Coachee in Arbeit zu erreichen / kontaktieren / beraten



### 4. Dokumentationshinweise /-qualität

- Verbleibserfassung, Fallabschluss
- Fallabschluss
- Löschung personenbezogener Unterlagen (Lebenslauf / Anschreiben / erstellte Dokumente)
- Casian: Nach Abschluss eines Coachings ist eine Neueröffnung mit der bisherigen Kennung möglich



### 5. Auswirkungen auf die Sollzahlen

- Einbindung von nachgehender Begleitung = Erhöhung der Integrationsquote nach 6 Monaten
- Anstieg der Reflexionsquote
- Verbleibserfassung berücksichtigen! Nach Coachingende sollen keine Konsultationen, sondern nur Verbleibe erfasst werden!



## Entwurf METHODENKOFFER

### Beratungs- /Coachingmethoden

- [Das „kybernetische Dreieck“](#) Wertearbeit
- [Big-Five-Persönlichkeitstest](#) Persönlichkeitstest
- [Heißluftballonanalyse](#) Entscheidungsfindung
- [Eigenmarkenslogan](#) Stärken; Selbst-Fremdwahrnehmung
- [Kraftressourcen-Modell](#) Selbstmanagement, Stressbearbeitung; Burnout
- [Reflexionshelfer – Die 12 Arten des Verlusts](#)
- [Reflexionshelfer – emotionale Fokussierung](#)
- [Externe Wertekonflikte](#)
- [Auf der Suche nach Spitzenleistung](#)
- [Visualisierung subjektiver Weltbilder in 3-D](#)
- [Ein Netz, das trägt](#)
- [Work-out](#)
- [Mit „Gaben“ die Wirksamkeit im beruflichen Alltag erhöhen](#)
- [Lösungsorientierte Klärungsarbeit in elf Schritten](#)
- [Karrieremuster erkennen](#)
- [Audiovisuelles Feedback – Coaching on the job](#)
- [Biografieanalytisches Coaching- Lösungen in Gruppen bewerten](#)
- [Coaching Tools](#) (umfassende freie Sammlung von Coachingtools)
- [Sammlung Thematischer Tool](#)

### Kompetenzerfassung

- [Online Wegweiser Kompetenzpässe](#)  
<https://www.bildung.koeln.de/beratung/kompetenzpaesse/index.html>
- [u.a.](#)  
[BIP - Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung](#)

### Fragetechniken (noch nicht interaktiv)

- Fragen zur Fokussierung
- Fragen zur Ermittlung von Unterschieden
- Fragen zur gedanklichen Verschlechterung
- Andere hypothetische Fragen
- Fragetechniken
- Fragen zur Auflösung eines Problems durch Umformulierung
- Fragen nach bisherigen Lösungsversuchen
- Fragen zur Ressourcenorientierung
- Meta-Fragen
- Zirkuläres Fragen

### Erweiterte methodische Empfehlungen (anmeldepflichtig)

- ABC- Arbeitsbewältigung Coaching  
[https://www.inqa.de/SharedDocs/PDFs/DE/Publikationen/inqa-38-arbeitsbewaeltigungscoaching.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.inqa.de/SharedDocs/PDFs/DE/Publikationen/inqa-38-arbeitsbewaeltigungscoaching.pdf?__blob=publicationFile)
- Haus der Arbeitsfähigkeit / Prof. Ilmarinen  
<https://bit.ly/2HIEu7h>  
<http://www.gesundheitundmanagement.de/ilmарinen-und-die-arbeitsfaehigkeit/>

### Weiteres Vorgehen :

- Sie als Jobcoaches sind dazu aufgerufen, Hinweise über die Passung und Anpassungsbedarfe zur Verfügung zu stellen. Eine Rückmeldung und Fortschreibung sollte anhand konkreter Abläufe im Coachingprozess erfolgen. Wir bitten um Verständnis, dass wir nicht jedes Detail veröffentlichen können, bemühen uns jedoch möglichst vielen Hinweisen und Querverweisen zu folgen
- Hinweise zum Handlungsleitfaden bitte an [rita.podlacha@gesbit.de](mailto:rita.podlacha@gesbit.de) oder an [schulz-naue@berlin.arbeitundleben.de](mailto:schulz-naue@berlin.arbeitundleben.de)
- Eine Fortschreibung / Entwicklung eines Methodenkoffers ist geplant
- Ort der Veröffentlichung für alle Berliner Jobcoaches in casian mit dem Link [Handlungsempfehlungen](#) und in internen Bereich der GesBiT mit dem Link [Handlungsempfehlungen](#)