

# **Qualifikationsprofil**

## **Job Coaches mit eidgenössischem Fachausweis**

vom 04. Dezember 2018

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Berufsbild .....</b>	<b>3</b>
1.1	Arbeitsgebiet.....	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen .....	3
1.3	Berufsausübung .....	3
1.4	Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur.....	3
<b>2</b>	<b>Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich .....</b>	<b>6</b>
3.1	Handlungskompetenzbereich A Integration in den Arbeitsmarkt .....	6
3.2	Handlungskompetenzbereich B Aufbau und Pflege von Netzwerken.....	13
3.3	Handlungskompetenzbereich C Selbstmanagement .....	15

## **1 Berufsbild**

### **1.1 Arbeitsgebiet**

Die Job Coaches begleiten und unterstützen ihre Klient/-innen bedürfnisgerecht und koordinieren den Prozess der Integration in den Arbeitsmarkt. Zu ihren Klient/-innen zählen Menschen für die der Zugang zum und die Arbeitsplatzsicherung im allgemeinen Arbeitsmarkt aus unterschiedlichen Gründen erschwert ist.

### **1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen**

Die Job Coaches richten ihre Begleitung an den Bedürfnissen der Klient/-innen aus. Sie fördern sie darin, auf ihre eigenen Stärken zu vertrauen und unterstützen das Erlernen der Fähigkeit, auch schwierige Situationen zu bewältigen. Ziel ist, dass sich die Klient/-innen möglichst auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt möglichst autonom bewegen können. Gleichzeitig gehen die Job Coaches auf die Anliegen der Arbeitgebenden ein, um gemeinsam die bestmögliche Lösung zu finden. Das Ziel der Job Coaches ist die nachhaltige Integration des/-r Klient/-in in den allgemeinen Arbeitsmarkt. Die Job Coaches nehmen sorgfältige Auftragsklärungen vor und führen Anfangsgespräche mit dem/r potenziellen Klienten/-in. Sie klären gemeinsam Art und Umfang der Zusammenarbeit und berücksichtigen dabei Vorgaben der Kostenträger. Sie begleiten den/die Klient/-in beim Erstellen der Berufsprofile und unterstützen den/die Klient/-in bedarfsgerecht bei der Arbeitsplatzsuche im allgemeinen Arbeitsmarkt. Sie nehmen vertiefte Abklärungen vor, unterbreiten ihren Klient/-innen eine Auswahl an Möglichkeiten, geben bei Bedarf Trainings für den Bewerbungsprozess und begleiten Bewerbungsgespräche und den Arbeitsmarkteintritt bei Bedarf sowie gemäss Vorgaben der Kostenträger/innen. Sie führen mit den Klient/-innen und allenfalls weiteren Beteiligten Standortgespräche, verfassen Klientenberichte und schliessen die Begleitmassnahme ab. Zentrales Instrument ihrer Arbeit ist dabei das Gespräch und die zielgruppengerechte Gesprächsführung und -moderation. Die Job Coaches pflegen Kontakte zu den Arbeitgebenden und anderen zentralen Anspruchsgruppen, reagieren adäquat in Krisen oder klären Konflikte. Sie nehmen dabei eine moderative Rolle ein und vermitteln zwischen den Anspruchsgruppen. Dem Aufbau und der Pflege eines Netzwerkes rund um die Arbeitsintegration messen sie einen hohen Stellenwert zu. Sie arbeiten konstruktiv mit verschiedenen Anspruchsgruppen zusammen, nehmen am Fachaustausch in interdisziplinären Teams teil oder arbeiten in Projekten mit. Als Bindeglied zwischen den Klient/-innen und dem Arbeitsmarkt vermitteln zwischen den Anforderungen des/r Arbeitgeber/in und den Bedürfnissen des/r Klient/-innen. Die Job Coaches zeichnen sich durch einen bewussten Umgang mit den eigenen Ressourcen aus und gestalten die Beziehungen im beruflichen Kontext professionell. Sie beobachten Trends in ihrem Arbeitsbereich und geben gezielt Impulse zur Förderung von Innovationen im eigenen Arbeitsbereich.

### **1.3 Berufsausübung**

In einem anspruchsvollen Arbeitsumfeld arbeitet der Job Coaches mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen wie z.B.: Klient/-innen, Angehörigen, Ärzt/-innen, Schulen, zuweisende Stellen, Kostenträger/-innen und Arbeitgeber/innen. Die Job Coaches koordinieren die Tätigkeiten dieser Anspruchsgruppen in Bezug auf ihre/n Klienten/-in unter Berücksichtigung der verschiedenen Bedürfnisse. Diese Bedürfnisse müssen sie ausbalancieren und professionell mit Zielkonflikten umgehen. Die bedürfnisgerechte unterstützende Begleitung der Klient/-innen im Hinblick auf die Integration oder den Verbleib im allgemeinen Arbeitsmarkt steht stets im Zentrum. Die Job Coaches unterstützen den/die Klient/-in sowie deren Arbeitgebende so intensiv und so lange wie nötig. Sie fördern mit ihrer Tätigkeit stets die Selbstwirksamkeit und das Empowerment ihres/r Klient/-in.

### **1.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Arbeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor nicht nur einer gesunden Wirtschaft, sondern durch ihren sinnstiftenden Charakter auch auf gesellschaftlicher Ebene. Die Job Coaches leisten einen wichtigen Beitrag dazu, dass Menschen ihr Recht auf Arbeit und ihren Platz in der Gesellschaft wahrnehmen

können: Sie unterstützen Menschen bei der Arbeitsintegration, die aus verschiedensten Gründen Schwierigkeiten bei der Arbeits- oder Ausbildungsplatzsuche, beim Stellenantritt oder Stellenerhalt und der Berufsausübung haben, zielorientiert.

## 2 Übersicht der beruflichen Handlungskompetenzen

Stand 26.10.2018

Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen					
		1	2	3	4	5	6
A	Integration in den Arbeitsmarkt	A1 Auftragsklärung vornehmen	A2 Vorabklärungen durchführen	A3 Klient/-innen beim Erstellen eines Berufsprofils unterstützen	A4 Klient/-innen bei der Aus-, Weiterbildungs- und Arbeitsplatzsuche unterstützen	A5 Klient/-innen an Vorstellungsgespräche begleiten	A6 Arbeitsmarkteintritt der Klient/-innen begleiten
		A7 Klient/-innen nach Eintritt in den Arbeitsmarkt unterstützen	A8 In anspruchsvollen Situationen kompetent reagieren	A9 Standortgespräche führen	A10 Klient/-innen Berichte verfassen	A11 Begleitmassnahme abschliessen	
B	Aufbau und Pflege von Netzwerken	B1 Mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten	B2 Interdisziplinär zusammenarbeiten	B3 In interinstitutionellen Projekten mitarbeiten	B4 Alle beteiligten Anspruchsgruppen unterstützen	B5 Netzwerke zu potenziellen Arbeitgeber/-innen aufbauen	
C	Selbstmanagement	C1 Beziehungen professionell gestalten	C2 Die eigenen Ressourcen pflegen	C3 Spannungsfelder managen	C4 Zu Innovationen im eigenen Arbeitsbereich beitragen		

### 3 Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich

Stand 24.01.2017

#### 3.1 Handlungskompetenzbereich A Integration in den Arbeitsmarkt

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>A1 Auftragsklärung mit allen Beteiligten vornehmen</b></p> <p>Neue Klient/-innen nehmen entweder selber Kontakt mit dem Job Coaches oder dessen Organisation auf oder sie werden direkt von allfälligen Kostenträger/-innen überwiesen und informieren sich über das Angebot. Die Job Coaches nehmen gemeinsam mit den neuen Klient/-innen und allenfalls mit weiteren Beteiligten eine Auftragsklärung vor und holen je nach Situation bereits erste Informationen über die Situation und die Motivation ein oder sie machen eine erste Anspruchsklä rung z.B. hinsichtlich Lohnvorstellungen. Die Job Coaches klären den/die Klient/-in transparent über das Vorgehen und die Folgen auf und weisen darauf hin, dass die Zusammenarbeit auf gegenseitigem Einverständnis beruht. Im Rahmen der Auftragsklärung entscheiden die Job Coaches, ob sie den Auftrag annehmen und welche Grobziele dieser umfasst (z.B. Aufbau von Schlüsselkompetenzen / Grundarbeitsfähigkeit, Ausbildung, Umschulung, Unterstützung bei der Arbeitsplatz-/Ausbildungssuche etc.) oder ob sie den Auftrag ablehnen und kommunizieren den Entscheid transparent in geeigneter Form. Je nach Situation erfolgt die Auftragsklärung durch den Vorgesetzten oder gemäss Auftrag des/r Kostenträger/-in.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, eine fachkundige und umfassende Auftragsklärung vorzunehmen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertiefte Kenntnisse im Bereich der verschiedenen Sozialversicherungen.</li> <li>• weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf.</li> <li>• verfügen über Handlungswissen bezüglich der Vorgehensweisen des Supported-Employment-Ansatzes, den verschiedenen Herangehensweisen für die Arbeit mit den Klienten/-innen sowie der Auftragsklärung.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind um eine systematische Auftragsklärung bemüht, in welche sie den/die Klient/-in aktiv einbeziehen.</li> <li>• sind bereit, bei Ablehnung eines Auftrages den Entscheid transparent und in geeigneter Form zu kommunizieren und den/die Klient/-in weiter zu verweisen oder weitere Möglichkeiten aufzuzeigen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit der guten Zusammenarbeit mit den zuweisenden Stellen bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage im Rahmen der Auftragsklärung einzuschätzen, ob sie den Auftrag annehmen oder ablehnen um den Entscheid begründet zu kommunizieren.</li> <li>• können einschätzen, wie und mit welchen Quellen sie sich gültige Informationen zu personen- oder zielgruppenbezogenen Besonderheiten beschaffen und diese entsprechend konsultieren.</li> </ul>
<p><b>A2 Vorabklärungen durchführen</b></p> <p>Die Job Coaches es führen eines oder mehrere Anfangsgespräche mit den Klient/-innen, gegebenenfalls im Beisein weiterer Beteiligter. Sie holen soweit als nötig Informationen zur Situation der Klient/-innen ein (berufliche Laufbahn, beruflicher und privater Hintergrund / Familiensituation, Hobbies, Interessen, finanzielle Lage, ärztliches Zumutbarkeitszeugnis oder ärztliche Diagnose, Medikamente etc.) und gehen damit sorgfältig und gemäss den gesetzlichen Bestimmungen um. Sie erfragen zudem die Anliegen, Ziele und Vorstellungen (Lohn, Arbeitsort, Beruf etc.) des/-r Klient/-in. Gemeinsam mit den Klient/-innen erstellen sie einen Handlungsplan mit Zielsetzungen und Massnahmen. Dabei zeigen sie Perspektiven auf und integrieren eine Karriereplanung. Gegebenenfalls berücksichtigen sie zudem durch den Kostenträger vorgegebene Zielsetzungen (z.B. Begleitung bei der Stellensuche und</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage situationsgerechte Anfangsgespräche unter Berücksichtigung aller relevanten Informationen und Einbezug der Klient/-innen und weiterer Beteiligter zu führen.</li> <li>• sind in der Lage, individuelle und massgeschneiderte Abklärungen hinsichtlich möglicher Einsatzorte und Arbeitstätigkeiten zu veranlassen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> <li>• verfügen über Methodenkenntnisse, um die Klient/-innen darin zu stärken, für sich selber einzustehen.</li> <li>• weisen fundierte Kenntnisse im Bereich der Anforderungen des Arbeitsmarktes auf.</li> <li>• weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf.</li> <li>• besitzen sehr gute Kenntnisse in der Anwendung der Fallsteuerungs-Software und Klient/-innen Erfassungs-Systeme sowie der Datenschutzregelungen.</li> <li>• verfügen über vertiefte Kenntnisse der relevanten Datenschutzbestimmungen.</li> </ul>

<p>beim Stellenantritt, einer Umschulung/Ausbildung oder eines Wiedereinstiegs am alten Arbeitsort). Sie vereinbaren falls nötig eine Schweigepflichtentbindung bzw. eine Vollmacht, falls der/die Klient/-in in ärztlicher oder psychologisch-psychotherapeutischer Behandlung ist. Die Job Coaches es sensibilisieren die Klient/-innen für das Ziel und für die Voraussetzungen, um dieses Ziel zu erreichen. Bei Bedarf lassen sie die Klient/-innen eine Einverständniserklärung unterzeichnen. Anschliessend an das Gespräch erstellen die Job Coaches es ein Klient/-innen Dossier und legen dieses ab. Weiter informieren sie alle Beteiligten über die Inhalte und die Art der Zusammenarbeit. Die Job Coaches es planen und definieren ein geeignetes Setting für allfällige, z.T. vom/von der Kostenträger/in verlangte (Leitungs-)Abklärungen und veranlassen interne Massnahmen, um diese zu evaluieren (z.B. Beobachtung durch Arbeitsagog/-innen, strukturierte Gespräche mit Klient/-innen oder Auskünfte von Fremdpersonen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über gute Kenntnisse bezüglich Methoden und Instrumenten zur Kompetenzbeurteilung.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse in Rückmeldetechniken.</li> <li>• besitzen gute Kenntnisse von massgeblichen Abklärungskriterien.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind stets darum bemüht, professionell im Spannungsfeld der Ziele des Kostenträgers, den institutionellen Rahmenbedingungen und den Möglichkeiten und Bedürfnissen des/r Klient/-in zu argumentieren und zu entscheiden.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit der Einverständniserklärung und ggf. Schweigepflichtentbindung bewusst.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> <li>• sind bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende, professionelle und ausbalancierte Nähe-Distanz-Beziehung mit ihren Klient/-innen aufzubauen und zu pflegen.</li> <li>• sind bestrebt, die Bedürfnisse und Vorstellungen der Klient/-innen differenziert zu erfassen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines geeigneten Settings für die Abklärungen mit allen relevanten Beteiligten bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage die Ausgangslage der Klient/-innen umfassend einzuschätzen um entsprechende Massnahmen einzuleiten.</li> <li>• können die Notwendigkeit von weiterführenden Abklärungen einschätzen, um erste Überlegungen für ein sinnvolles Einsatzgebiet und Arbeitstätigkeit für den betreffenden Klienten einzugrenzen.</li> <li>• sind in der Lage die Kompetenzen, Bedürfnisse und Bewältigungsmuster der Klient/innen einzuschätzen, um daraus geeignete Schritte abzuleiten.</li> <li>• können ihre eigenen Kompetenzen zuverlässig einschätzen und bei Bedarf Expert/-innen beiziehen.</li> </ul>
<p><b>A3 Klient/-innen beim Erstellen eines Berufsprofils unterstützen</b></p> <p>Gemeinsam mit den Klient/-innen erstellen die Job Coaches ein individuelles Berufsprofil. Sie besprechen die Bedürfnisse der Klient/-innen bezüglich beruflicher Tätigkeiten und Arbeitgeber und spiegeln diese mit den Möglichkeiten, Ressourcen und Einschränkungen der Klient/-innen. Bei Bedarf holen die Job Coaches die Einschätzung von Fachpersonen sowie – in Abstimmung mit dem/r Klient/-in – allenfalls aus dem Umfeld der Klient/-innen ein und machen sich zusammen mit ihrer eigenen Einschätzung ein Gesamtbild des/-r betreffenden Klient/-in. Weiter erfassen sie den Hintergrund der Klient/-innen, berufsrelevante Einschränkungen und Ressourcen sowie die Erkenntnisse aus allfälligen Abklärungen. Sie beschreiben die beruflichen Möglichkeiten und Perspektiven der Klient/-innen, indem sie gemeinsam mit den Klient/-innen besprechen, in welchen Berufen sie sich mit ihrem spezifischen Profil wohlfühlen könnten. Im gesamten Prozess berücksichtigen sie die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele. Auch das bestehende Netzwerk der Klient/-innen beziehen die Job Coaches mit ein. Aufgrund dieser Informationen erstellen sie gemeinsam mit den Klienten/-innen eine Kompetenzbilanz/ein Berufsprofil, die/das insbesondere ihre Fähigkeiten und Stärken sichtbar macht. Dabei achten sie darauf, dass der/die Klient/in sich nicht selber überschätzt.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, gemeinsam mit Klient/-innen ein realistisches Berufsprofil zu erstellen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über gute Kenntnisse an Berufsfeldern und Berufen und der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.</li> <li>• weisen fundierte Kenntnisse des Arbeitsmarktes und der Arbeitsmarktanforderungen auf.</li> <li>• verfügen über ein Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind darum bemüht, eine optimale Passung zwischen Klient/in und beruflicher Tätigkeit zu berücksichtigen um einem allfälligen Misserfolg vorzubeugen.</li> <li>• sind um einen konstruktiven interdisziplinären Austausch bemüht.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage die Bedürfnisse der beruflichen Tätigkeit des Klienten hinsichtlich Kompetenzen, Ressourcen, Einschränkungen und Anforderungen ganzheitlich einzuschätzen um gemeinsam mit dem/r Klient/-in ein realistisches Berufsprofil abzuleiten.</li> <li>• können ihre eigenen fachlichen Grenzen einschätzen und bei Bedarf passende Massnahmen ableiten.</li> </ul>

<p><b>A4 Klient/-innen bei der Aus-, Weiterbildungs- und Arbeitsplatzsuche unterstützen</b></p> <p>Die Job Coaches unterstützen die Klient/-innen – je nachdem nach einem allfälligen Aufbautraining – bei der Suche einer auf ihr Berufsprofil abgestimmten beruflichen Tätigkeit oder eines entsprechenden Ausbildungsplatzes. Sie ermutigen und unterstützen Klient/-innen bei der eigenständigen Suche nach einem Arbeits- oder Ausbildungsplatz. Dazu besprechen sie mit ihnen das Vorgehen bei der Suche nach geeigneten Arbeitgebern/-innen und Arbeitsstellen resp. Ausbildungsinstitutionen und nutzen allenfalls auch das Netzwerk der Klient/-innen. Bei Bedarf kontaktieren sie nach Rücksprache mit den Klient/-innen potenzielle Arbeitgeber und besprechen mit ihnen verschiedene Einsatz- (z.B. Praktikumsstelle, Standardeinsatzplatz, Trainingseinsatzplatz etc.) und Finanzierungsmöglichkeiten. Unter Umständen besichtigen die Job Coaches die Arbeitsstelle, um eine grösstmögliche Passung sicherzustellen. Es können dauerhafte Kooperationen mit Arbeitgebern, für Praktikums-, Ausbildungs- oder Arbeitsplätze bestehen. Die Job Coaches können in Zusammenarbeit mit dem/-r Klient/-in und den Arbeitgeber/-innen ein Matching der Arbeitsstelle vornehmen und zusammen mit den Klient/-innen zu ihren beruflichen Qualifikationen passende Einsatzmöglichkeiten erarbeiten. Die Job Coaches sprechen die Massnahme resp. Eingliederung mit den Klient/-innen und den Arbeitgebern ab und stellen den Kontakt her. Die Job Coaches unterstützen die Klient/-innen gezielt beim Aufbau der im Bewerbungsprozess benötigten Kompetenzen. Sie wählen dazu geeignete Methoden und Settings und bieten sowohl individuelle Bewerbungstrainings wie Gruppenkurse zu diesem Thema an. Die Job Coaches geben den Klient/-innen Rückmeldungen zu ihren Bewerbungsdossiers und -schreiben und helfen falls nötig und erwünscht bei der Überarbeitung. Sie unterstützen die Klient/-innen dabei, die Ressourcen hervorzuheben und geben ihnen Tipps, die Schwächen und Einschränkungen vorteilhaft zu formulieren. Weiter üben die Job Coaches mit den Klient/-innen das Führen von Vorstellungsgesprächen. Gegebenenfalls binden sie weitere interne und externe Expert/-innen in die Schulungen mit ein (z.B. HR-Fachperson aus einem Unternehmen, Ausbilder/in). Bisweilen wirken sie in Bewerbungssimulationen mit, in denen sie die Rolle eines fiktiven Arbeitgebers übernehmen. Zentral im gesamten Prozess ist die Stärkung des Selbstvertrauens der Klient/-innen.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Klient/-innen massgeschneidert auf deren Bedürfnisse bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess zu unterstützen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertiefte Kenntnisse rund um den Bewerbungsprozess</li> <li>• verfügen über ein gesichertes Handlungswissen zum Empowerment-Ansatz.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse in Kommunikations- und Verhandlungstechniken, insbesondere «professionelles Telefonieren» sowie Techniken lösungsorientierter Beratung.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind konsequent darum bemüht, die Eigenverantwortung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe zu stärken.</li> <li>• sind bereit, den Klient/-innen Kontakte zu potentiellen Arbeitsplätzen zu eröffnen.</li> <li>• sind bereit, zahlreiche Telefonate für das Finden eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes zu führen.</li> <li>• Zeigen bei der Suche von Arbeits- bzw. Ausbildungsplätzen für ihre Klient/-innen Ausdauer und Durchsetzungswille.</li> <li>• sind bereit, kreative Wege für die Arbeitsplatzsuche vorzuschlagen.</li> <li>• sind motiviert bei Bedarf weitere Expert/-innen in die Trainings miteinzubeziehen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines wirkungsvollen Auftretens im Rahmen des Bewerbungsprozesses bewusst.</li> <li>• Sind bereit, die Stärkung des Selbstvertrauens der Klient/-innen den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit zu stellen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage den, individuellen Bedarf der Klient/-innen einzuschätzen und gezielte Massnahmen daraus abzuleiten.</li> <li>• sind in der Lage, basierend auf dem Berufsprofil gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und der Arbeitgebenden ein Matching zwischen Qualifikation und Einsatzmöglichkeit vorzunehmen</li> </ul>
<p><b>A5 Klient/-innen an Vorstellungsgespräche begleiten</b></p> <p>Falls nötig und vom/von der Klient/-in gewünscht, unterstützen die Job Coaches ihn/sie beim Vorstellungsgespräch. Sie schätzen ein, inwieweit der/die Klient/-in die Gesprächsführung übernehmen kann und besprechen dies vorab, wobei der/die Klient/-in den Grad an Unterstützung bestimmt. Am</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Vorstellungspräche von Klient/-innen nach deren Bedürfnissen zu unterstützen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über gute Kenntnisse in zielgruppengerechter und verständlicher Kommunikation.</li> </ul>



<p>Gespräch selber nehmen sie eine Vermittlerrolle zwischen Klient/in und Arbeitgeber/in ein, erklären und argumentieren wo nötig und versuchen ein gemeinsames Verständnis für die Situation zu schaffen. Sie achten darauf, dass die Entlohnung des/der Klient/-in im Verlauf des Gesprächs geregelt wird, setzen sich für eine situationsgerechte, branchenübliche und leistungsangepasste Entlohnung ein und fragen bei Bedarf nach.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weisen betriebswirtschaftliches Grundwissen und Grundkenntnisse über Unternehmensstrukturen auf.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind darum bemüht, sich in die Denkweisen, Werte und Normen von Arbeitgebern einzudenken.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines gemeinsamen Verständnisses im Vorstellungsgespräch bewusst.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage einzuschätzen, inwieweit der/die Klient/in die Gesprächsführung übernehmen kann und daraus in Absprache mit dem/r Klient/-in den Grad der Unterstützung abzuleiten.</li> </ul>
<p><b>A6 Arbeitsmarkteintritt der Klient/innen begleiten</b></p> <p>Die Job Coaches begleiten die Klient/-innen beim Eintritt in den Arbeitsmarkt. Der zentrale Aspekt, um die Chancen auf einen nachhaltigen Arbeitsmarkteintritt zu garantieren, ist von Beginn weg die Förderung der Selbstwirksamkeitserwartung des/r Klient/-in. Gemeinsam mit dem/r Klient/-in und dem/r Arbeitgeber/in vereinbaren sie Ziele für die Massnahme bzw. den Arbeitseinsatz und thematisieren, eine situationsgerechte Entlohnung. Die Job Coaches klären allenfalls versicherungstechnische Fragen und regen falls nötig Anpassungen des Stellenbeschreibs und/oder des Arbeitsplatzes sowie geeignete Unterstützungsmassnahmen seitens des Unternehmens an. Diese Punkte fliessen in eine Vereinbarung ein, welche von allen drei Anspruchsgruppen unterzeichnet wird. Neben den Zielen, an denen der/die Klient/-in arbeitet, verpflichtet sich der/die Arbeitgeber/in zur Unterstützung bzw. zur Berücksichtigung bestimmter Bedürfnisse des/r Klient/-in. Neben einer Ansprechperson seitens des Betriebs werden auch der Einbezug und die Information der Mitarbeitenden gemeinsam festgelegt. Zudem halten die Anspruchsgruppen fest, wie die Begleitung durch den Job Coaches ausgestaltet werden soll (Art und Intensität der Kontakte). Die Job Coaches führen diesen Prozess, nehmen Fragen auf und beantworten diese. Je nachdem begleiten sie den Eintritt eines/e Klient/-in mit zusätzlichen unterstützenden Massnahmen.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, den Prozess des Arbeitsmarkteintritts von Klient/innen zu begleiten.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> <li>• haben gesicherte Kenntnisse über die Erfolgsfaktoren und Stolpersteine des Arbeitsmarkteintritts.</li> <li>• verfügen über gute arbeitsrechtliche Kenntnisse.</li> <li>• haben sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Förderung der Selbstwirksamkeit des/r Klient/-in</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehen in der Erhöhung der Selbstwirksamkeit das primäre Erfolgsrezept für eine erfolgreiche Integration im Arbeitsmarkt</li> <li>• sind bestrebt gemeinsam mit dem/der Klient/in und dem Arbeitgeber oder dessen Vertreter die wichtigsten Rahmenbedingungen für den Arbeitseinsatz zu vereinbaren.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit ihrer Vermittlerrolle im Prozess bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage den Unterstützungsbedarf des Klienten/der Klientin zuverlässig einzuschätzen und die Begleitung entsprechend auszugestalten.</li> </ul>
<p><b>A7 Klient/innen nach Eintritt in den Arbeitsmarkt unterstützen</b></p> <p>Die Job Coaches unterstützen die Klient/-innen, die Arbeitgeber/-innen und deren Teams nach Eintritt des/-r Klient/in in den Arbeitsmarkt je nach Bedarf des/-r Klient/-in. Dabei steht für den/die Job Coaches die Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung des/r Klient/in im Mittelpunkt. Je nach Setting gehört diese Phase zu einer Massnahme oder erfolgt ausschliesslich auf Basis der Bedürfnisse des/r Klient/-in. Die Job Coaches bleiben mit dem/-r Klient/-in und dem/r Arbeitgeber/-in und dessen/deren Team in Kontakt und dienen allen Anspruchsgruppen als Ansprechperson, um die Nachhaltigkeit der</p>	<p>Die Job Coaches es...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Klient/innen und Arbeitgebende nach Eintritt in den Arbeitsmarkt individuell zu unterstützen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• haben sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Festigung der Selbstwirksamkeit des/r Klient/-in</li> <li>• verfügen über gute Kommunikations- und Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung.</li> <li>• haben Methodenkenntnisse in Coaching und Mediation.</li> <li>• weisen fundierte Kenntnisse nachhaltiger Erfolgsfaktoren der Arbeitsmarktintegration auf.</li> <li>• weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf.</li> </ul>

<p>Arbeitsmarktintegration oder des Arbeitsplatzverlusts sicher zu stellen. Je nach Unterstützungsbedarf des/-r Klient/-in legen die Job Coaches gemeinsam mit dem/r Klient/in eine passende Betreuungsart und die geeignete Betreuungsintensität fest. Sie begleiten die Klient/-innen mit individuell geeigneten Massnahmen, ermuntern und bestärken sie und unterstützen sie bei Fragen oder Problemen. Sie vermitteln ihnen auch die zentralen Aspekte der jeweiligen Arbeitskultur (Kleidung, Pünktlichkeit etc.). Gemeinsam mit den Klient/-innen erarbeiten die Job Coaches Bewältigungsstrategien, wie sie mit den Anforderungen am Arbeitsplatz umgehen und sich ins Team integrieren können. Falls ein institutionelles Setting gegeben ist und es dieses zulässt, werden die Klient/-innen solange von den Job Coaches unterstützt, bis eine Ablösung sinnvoll erscheint und von den Klient/-innen gewünscht wird.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Kenntnisse der Arbeitskultur und können sie dem Klienten/der Klientin vermitteln</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehen in der Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung das primäre Erfolgsrezept für eine nachhaltige Integration im Arbeitsmarkt</li> <li>• sind bereit mit Klient/-innen zusammen individuelle Bewältigungsstrategien zu erarbeiten.</li> <li>• sind motiviert, kooperativ und zielführend mit dem/r Arbeitgeber/in oder der für den/die Klient/-in zuständigen Person zusammenzuarbeiten und als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage einzuschätzen, welche Form von Begleitung der/die Klient/in braucht um eine passende Betreuungsart und -intensität festzulegen.</li> <li>• können ihre eigenen fachlichen Grenzen einschätzen und bei Bedarf passende Massnahmen ableiten.</li> </ul>
<p><b>A8 In anspruchsvollen Situationen kompetent reagieren</b></p> <p>Wenn der Verlust des Arbeitsplatzes droht oder zwischenmenschliche Konflikte drohen, dann analysieren die Job Coaches die Situation und entscheiden schnell über die jeweils zielführende Massnahme. Sie führen schwierige Gespräche mit den beteiligten Anspruchsgruppen indem die Job Coaches das Gespräch gut vorbereiten, wofür sie eine umfassende Situationsanalyse vornehmen. Während des Gesprächs kommunizieren sie offen, wertschätzend und sachlich und erarbeiten gemeinsam mit dem/r Klient/-in Lösungsmöglichkeiten und Alternativen.</p> <p>Treten herausfordernde Situationen oder Konflikte mit Beteiligung der Klient/innen auf, so gehen die Job Coaches diese proaktiv an und suchen das Gespräch mit allen Beteiligten und unterstützen sie möglichst zeitnah. Sie schätzen die Lage ein, bringen Ruhe in die Situation und klären diese im Gespräch, dessen Moderation sie übernehmen. Dabei nehmen sie eine Vermittlerrolle zwischen den KonfliktAnspruchsgruppen ein und verfolgen das Ziel, die Zusammenarbeit sofern möglich weiterzuführen.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Krisenbewältigungen zugunsten des Arbeitsplatzverlustes durchzuführen.</li> <li>• sind in der Lage, schwierige Gespräche mit Arbeitgeber/-innen sowie Klient/-innen professionell und lösungsorientiert zu führen.</li> <li>• sind in der Lage, Konflikte professionell zu klären.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Kenntnisse im Bereich der Krisenbewältigung sowie der für Krisenintervention zuständigen Stellen.</li> <li>• verfügen über Methodenkenntnisse im Bereich Konfliktgespräche und Rückmeldetechnik.</li> <li>• besitzen das nötige Handlungswissen in der Moderation von Konflikten.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in Krisensituationen um eine schnelle, flexible und zielsichere Intervention bemüht.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit ihrer Erreichbarkeit bewusst.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit einer guten Gesprächsvorbereitung bewusst.</li> <li>• sind sich eines möglichen Einflusses von persönlichen und äusseren Faktoren auf eine Krisensituation bewusst.</li> <li>• sind bereit, auf die Bedürfnisse der Beteiligten einzugehen.</li> <li>• sind darum bemüht, in schwierigen Gesprächen, empathisch, wertschätzend, objektiv, neutral, transparent und professionell zu kommunizieren.</li> <li>• sind bereit, die Klient/-innen im Gespräch in die Verantwortung zu nehmen.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> <li>• sind bereit Konflikte lösungsorientiert und deeskalierend zu klären.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit ihrer Vermittlerrolle in Konfliktsituationen bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, eine Krisensituation schnell einzuschätzen, fehlende Motivation oder drohenden Abbruch zu erkennen und zielführende Sofortmassnahmen daraus abzuleiten.</li> <li>• können Konflikte schnell einschätzen und geeignete und lösungsorientierte Schritte einleiten.</li> <li>• Sind in der Lage, ihre Grenzen zu erkennen, um rechtzeitig die für Kriseninterventionen zuständigen Stellen einzubeziehen.</li> <li>• sind in der Lage Konflikte, die an sie gerichtet sind, zu analysieren und in den Gesamtkontext zu stellen und die nötigen Schritte für die persönliche Abgrenzung einzuleiten.</li> <li>• sind in der Lage, die Ausgangssituation des schwierigen Gesprächs umfassend und objektiv zu analysieren und das Gespräch auf Basis der Analyse vorzubereiten.</li> </ul>
<p><b>A9 Standortgespräche führen</b></p> <p>In regelmässigen Abständen führen die Job Coaches Standortgespräche mit den Klient/-innen durch. Sie laden dazu den/die Klient/-in und – je nach Situation – allenfalls weitere Beteiligte ein. Die Job Coaches moderieren das Gespräch. Gemeinsam mit den Beteiligten besprechen sie den Stand der Dinge, holen die Einschätzung der Beteiligten ab, erarbeiten gemeinsam Perspektiven für die berufliche Zukunft und stellen allfällige weitere Massnahmen zur Diskussion. Sind beim/bei der Klient/-in bestimmte Kompetenzdefizite vorhanden, klären die Job Coaches gemeinsam mit ihnen die Situation und besprechen verschiedene Massnahmen und eine mögliche Karriereplanung. Bei der weiteren Begleitung der Klient/-innen halten sich die Job Coaches entweder an den von der Institution vorgegebenen Förderprozess oder gestalten diesen allein mit dem/r Klient/-in zusammen und passen diesen flexibel an die Bedürfnisse und Ziele sowie an den Kompetenzstand des/r Klient/-in an.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, zielführende und zukunftsorientierte Standortgespräche allenfalls unter Einbezug von weiteren Beteiligten zu führen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> <li>• verfügen über Kenntnisse in zielgruppengerechter und verständlicher Kommunikation.</li> <li>• besitzen ein fundiertes Handlungswissen von Techniken zur Zielvereinbarung.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind um einen stets professionellen Umgang mit dem Spannungsfeld der Ziele des Kostenträgers und den Möglichkeiten und Bedürfnissen des/r Klient/-in bemüht.</li> <li>• sind bereit Kompetenzdefizite bei den Klient/-innen ernst zu nehmen und sinnvolle Massnahmen mit den Klient/-innen zu besprechen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines regelmässigen Standortgesprächs mit den Klient/-innen und ggf. mit weiteren relevanten Beteiligten bewusst.</li> <li>• sind bereit, gemeinsam mit dem/r Klient/-in realistische Ziele zu formulieren und diese bei Bedarf an weitere Beteiligte zu kommunizieren.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage die unterschiedlichen Einschätzungen der Leistung eines/r Klient/in einzuordnen um darauf abgestimmt flexibel und im Rahmen der Ziele, der Bedürfnisse, des Kompetenzstands und des Förderprozesses eine optimale Lösung abzuleiten.</li> </ul>
<p><b>A10 Klient/innen Berichte verfassen</b></p> <p>Auf Basis der Standortgespräche, der Kompetenzbeurteilung, weiterer Abklärungen und Beobachtungen sowie allenfalls aufgrund von Vorgaben der Kostenträger erstellen die Job Coaches einen Bericht zum/r Klient/-in. Sie schildern darin den Verlauf der Massnahme und geben eine Einschätzung zu den Kompetenzen und bei Bedarf zur Vermittlungsfähigkeit des/r Klient/-in ab.. Allenfalls leiten sie Konsequenzen ab (z.B. Weiterarbeit an den bestehenden</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, umfassende Klient/-innen Berichte zu verfassen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• weisen gesichertes Handlungswissen im Umgang mit EDV auf.</li> <li>• verfügen über fundierte Kenntnisse im verständlichen schriftlichen Ausdruck.</li> <li>• weisen ein fundiertes Job-Coach-spezifisches Fachwissen auf.</li> </ul>

<p>Zielen, Vereinbarung neuer Ziele, Festlegen von Massnahmen) und geben Empfehlungen ab für das weitere Vorgehen.</p>	<p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind konsequent darum bemüht, die Bedürfnisse der Klient/innen aufzunehmen und in geeigneter Form im Bericht abzubilden.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines vollständigen, informativen und formal korrekten Klient/-innen Berichts bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, ihren eigenen Umgang mit Macht und Abhängigkeit zu reflektieren und bei Bedarf die geeigneten Massnahmen einzuleiten.</li> </ul>
<p><b>A11 Begleitmassnahme abschliessen</b></p> <p>Die Job Coaches planen den Abschluss der Begleitmassnahme aufgrund des Ablaufs der mit dem/-r Kostenträger/in vereinbarten Dauer der Massnahme, auf Wunsch des/-r Klient/-in hin oder aufgrund ihrer eigene Auswertung der Massnahme. Sie schliessen die Begleitung resp. Massnahme mit einem Gespräch mit den Klient/-innen und gegebenenfalls weiteren Beteiligten ab.. Im Gespräch besprechen die Job Coaches die persönliche Entwicklung des/der Klient/-in, die beruflichen Perspektiven und machen einen Rückblick auf die Begleitung. Dabei bringen sie den Klient/-innen Wertschätzung entgegen und weisen auf ihre Ressourcen und Fähigkeiten sowie ggf. auch auf problematisches Verhalten hin. Neben dem Rückblick auf die Begleitung thematisieren die Job Coaches die Zukunft. Je nach Situation geben sie einen Ausblick auf die anschliessende berufliche Tätigkeit, eine mögliche berufliche Karriere oder allenfalls weitere Anschlusslösungen und geben den Klient/-innen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Hinweise und Hilfestellungen (z.B. RAV, Sozialamt, Pro Infirmis etc.). Gemeinsam mit den Klient/-innen planen die Job Coaches die weiteren Schritte und füllen gemeinsam das Austrittsformular aus.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, den Prozess des Abschlusses einer Massnahme zu steuern.</li> <li>• sind in der Lage, Begleitmassnahmen formal abzuschliessen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Kenntnisse an alternativen Finanzierungsmöglichkeiten und weiteren unterstützenden Institutionen.</li> <li>• verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> <li>• besitzen die nötigen Kenntnisse der Austrittsformalitäten.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit den Begleitprozess ganzheitlich zusammenzufassen und zu thematisieren.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines Abschlussgesprächs im Hinblick auf eine Rückschau und einen Ausblick auf die Zukunft bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage den Begleitprozess zu analysieren und dem/der Klient/in erkenntnisreiche Rückmeldungen für die Zukunft zu übermitteln.</li> </ul>

### 3.2 Handlungskompetenzbereich B Aufbau und Pflege von Netzwerken

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>B1 Mit verschiedenen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten</b></p> <p>Die Job Coaches arbeiten mit unterschiedlichen Partnern zusammen und bewegen sich zwischen Klient/-innen und ggf. deren Angehörigen, Arbeitgebern, Fachstellen und Kostenträgern. Sie bemühen sich um eine gute und konstruktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten, kommunizieren regelmässig und offen und melden Zwischenfälle zeitnah und in den dafür vorgesehenen Strukturen. Im Sinne einer guten Netzwerkpflge bleiben sie i.d.R. auch über die Dauer einer Massnahme hinweg Ansprechpartner/in für Fragen oder Anliegen.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, mit verschiedenen Anspruchsgruppen professionell zusammenzuarbeiten.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Kenntnisse zur wirkungsvollen Netzwerkpflge.</li> <li>• verfügen über Kommunikations- und Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse der wichtigsten Partnerorganisationen und ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind motiviert als verlässlicher und verbindlicher Partner mit den Anspruchsgruppen zu agieren und Fristen sowie die vorgesehenen Strukturen einzuhalten.</li> <li>• zeigen die Bereitschaft, Kontakte über die vereinbarte Leistung hinweg zu pflegen.</li> <li>• sind darum bemüht, ihre Fachexpertise gegenüber den Anspruchsgruppen überzeugend zu vertreten.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit der kontinuierlichen Pflge und konstruktiven Zusammenarbeit mit den Anspruchsgruppen bewusst und halten sich an die Schweigepflicht.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> <li>• sind sich des Stellenwerts eines breiten, gut gepflegten Netzwerks bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage Zwischenfälle einzuschätzen und an die entsprechenden Stellen zeitnah zu melden.</li> <li>• sind in der Lage, Informationen hinsichtlich bestimmter Kriterien (Adressaten, Zeitpunkt, Inhalte usw.) richtig einzuschätzen.</li> </ul>
<p><b>B2 Interdisziplinär zusammenarbeiten</b></p> <p>Die Job Coaches nehmen an interdisziplinären Besprechungen teil oder moderieren diese. Sie bringen sich aus ihrer Fachsicht heraus aktiv in die Besprechung ein, schildern ihre Einschätzung der Klient/-innen und belegen ihre Aussagen anhand konkreter Beispiele. Je nach Reaktion argumentieren sie situationsgerecht, gehen auf ihr Gegenüber ein, beantworten Fragen, nehmen Einwände auf und entkräften diese. Gemeinsam mit den Beteiligten evaluieren sie, wo der/die Klient/in steht, stimmen die Zielsetzungen aus den verschiedenen Bereichen ab und leiten ggf. Massnahmen ab.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, interdisziplinär konstruktiv zusammenzuarbeiten.</li> <li>•</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.</li> <li>• weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, lösungsorientiert mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten und sich aktiv einzubringen.</li> <li>• sind bereit ihre Einschätzungen der Klient/-innen fachkundig zu vertreten und ihre Aussagen begründet anhand von Beispielen darzulegen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit ihrer Fachexpertise und ihrer Rolle als Spezialist/in Arbeitsintegration bewusst.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, aktiv zuzuhören, auf ihr Gegenüber einzugehen und Anliegen sowie Bedenken aufzunehmen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage zu evaluieren, wo der/die Klient/-in hinsichtlich einer Integration steht und stimmen die Zielsetzungen und ggf. Massnahmen daraus ab.</li> <li>• sind in der Lage Einwände einzuschätzen und je nachdem wirksame Argumente und Vorteile einer Zusammenarbeit daraus abzuleiten oder aber von einer Zusammenarbeit abzusehen.</li> </ul>
<p><b>B3 In interinstitutionellen Projekten mitarbeiten</b></p> <p>Die Job Coaches arbeiten in interinstitutionellen Projektgruppen innerhalb der Institution mit. Sie tragen zur Entwicklung neuer und der Überarbeitung bestehender Prozesse bei, testen solche Neuerungen in ihrem Bereich und geben eine strukturierte Rückmeldung dazu.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, aktiv und konstruktiv in interdisziplinären Projekten mitzuarbeiten.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über fundierte Fachkenntnisse im Bereich Arbeitsintegration.</li> <li>• haben Methodenkenntnisse im Bereich Projektmanagement.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, Kompromisse zu suchen und einzugehen.</li> <li>• sind bereit, mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, gegenüber abweichenden Sichtweisen aus der Perspektive des Job Coaches zu argumentieren.</li> </ul>
<p><b>B4 Alle beteiligten Anspruchsgruppen unterstützen</b></p> <p>Job Coaches begleiten und unterstützen Klient/-innen, die Arbeitgeber/-innen, bei denen sie arbeiten oder in Ausbildung sind und alle anderen beteiligten Anspruchsgruppen. Sie stehen allen Beteiligten bei Fragen und Problemen als Ansprechperson zur Verfügung. Je nach Bedürfnis begleiten und unterstützen sie die Beteiligten mehr oder weniger eng und nehmen regelmässig von sich aus Kontakt auf, um sich nach dem Stand der Dinge zu erkundigen. Die Job Coaches stellen allenfalls den Beteiligten bei Bedarf Hilfsmittel (z.B. Reports, Checklisten, Protokolle etc.) zur Verfügung, um die Abläufe und die Administration zu unterstützen und vernetzen sie mit den entsprechenden Fachstellen. Falls es zu einem Stellenabbruch kommt, bieten die Spezialist/-innen bedarfsgerechte Unterstützung des/r Arbeitgeber/-in und ermöglichen es dem/r Arbeitgeber/in, den Abbruch in einem Gesamtzusammenhang zu sehen.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Verantwortliche seitens des Arbeitgebers bedarfsorientiert zu unterstützen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über ein Repertoire an Methoden und Instrumente zur Erhebung des Bedarfs und der Bedürfnisse der Arbeitgeber.</li> <li>• besitzen sehr gute Kenntnisse verschiedener Fachstellen und Unterstützungsangebote.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse des Aufgabengebiets, der Rahmenbedingungen, Kompetenzen und Fachausdrücke der Arbeitgeber.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind darum bemüht, Informationen zielgruppengerecht zu formulieren und aufzubereiten.</li> <li>• zeigen die Bereitschaft für Arbeitgeber als Ansprechperson bei Fragen oder Problemen zur Verfügung zu stehen.</li> <li>• sind motiviert, proaktiv und regelmässig mit Arbeitgeber/-innen in Kontakt zu treten und sie bei Bedarf zielgerichtet mit Hilfsmitteln oder Informationen über spezifische Fachstellen zu unterstützen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit einer vertrauensvollen und fachkompetenten Kontaktpflege zu Arbeitgeber/-innen bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage einzuschätzen, in welcher Form und Intensität Arbeitgeber/innen Unterstützung brauchen und daraus die nötigen Schritte abzuleiten.</li> </ul>

<p><b>B5 Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebern und anderen Akteuren/-innen aufbauen</b></p> <p>Die Job Coaches bemühen sich mit den geeigneten Methoden aktiv um den Aufbau und die Erweiterung ihres Netzwerkes an potenziellen Arbeitgeber/-innen, Sozialversicherungen und anderen relevanten Anspruchsgruppen für ihre Klient/-innen. Dazu nutzen sie bestehende Kontakte aller Mitarbeitenden der Institution sowie der Klient/-innen. Insbesondere vernetzen sich die Job Coaches gezielt mit Firmen, Sozialversicherungen und anderen relevanten Anspruchsgruppen aus der näheren Umgebung. Die Job Coaches setzen sich gegenüber potenziellen Arbeitgeber/-innen und den Sozialversicherungen für ihre Klient/-innen ein, indem sie deren Stärken und Ressourcen hervorheben. Sie zeigen den Arbeitgeber/-innen auf, wie ein Arbeitseinsatz der Klient/-innen eine Win-Win-Situation erzeugen kann. Sie verhandeln über die Anstellungsbedingungen der Klient/-innen oder suchen jeweils gezielt aufgrund des Profils und der Bedürfnisse der Klient/-innen nach möglichen Arbeitgebern. Gegebenenfalls laden Job Coaches potenzielle und bestehende Arbeitgeber und andere relevante Anspruchsgruppen zu Veranstaltungen ein, um sich zu vernetzen. Im Kontakt mit ihnen versuchen Job Coaches, diese gezielt für ihr Anliegen zu gewinnen. Arbeitgeber/-innen zum Beispiel, schlagen sie Probearbeitstage oder passende Pilotprojekte vor oder zeigen ihnen die Vorteile für ihr Unternehmen auf (Imagegewinn, Aufwertung des Unternehmens nach innen und aussen etc.). Job Coaches erfassen alle relevanten Anspruchsgruppen systematisch, tragen Ereignisse und den Stand der Dinge laufend nach und halten die Daten dadurch aktuell. Bei Bedarf haken sie nach. Eine Kooperation verdanken Job Coaches auch im Hinblick auf die Risiken die Unternehmen dafür eingehen, die Offenheit, die sie entgegenbringen, die aufgewendete Zeit, die sie investieren und die Position, die sie damit beziehen etc.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, aktiv Netzwerke zu potentiellen Arbeitgebern aufzubauen.</li> <li>• sind in der Lage, ihre Klient/-innen bei potentiellen Arbeitgebern/-innen vorteilhaft zu positionieren.</li> <li>• verfügen über Kenntnisse im Bereich der Argumentationstechnik und dem Umgang mit Einwänden.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über gute Kenntnisse zu Quellen und Suchmethoden.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse der Ausbildungslandschaft und der jeweiligen Arbeitsmarktsituation</li> <li>• weisen gute Kenntnisse über Branchen, Betriebe und Gewerbeverbände in ihrer Region auf.</li> <li>• verfügen über gute Kenntnisse bezüglich Gesprächsführungs- und Verhandlungstechniken.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind darum bemüht, proaktiv, systematisch und zielorientiert potentielle regionale Arbeitgeber/-innen und andere relevante Anspruchsgruppen für ihre Klient/innen zu gewinnen.</li> <li>• sind motiviert, potentiellen und bestehenden Arbeitgebern/innen und andere relevante Anspruchsgruppen den Nutzen einer Kooperation zu präsentieren.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines professionellen Auftritts für eine erfolgsversprechende Zusammenarbeit mit Arbeitgeber/innen und anderen relevanten Anspruchsgruppen bewusst.</li> <li>• sind darum bemüht, gegenüber den potentiellen Arbeitgebern die Stärken und Ressourcen der Klient/-innen hervorzuheben und deren Einwänden professionell zu begegnen ohne dabei die Datenschutzbestimmungen zu verletzen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage ihre Aufbaustrategie einzuschätzen und die nötigen Schritte für eine nachhaltige Partnerschaft abzuleiten.</li> <li>• sind in der Lage Einwände einzuschätzen und je nachdem wirksame Argumente und Vorteile einer Zusammenarbeit daraus abzuleiten oder aber von einer Zusammenarbeit abzusehen.</li> </ul>
---	--

### 3.3 Handlungskompetenzbereich C Selbstmanagement

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p><b>C1 Beziehungen professionell gestalten</b></p> <p>Die Job Coaches sind sich ihrer Rolle bewusst und gestalten die Beziehung zu den Klient/-innen, dem Team, den Vorgesetzten und weiteren Anspruchsgruppen professionell. Im Umgang mit den Klient/-innen beachten die Spezialist/-innen die Grundregeln der Organisation und beobachten ihren Umgang mit den Klient/-innen sowie die Wirkung ihrer Kommunikation. Sie gehen</p>	<p>Die die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, professionelle Beziehungen zu verschiedenen Anspruchsgruppen zu gestalten.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über ein professionelles Repertoire an Techniken und Instrumenten zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme auf und deren Anwendung.</li> </ul>

<p>unvoreingenommen und zurückhaltend mit den Klient/-innen um, arbeiten mit den vorhandenen Ressourcen der Klient/-innen und pflegen einen gesunden und professionellen Umgang mit Misserfolgen. Sie treten mit den Klient/-innen in eine Beziehung und ermöglichen Lernprozesse. Sie schaffen eine vertrauensvolle Basis für die Zusammenarbeit, sind sich ihrer Rolle und ihres Auftrags gegenüber der Klient/-innen bewusst und leben die Werte und Normen der Institution vor. Sie engagieren sich für ihre Klient/-innen, kennen aber auch die Grenzen ihrer Zuständigkeit. Im Umgang mit den Klient/-innen halten sie Spannungen aus und meistern schwierige Situationen und Konflikte professionell. Ist ihre Unvoreingenommenheit stark beeinträchtigt, erkennen die Job Coaches dies und reagieren darauf. Dazu reflektieren sie ihre Rolle regelmässig selbst und holen professionelle Feedbacks ein, u.a. auch zur Frage: Wie wirke ich nach aussen? Schätze ich die Situation richtig ein? Was kann ich verbessern?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über eine breite Palette an Kommunikations- und Konflikttechniken.</li> <li>• verfügen über detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit den Klient/-innen.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende und professionelle Beziehung mit ihren Klient/-innen zu pflegen.</li> <li>• sind bereit die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit den Klient/-innen zu wahren und unvoreingenommen mit den vorhandenen Ressourcen der Klient/-innen zu arbeiten und verhalten sich stets zurückhaltend.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit einer professionellen und vertrauensvollen Beziehung und eines ausbalancierten Nähe-Distanz-Verhältnis bewusst.</li> <li>• sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv.</li> <li>• sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage ihren Umgang und ihre Wirkung mit den Anspruchsgruppen zu analysieren und daraus sinnvolle Schritte ableiten.</li> </ul>
<p><b>C2 Die eigenen Ressourcen pflegen</b></p> <p>Die Job Coaches sind belastbar und sorgen für ihre psychische und physische Gesundheit. Sie verfügen über eine vertiefte Selbstkenntnis, begegnen sich selber mit Achtsamkeit und reflektieren ihr Verhalten und ihre Rolle laufend, ziehen daraus Schlussfolgerungen für das eigene Verhalten und entwickeln dieses entsprechend weiter. Sie sind in der Lage, eigene Gefühle und das eigene Erleben zu erkennen, zu benennen und immer wieder aktiv eine Aussensicht dazu einzuholen. Dazu nehmen die Job Coaches regelmässig an Besprechungen in Form von Interventionen (kollegiale Beratung), Supervisionen oder Teambesprechungen teil. Im Rahmen dieser Besprechungen tauschen sie sich über berufliche Herausforderungen aus, besprechen belastende Situationen und Frustrationserlebnisse mit Klient/-innen sowie Fragen der Zusammenarbeit im Team. Sie reflektieren ihre Haltung gegenüber den Klient/-innen, vertiefen allenfalls ihr Verständnis der komplexen Situation der Klient/-innen, diskutieren die notwendige Abgrenzung von deren Problemen sowie die Möglichkeiten und Grenzen, im Rahmen ihrer Arbeit die Entwicklung der Klient/-innen zu fördern. Aus diesem Austausch über Beobachtungen und Erfahrungen aus der täglichen Arbeit mit den Klient/-innen und der gemeinsamen Reflexionstätigkeit gewinnen sie Erkenntnisse für ihre Tätigkeit und leiten allenfalls Massnahmen ab. Die Job Coaches sorgen für einen persönlichen Ausgleich zur Arbeitstätigkeit und setzen verschiedene Erholungsmassnahmen bewusst ein. Sie sorgen regelmässig für einen Interessensausgleich, reflektieren ihren eigenen Energiehaushalt und setzen bei der Arbeitsgestaltung bewusst Grenzen, um die eigene Balance aufrecht zu erhalten. Wenn nötig wenden sich die Job Coaches rechtzeitig an ihre Vorgesetzten und leiten Massnahmen ein, um sich regenerieren zu können.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotential</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll zu gestalten.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement.</li> <li>• weisen ein fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress auf.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind um den Erhalt der eigenen Balance zwischen Berufs- und Privatleben bemüht.</li> <li>• sind bereit, eigene Gefühle und das eigene Erleben regelmässig zu reflektieren und eine Aussensicht in geeigneter Form einzuholen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit eines gesunden persönlichen Ressourcenmanagements bewusst.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, ihren persönlichen Energiehaushalt und ihre eigenen Grenzen zu reflektieren, Handlungsbedarf zu erkennen und daraus konkrete, persönliche Massnahmen abzuleiten.</li> </ul>



<p><b>C3 Spannungsfelder managen</b></p> <p>Die Job Coaches managen die verschiedenen Spannungsfelder, in denen sie sich im Berufsalltag bewegen, professionell. Sie balancieren die Bedürfnisse verschiedener Anspruchsgruppen (Klient/-innen und deren Angehörigen, Kostenträger/-innen, Arbeitgeber/-innen) sowie die damit verbundenen Ansprüche gekonnt aus. Sie müssen den verschiedenen Anspruchsgruppen gerecht werden, ohne die/den eine/n zu übervorteilen und mit Zielkonflikten umgehen können. Insbesondere versuchen die Job Coaches, alle Beteiligten so einzubinden, dass die Rahmenbedingungen geklärt sind, alle am selben Strick ziehen und keine Illusionen kreiert werden.</p>	<p>Die Job Coaches...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, Spannungsfelder mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen professionell auszubalancieren.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über vertiefte Kenntnisse bezüglich der Rahmenbedingungen der Kostenträger und der Arbeitsmarktanforderungen.</li> <li>• weisen fundierte Kenntnisse im Bereich der Dienstleistungsqualität auf.</li> <li>• besitzen gute Kenntnisse bezüglich des Bedarfs und der Ansprüche der Bereiche Wirtschaft und Soziales.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind darum bemüht im Spannungsfeld der Anspruchsgruppen gemeinsam eine für alle passende Lösung zu finden.</li> <li>• sind bereit Klient/-innen mit einer auf Autonomie abzielenden Haltung zu unterstützen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen und einer zielorientierten und wirtschaftlichen Lösung bewusst.</li> <li>• sind sich des Dienstleistungsauftrags ihrer Organisation bewusst.</li> <li>• sind bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage Zielkonflikte zu analysieren und daraus gemeinsame sinnvolle Lösungen ableiten.</li> </ul>
<p><b>C4 Zu Innovationen im eigenen Arbeitsbereich beitragen</b></p> <p>Die Job Coaches sind aufmerksam gegenüber Änderungen in ihrem Arbeitsfeld. Sie informieren sich über Trends und Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich, nehmen diese auf und leiten daraus konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Berufsalltags ab. Diese bringen sie in der geeigneten Form ein (z.B. in Projektgruppen, bei den Vorgesetzten, in interdisziplinären Teams) und beteiligen sich aktiv an den Diskussionen zur Weiterentwicklung des Arbeitsbereichs.</p>	<p>Die Job Coaches ...</p> <p><b>Umsetzungspotenzial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage, zu Innovationen im eigenen Arbeitsbereich beizutragen.</li> </ul> <p><b>Wissen, Verständnis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügen über Grundkenntnisse der Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich.</li> </ul> <p><b>Einstellungen, Werte, Motivation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind bestrebt ihre innovativen Ideen zur Weiterentwicklung des eigenen Arbeitsbereichs in geeigneter Form einzubringen.</li> <li>• sind sich der Wichtigkeit von Änderungen im eigenen Arbeitsfeld bewusst.</li> <li>• sind bereit, neugierig und offen mit Veränderungen und Neuem umzugehen.</li> </ul> <p><b>Metakognition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sind in der Lage Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich einzuschätzen und daraus konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Arbeitsfeldes abzuleiten.</li> </ul>