

Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für

Job Coachin / Job Coach
mit eidgenössischem Fachausweis

21.08.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
2	Berufsbild	3
2.1	Organisation	4
3	Administratives Vorgehen und Zulassungsbedingungen	5
4	Modulnachweise	7
4.1	Organisation, Zugang und Durchführung der Modulprüfungen	8
4.2	Gültigkeitsdauer	8
5	Abschlussprüfung	8
5.1	Prüfungsteil 1 Reflexion der persönlichen Arbeitsweise	10
5.2	Prüfungsteil 2 Zentrale Berufsprozesse	11
5.3	Prüfungsteil 3: Gespräche mit Klient/in, Behörde oder Arbeitgebenden analysieren	12
5.4	Übersicht über die Prüfungsteile und Gewichtung	13
5.5	Notengebung	13
5.6	Bedingungen zum Bestehen der Prüfung	13
5.7	Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung	14
6	Erlass	14
7	Anhang 1: Modulidentifikationen	15
7.1	Modul 1: Mandate planen und klären	15
7.2	Modul 2: Klienten/-innen begleiten und beraten	19
7.3	Modul 3: Mit Anspruchsgruppen agieren	23
8	Anhang 2: Qualifikationsprofil	27
9	Anhang 3: Glossar	42

1 Einleitung

Der eidgenössische Fachausweis als Job Coachin / zum Job Coach wird durch die bestandene Abschlussprüfung sowie die für die Zulassung zur Abschlussprüfung erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen erworben. An der Abschlussprüfung werden die im Qualifikationsprofil (vgl. Anhang 2) aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Fachleuten ermittelt. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die Job Coachinnen und Job Coaches bei der Ausübung ihres Berufes bewältigen müssen.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung gibt den Kandidatinnen und Kandidaten einen Überblick über die eidgenössische Berufsprüfung. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Job Coachin / Job Coach vom **<Datum>** (nachfolgend: PO).

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der Berufsprüfung
- Informationen zu den Modulen
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der Abschlussprüfung
- Eine Zusammenstellung der Kompetenzen pro Modul (Modulidentifikationen)

2 Berufsbild

Arbeitsgebiet

Job Coachinnen und Job Coaches begleiten Menschen, deren Zugang zum beziehungsweise Verbleib im allgemeinen Arbeitsmarkt aus verschiedenen Gründen erschwert ist. Job Coachinnen und Job Coaches eruiieren zusammen mit den Klientinnen und Klienten deren Talente und Wünsche in Bezug auf den Arbeitsmarkt. Sie unterstützen die begleiteten Menschen bei der Formulierung entsprechender Ziele sowie bei der Umsetzung von Massnahmen, die zu deren Erreichung notwendig sind. In ihrem Berufsalltag begleiten und unterstützen Job Coachinnen und Job Coaches die begleiteten Menschen bedürfnisgerecht und koordinieren den Prozess der Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt. Dazu arbeiten sie mit Arbeitgebenden sowie anderen relevanten Ämtern und Stellen zusammen.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Job Coachinnen und Job Coaches richten ihre Begleitung an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten 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 begleiteten Menschen auf dem Arbeitsmarkt möglichst autonom bewegen können. Gleichzeitig gehen die Job Coachinnen und Job Coaches auf die Anliegen der Arbeitgebenden ein, um gemeinsam die bestmögliche Lösung zu finden.

Das Ziel der Job Coachinnen und Job Coaches ist die nachhaltige Integration der begleiteten Menschen in den Arbeitsmarkt: Sie nehmen sorgfältige Auftragsklärungen vor und führen Orientierungsgespräche mit ihren potenziellen Klientinnen und Klienten durch. Sie klären gemeinsam Art und Umfang der Zusammenarbeit und berücksichtigen dabei allfällige Vorgaben der Kostenträgerinnen und Kostenträger. Sie begleiten die Klientinnen und Klienten beim Erstellen ihres Kompetenzprofils und unterstützen sie bedarfsgerecht bei der Arbeitsplatzsuche. Sie nehmen eine Situationsanalyse vor und unterbreiten ihren Klientinnen und Klienten eine Auswahl an Möglichkeiten. Bei Bedarf geben sie Trainings für den Bewerbungsprozess und begleiten Bewerbungsgespräche sowie den Eintritt in den Arbeitsmarkt gemäss allfälligen Vorgaben der Kostenträgerinnen und Kostenträger. Sie führen mit den Klientinnen und Klienten und allenfalls weiteren Beteiligten Standortgespräche, verfassen Klientenberichte und schliessen die Begleitmassnahmen ab.

Zentrale Instrumente ihrer Arbeit sind dabei das Gespräch und die zielgruppengerechte Gesprächsführung und -moderation. Job Coachinnen und Job Coaches pflegen Kontakte zu den Arbeitgebenden und anderen zentralen Anspruchsgruppen, reagieren adäquat in Krisen und klären Konflikte. Sie nehmen dabei eine moderative Rolle ein und vermitteln zwischen den Anspruchsgruppen, insbesondere zwischen den Anforderungen des Arbeitgebenden und den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten. Dem Aufbau und der Pflege eines Netzwerks rund um die Arbeitsintegration messen sie einen hohen Stellenwert bei. Sie arbeiten konstruktiv mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zusammen, nehmen am Fachaustausch in interdisziplinären Teams teil oder arbeiten in Projekten mit.

Job Coachinnen und 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 Weiterentwicklung des eigenen Arbeitsgebiets.

Berufsausübung

Job Coachinnen und Job Coaches bieten ihre Dienstleistungen als Angestellte in Organisationen und Unternehmen an oder als Selbstständigerwerbende auf Auftragsbasis. Ihre Aufträge wickeln sie selbstständig ab. In einem anspruchsvollen Arbeitsumfeld arbeiten Job Coachinnen und Job Coaches mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen zusammen wie zum Beispiel mit Klientinnen und Klienten, Angehörigen, Ärztinnen und Ärzten, Schulen, zuweisenden Stellen, Kostenträgerinnen und Kostenträgern sowie Arbeitgebenden. Job Coachinnen und Job Coaches koordinieren die Tätigkeiten dieser Anspruchsgruppen in Bezug auf die Klientinnen und Klienten unter Berücksichtigung der verschiedenen Bedürfnisse. Diese müssen sie individuell ausbalancieren und professionell mit Zielkonflikten umgehen. Die bedürfnisgerechte, unterstützende Begleitung der Klientinnen und Klienten im Hinblick auf die Integration oder den Verbleib im Arbeitsmarkt steht stets im Zentrum und erfordert ein hohes Mass an kreativen Lösungsvorschlägen. Job Coachinnen und Job Coaches unterstützen die Klientinnen und Klienten sowie deren Arbeitgebende so intensiv und so lange wie nötig. Sie fördern mit ihrer Tätigkeit stets die Selbstwirksamkeitserwartung und das Empowerment ihrer Klientinnen und Klienten.

Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Arbeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor sowohl für eine gesunde Wirtschaft als auch, durch den sinnstiftenden Charakter, auf gesellschaftlicher Ebene. Job Coachinnen und Job Coaches leisten einen wichtigen Beitrag dazu, dass Menschen arbeiten und ihren Platz in der Gesellschaft wahrnehmen können: Personen, die aus verschiedensten Gründen Schwierigkeiten bei der Arbeits- oder Ausbildungsplatzsuche, beim Stellenantritt, Stellenerhalt oder bei der Berufsausübung haben, unterstützen Job Coachinnen und Job Coaches zielorientiert bei der Erst- oder der Reintegration in den Arbeitsmarkt.

2.1 Organisation

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Erteilung des eidgenössischen Fachausweises werden einer Qualitätssicherungskommission (QSK) übertragen. Die QSK setzt sich aus mindestens fünf Mitgliedern zusammen und wird durch den Vorstand der Trägerschaft für eine Amtsdauer von drei Jahren gewählt (Ziff. 2.11 PO). Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der QSK kann der Prüfungsordnung Ziff. 2.2 entnommen werden.

Die Trägerschaft setzt für die Durchführung der Abschlussprüfung eine Prüfungsleitung ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten vor Ort und die Beantwortung von organisatorischen Fragen der Kandidatinnen und Kandidaten vor Ort verantwortlich. Sie berichtet der QSK in einer Notensitzung über den Verlauf der Abschlussprüfung und stellt die Anträge zur Erteilung des eidgenössischen Fachausweises.

Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind für die Durchführung und Bewertung der schriftlichen und mündlichen Prüfungen zuständig (Ziff. 4.4 PO). Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten

mindestens vier Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen und Experten der mündlichen und schriftlichen Prüfungen (Ziff. 4.13 PO).

Die Trägerschaft setzt ein Prüfungssekretariat zur Erledigung administrativer Aufgaben ein (Ziff. 2.22 PO). Dieses ist u.a. zuständig für die Ausschreibung der Abschlussprüfung, führt die Korrespondenz mit den Kandidatinnen und Kandidaten und organisiert die Erstellung und den Versand der Notenausweise und Fachausweise.

Bei Fragen können sich die Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

Kontaktadresse des Prüfungssekretariats ist:

examen.ch
Reitergasse 9
Postfach
8021 Zürich
info@examen.ch
Tel. 044 283 46 00

3 Administratives Vorgehen und Zulassungsbedingungen

Folgende Schritte müssen von den Kandidatinnen und Kandidaten für die Abschlussprüfung beachtet werden:

Schritt 1: Ausschreibung der Abschlussprüfung (Ziff. 3.1 PO)

Die Abschlussprüfung wird mindestens acht Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen auf der Seite www.examen-sopro.ch ausgeschrieben. Sie informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Auftrag und Themen für den Reflexionsbericht
- Ablauf der Prüfung

Schritt 2: Beachten der Zulassungsbedingungen (Ziff. 3.3 PO)

Im Hinblick auf die Prüfungsanmeldung sind von den Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen gemäss Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung zu beachten:

Zur Prüfung wird zugelassen, wer:

- a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, eine gymnasiale Maturität, eine Fachmaturität oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt;
- b) nach abgeschlossener Ausbildung gemäss lit. a) mindestens vier Jahre Berufserfahrung, davon zwei Jahre einschlägig, mit einem durchschnittlichen Beschäftigungsgrad von mindestens 80%, vorweisen kann;
- c) Supervision von mindestens zwölf Stunden durch eine anerkannte Supervisorin oder einen anerkannten Supervisor nachweisen kann;
- d) über die erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen verfügt.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41 PO sowie die rechtzeitige und vollständige Abgabe des Reflexionsberichts.

Berufspraxis

Als einschlägige Berufspraxis gilt eine Tätigkeit gemäss Berufsbild (Ziff. 1.2 PO). Die geforderte Berufspraxis muss bis zum Zeitpunkt der Anmeldefrist erfüllt sein. Berufspraxis, welche in einem Teilzeitpensum unter 80% erlangt wurde, wird pro Rata angerechnet.

Supervision

Die Supervision muss durch eine vom Berufsverband für Coaching, Supervision und Organisationsberatung (BSO) oder der Association Romande des Superviseurs (ARS) anerkannte Supervisor/in erfolgen. Entsprechende Listen finden sich auf den Webseiten der genannten Verbände. Im Rahmen der Zulassung sind Gruppen- sowie individuelle Supervisionen anerkannt.

Modulabschlüsse

Folgende Modulabschlüsse müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung vorliegen:

- Modul 1: Mandate planen und klären
- Modul 2: Klienten und Klientinnen begleiten und beraten
- Modul 3: Mit Anspruchsgruppen agieren

Im Rahmen des Agogis Lehrgangs <Job Coaching – Supported Employment> sowie des Arpih Lehrgangs <Coordinateur/-trice en insertion professionnelle> erworbene Kompetenznachweise werden bis im Jahr 2025 angerechnet. Verfügt die Kandidatin oder der Kandidat über alle Kompetenznachweise im Rahmen der genannten Lehrgänge, gelten diese als gleichwertig für die im Rahmen der Abschlussprüfung geforderten Modulabschlüsse 1 bis 3. Verfügt die Kandidatin oder der Kandidat über einzelne Kompetenznachweise im Rahmen der genannten Lehrgänge, prüft die QSK die Gleichwertigkeit und anerkennt sie entsprechend.

In Zweifelsfällen können Interessierte jederzeit die vollständigen Anmeldeunterlagen dem Prüfungssekretariat für eine Zulassungs-Vorabklärung einreichen. Die QS-Kommission nimmt diese gegen eine Gebühr vor und eröffnet den Entscheid schriftlich. Dieser ist einer späteren Anmeldung zur Prüfung beizulegen. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung.

Insbesondere entscheidet die QS-Kommission über die Anerkennung und Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen und stellt hierfür Gleichwertigkeitsbestätigungen gegen Gebühr aus. Dies umfasst auf Antrag von Kandidierenden auch die Gleichwertigkeitsbestätigung anderer Abschlüsse und Leistungen zu den Modulabschlüssen.

Informationen und Unterlagen zum Gleichwertigkeitsverfahren sind beim Prüfungssekretariat erhältlich.

Die für die Anerkennung anderer Abschlüsse und Leistungen anfallenden Kosten werden den Antragstellenden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Schritt 3: Anmeldung zur Abschlussprüfung (Ziff. 3.2 PO)

Zur Anmeldung verwenden die Kandidatinnen und Kandidaten das unter www.examen-sopro.ch bereitgestellte Formular. Die Anmeldung ist fristgerecht gemäss Ausschreibung einzureichen. Der Anmeldung beizulegen sind:

- eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- Kopien der Modulabschlüsse bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen;
- Angabe der Prüfungssprache;
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer);
- Bestätigung der Supervision.

Antrag auf Nachteilsausgleich für Kandidatinnen und Kandidaten mit Beeinträchtigungen

Die QS-Kommission entscheidet zudem im Einzelfall über Nachteilsausgleichsgesuche von einzelnen Kandidatinnen und Kandidaten mit Beeinträchtigungen. Entsprechende Gesuche sind fristgerecht mit der Prüfungsanmeldung bei dem Prüfungssekretariat einzureichen. Das entsprechende Merkblatt des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI

(«Nachteilsausgleich für Menschen mit Behinderungen bei Berufsprüfungen und höheren Fachprüfungen») ist durch die Kandidatinnen und Kandidaten für die Anmeldung entsprechender Gesuche beizuziehen. Die in diesem Dokument (Ziffer 2, Antrag auf einen Nachteilsausgleich bei Berufs- und höheren Fachprüfungen) genannten Inhalte und Dokumente sind bei der Anmeldung durch die Kandidatinnen und Kandidaten zu berücksichtigen, respektive beizulegen. Das Merkblatt kann bei dem Prüfungssekretariat bezogen oder auf der Homepage des SBFI www.sbf.admin.ch heruntergeladen werden.

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung (Ziff. 3.33 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens fünf Monate vor Beginn der Abschlussprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren gegen die Nichtzulassung zur Verfügung:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (abgerufen am 06.08.2020).

Schritt 5: Verfassen des Reflexionsberichts

Die Kandidatinnen und Kandidaten verfassen aufgrund des im Rahmen der Ausschreibung publizierten Auftrags und der darin aufgeführten Themen ihren Reflexionsbericht. Aus den beiden Themenbereichen «Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten» und «Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden» wählen sie je eines frei aus. Die Kandidatinnen und Kandidaten reichen ihren Reflexionsbericht **zwei Monate** vor Prüfungsbeginn ein.

Schritt 6: Einzahlung der Prüfungsgebühr (Ziff. 3.4 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Entscheid über die Zulassung zur Abschlussprüfung die Aufforderung zur Überweisung der Prüfungsgebühr mit Zahlungsfrist. Für Repetentinnen und Repetenten sowie im Falle eines Prüfungsabbruchs werden spezielle Gebühren festgelegt und publiziert.

Schritt 7: Erhalt des Aufgebots (Ziff. 4.1 PO)

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mindestens vier Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

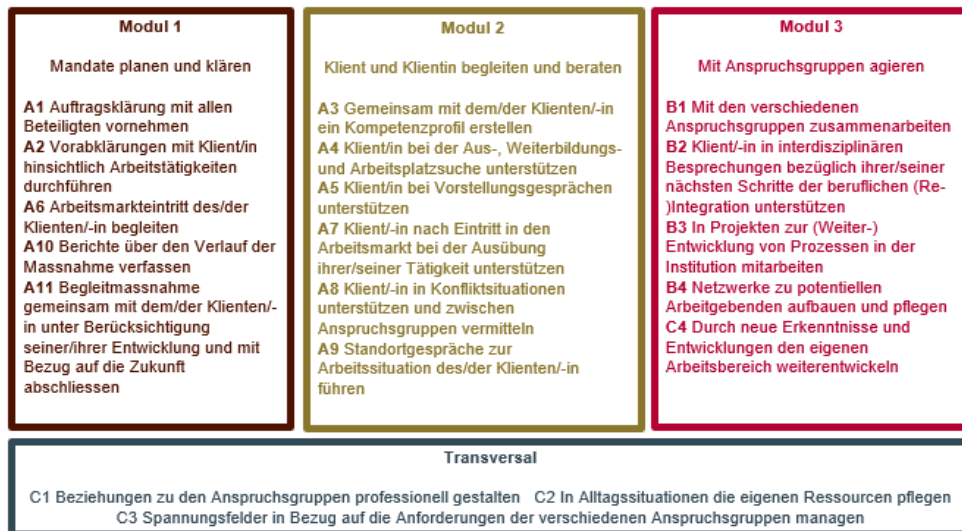
- das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Schritt 8: Bei Bedarf: Einreichen eines Ausstandsbegehrens (Ziff. 4.14)

Gibt es bezüglich einer/einem oder mehreren Expertinnen oder Experten einen Interessenskonflikt (frühere Mitarbeitende / Vorgesetzte o. ä.), können die Kandidatinnen und Kandidaten bis zwei Wochen vor Prüfungsbeginn bei der QS-Kommission ein Ausstandsbegehren einreichen. Das Ausstandsbegehren ist ausführlich und plausibel zu begründen.

4 Modulnachweise

Damit die Kandidatinnen und Kandidaten zur Abschlussprüfung zugelassen werden, müssen sie folgende drei Modulabschlüsse nachweisen:



Detaillierte Informationen zu den Modulen und zu den Modulprüfungen sind im Anhang 1 zu finden.

4.1 Organisation, Zugang und Durchführung der Modulprüfungen

Die Punkte...

- Ausschreibung
- Durchführung
- Organisation
- Wiederholungsmöglichkeiten

... der Modulprüfungen werden von den einzelnen Modulanbietern geregelt.

4.2 Gültigkeitsdauer

Nach erfolgreichem Abschluss eines Moduls ist dieses während fünf Jahren als Zulassung zur Abschlussprüfung gültig. Stichtag ist die Anmeldefrist für die Abschlussprüfung.

5 Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung ist kompetenzorientiert aufgebaut und orientiert sich an der beruflichen Praxis.

Die Abschlussprüfung besteht aus drei modulübergreifenden Prüfungsteilen. Der erste und der dritte Prüfungsteil sind in zwei Prüfungspositionen aufgeteilt. Nachfolgend werden die Prüfungsteile detailliert beschrieben.

Prüfungsteil 1: Reflexion der persönlichen Arbeitsweise

Reflexionsbericht

- Zusammenarbeit mit Klient/innen
- Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden

(schriftlich / 4 Monate)

Präsentation des Reflexionsberichts

Fachgespräch

- Vertiefung des Reflexionsberichts
- Umgang mit veränderten Rahmenbedingungen

(mündlich / 40 Minuten)

Prüfungsteil 2: Arbeitsmarkteintritt begleiten

Kleine Fallbeschreibungen zu:

- Arbeitsmarkteintritt vorbereiten und begleiten
- Unterstützung und Evaluation nach Eintritt in den Arbeitsmarkt und Abschluss der Begleitmassnahme
- Mit Anspruchsgruppen umgehen und Selbstmanagement

(schriftlich / 60 Minuten)

Prüfungsteil 3: Gespräche mit Klient/in, Behörde oder Arbeitgebenden analysieren

Videoanalyse einer Gesprächssituation aus einem der folgenden Themenbereiche

- Anfangsgespräch
 - Auftragsklärung
 - Gespräch zu Erstellung eines Kompetenzprofils
 - Gespräch zur Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess
 - Standortgespräch
 - Krisengespräch
- (schriftlich / 20 Minuten)

Fachgespräch

- Vertiefungs- und Konkretisierungsfragen

(mündlich / 20 Minuten)

5.1 Prüfungsteil 1 Reflexion der persönlichen Arbeitsweise

Der Prüfungsteil 1 besteht aus zwei Prüfungspositionen. In Position 1 wird ein Reflexionsbericht erstellt, der aus zwei Dokumentationen besteht. Position 2 besteht aus der Präsentation der wichtigsten Erkenntnisse aus dem Reflexionsbericht sowie einem anschliessenden Fachgespräch.

Prüfungsteil 1.1: Reflexionsbericht

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten erarbeiten vorgängig einen Reflexionsbericht. Sie wählen aus einem Themenkatalog zur Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten und einem Themenkatalog zur Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden je ein Thema aus und verfassen dazu eine Dokumentation. Die Dokumentation zum Umgang mit Klienten/-innen betrifft den Handlungskompetenzbereich A gemäss Qualifikationsprofil im Anhang 2 und das Thema zur Interaktion mit Arbeitgebenden bezieht sich auf den Handlungskompetenzbereich B in Kombination mit Handlungskompetenzbereich C gemäss Qualifikationsprofil. Sie beschreiben in den Dokumentationen ihre Erfahrung und ihr konkretes Vorgehen in einer Praxis-Situation. Anhand von vorgegebenen Fragen nehmen sie im Anschluss eine Reflexion vor.
Fokus	Umsetzungskompetenz, Reflexionsfähigkeit
Rahmenbedingungen	Umfang Reflexionsbericht: <ul style="list-style-type: none">• Ca. 4 DIN A4-Seiten bzw. ca. 12'800 Zeichen inkl. Leerzeichen zu Ausgangslage und Vorgehen• Ca. 2 - 4 DIN A4-Seiten bzw. ca. 6'400 – 12'800 Zeichen inkl. Leerzeichen zu Synthese Die Themenkataloge und Fragen werden im Rahmen der Ausschreibung 8 Monate vor Prüfungsbeginn auf der Website www.examen-sopro.ch veröffentlicht.
Dauer	3 Monate (vorgängig erstellt)
Art der Prüfung	Schriftlich
Hilfsmittel	Alle Hilfsmittel sind erlaubt
Hinweise	Der Reflexionsbericht wird nach zeitgemässen Vorgaben verfasst unter Berücksichtigung der Eigenständigkeit, des Verbots des Plagiats und unter Einhaltung einer gebräuchlichen Zitierweise.
Bewertungskriterien	Die Bewertung erfolgt anhand von standardisierten Kriterien. Beurteilt werden pro Bericht folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none">• Nachvollziehbarkeit der Ausgangslage und der Dokumentation• Angemessenheit des beschriebenen Vorgehens• Qualität der Antworten auf Reflexionsfragen Die erhaltenen Punkte werden in eine Positionsnote gemäss Ziff. 6.21 PO umgerechnet.

Prüfungsteil 1.2: Präsentation und Fachgespräch	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten präsentieren die wichtigsten Inhalte und Erkenntnisse ihres Reflexionsberichts. Im Rahmen des Fachgesprächs beantworten sie vertiefende Fragen der Expertinnen und Experten. Anschliessend erläutern und begründen sie ihr Vorgehen unter geänderten Rahmenbedingungen. Die Präsentation und das Fachgespräch beziehen sich auf alle Handlungskompetenzbereiche (A bis C) gemäss Qualifikationsprofil in Anhang 2.
Fokus	Auftrittskompetenz, Fachwissen, Argumentationsfähigkeit und Reflexionsfähigkeit
Dauer	40 Minuten
Art der Prüfung	Mündlich
Hilfsmittel	Reflexionsbericht, vorbereitete Präsentationsunterlagen
Bewertungskriterien	Die Bewertung erfolgt anhand von standardisierten Kriterien. Beurteilt werden folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> • Struktur der Präsentation • Inhalt der Präsentation • Qualität der Antworten auf Konkretisierungs- und Begründungsfragen • Eignung des geschilderten Vorgehens bei geänderten Rahmenbedingungen • Eignung der Begründung geschilderten Vorgehens bei geänderten Rahmenbedingungen <p>Die erhaltenen Punkte werden in eine Positionsnote gemäss Ziff. 6.21 PO umgerechnet.</p>

5.2 Prüfungsteil 2 Zentrale Berufsprozesse

Im Prüfungsteil 2 bearbeiten die Kandidatinnen und Kandidaten drei Fallbeschreibungen zu zentralen Berufsprozessen.

Prüfungsteil 2: Zentrale Berufsprozesse	
Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten drei Fallbeschreibungen aus allen Handlungskompetenzbereichen. In der Ausgangslage der Fallbeschreibungen werden komplexe Situationen daraus beschrieben. Die Kandidatinnen und Kandidaten werden aufgefordert, die Situationen zu analysieren und die daraus resultierenden Fragestellungen, Probleme bzw. Herausforderungen zu beschreiben. Anschliessend müssen sie die Konsequenzen in Bezug auf das weitere Vorgehen beschreiben bzw. geeignete Lösungsansätze aufzeigen.
Fokus	Analysefähigkeit, Umsetzungskompetenz
Dauer	60 Minuten (20 Minuten pro Fallbeschreibung)
Art der Prüfung	Schriftlich
Hilfsmittel	Keine
Bewertungskriterien	Die Bewertung erfolgt anhand von standardisierten Kriterien. Beurteilt werden pro Fallbeschreibung folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Analyse • Qualität der geschilderten Konsequenzen/Massnahmen für das weitere Vorgehen <p>Die erhaltenen Punkte werden in eine Prüfungsteilnote gemäss Ziff. 6.22 PO umgerechnet.</p>

5.3 Prüfungsteil 3: Gespräche mit Klient/in, Behörde oder Arbeitgebenden analysieren

Der Prüfungsteil 3 besteht aus zwei Prüfungspositionen: einer schriftlichen Analyse einer auf Video aufgezeichneten Gesprächssituation und einem anschliessenden Fachgespräch.

Prüfungsposition 3.1: Videoanalyse einer Gesprächssituation

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten bearbeiten eine Fragestellung aus dem Handlungskompetenzbereich A gemäss Qualifikationsprofil im Anhang 2 zu einer vorgegebenen Videosequenz. Die Videosequenz zeigt eine Gesprächssituation aus dem Berufsalltag der Job Coachinnen und Job Coaches. Die Gesprächssituation stellt einen Ausschnitt aus folgenden möglichen Themenbereichen dar: Anfangsgespräch, Auftragsklärung, Gespräch zu Erstellung eines Kompetenzprofils, Gespräch zur Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess, Standortgespräch sowie Krisengespräch. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die Gesprächssituation bezüglich der dargestellten Herausforderungen.
Fokus	Analysefähigkeit, Umsetzungskompetenz
Dauer	20 Minuten
Art der Prüfung	Schriftlich
Hilfsmittel	Keine
Bewertungskriterien	Die Bewertung erfolgt anhand von standardisierten Kriterien. Beurteilt werden folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none">• inhaltliche Qualität der Analyse• Vollständigkeit der Analyse• Nachvollziehbarkeit der Analyse Die erhaltenen Punkte werden in eine Positionsnote gemäss Ziff. 6.21 PO umgerechnet.

Prüfungsposition 3.2: Fachgespräch

Aufgabe	Die Kandidatinnen und Kandidaten stellen im anschliessenden Fachgespräch die wichtigsten Punkte ihrer Gesprächsanalyse vor. Sie beantworten Vertiefungs- und Konkretisierungsfragen und erläutern situationsgerechte Lösungsansätze für die beobachteten Praxissituationen. Überprüft werden Gesprächssituationen aus dem Handlungskompetenzbereich A gemäss Qualifikationsprofil im Anhang 2.
Fokus	Argumentationsfähigkeit, Reflexionsfähigkeit, Umsetzungskompetenz
Dauer	20 Minuten
Art der Prüfung	Mündlich
Hilfsmittel	Keine
Bewertungskriterien	Die Bewertung erfolgt anhand von standardisierten Kriterien. Beurteilt werden folgende Aspekte: <ul style="list-style-type: none">• Nachvollziehbarkeit und Korrektheit der Erläuterungen• Qualität und Nachvollziehbarkeit der Begründungen• Eignung des beschriebenen weiteren Vorgehens Die erhaltenen Punkte werden in eine Positionsnote gemäss Ziff. 6.21 PO umgerechnet.

5.4 Übersicht über die Prüfungsteile

Die nachfolgende Tabelle fasst die Prüfungsteile und Zeiten im Überblick zusammen.

Prüfungsteil	Art der Prüfung	Zeit
1	Reflexion der persönlichen Arbeitsweise	40 Min. (zzgl. Reflexionsbericht) (im Voraus erstellt)
1.1	Reflexionsbericht	Schriftlich
1.2	Präsentation des Reflexionsberichts und Fachgespräch	Mündlich 40 Min. (inkl. 5 Min. Raum einrichten)
2	Zentrale Berufsprozesse	Schriftlich 60 Min.
3	Gespräche mit Klient/in, Behörde oder Arbeitgebenden analysieren	40 Min.
3.1	Videoanalyse einer Gesprächssituation	Schriftlich 20 Min.
3.2	Fachgespräch	Mündlich 20 Min.
Total		140 Min. (zzgl. Reflexionsbericht)

5.5 Notengebung

Die Abschlussprüfung besteht aus drei Prüfungsteilen. Die Prüfungsteile eins und drei sind je in zwei Prüfungspositionen unterteilt.

Die Prüfungspositionen werden in ganzen und halben Noten bewertet. Die Note eines Prüfungsteils ergibt sich aus dem Durchschnitt der entsprechenden Prüfungspositionen. Die Note eines Prüfungsteils wird auf eine Dezimale gerundet.

Umfasst ein Prüfungsteil keine Prüfungspositionen, wird der Prüfungsteil mit ganzen und halben Noten bewertet.

Die Gesamtnote der Abschlussprüfung ergibt sich aus dem Durchschnitt der Noten der Prüfungsteile. Diese wird auf eine Dezimale gerundet.

Die Noten werden gemäss SBBK-Richtlinie wie folgt vergeben:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

5.6 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt.

5.7 Vorgehen bei Nichtbestehen der Prüfung

Die QS-Kommission informiert die Kandidatinnen und Kandidaten über das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung. Entscheide über ein Nichtbestehen erfolgen per eingeschriebenen Brief.

Gegen den Entscheid der QS-Kommission wegen Verweigerung des Fachausweises kann gemäss Ziffer 7.31 PO innert 30 Tagen nach dessen Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin / des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.. Das SBFI stellt auf seiner Homepage ein Merkblatt zum Beschwerdeverfahren und zum Akteneinsichtsrecht zur Verfügung:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html> (Seite besucht am 06.08.2020).

6 Erlass

Die Wegleitung zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung für Job Coachin / Job Coach wird von der QS-Kommission erlassen.

Ort, <Datum>

QS-Kommission

Name
Präsident

Name
Vorstandsmitglied

7 Anhang 1: Modulidentifikationen

7.1 Modul 1: Mandate planen und klären

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Die Job Coaches/-innen nehmen gemeinsam mit dem/der neuen Klienten/-in eine umfassende Auftragsklärung vor. Sie führen situationsgerechte Anfangsgespräche mit dem/der Klienten/-in und gegebenenfalls weiteren Beteiligten und holen dabei die relevanten Informationen ab. Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in eruieren sie seine/ihre Anliegen und Talente und erstellen einen Handlungsplan. Dazu gehören allenfalls auch individuell passende Settings für Abklärungen bezüglich Arbeitsort und Arbeitstätigkeit. Sie begleiten den/die Klienten/-in beim Prozess des Arbeitsmarkteintritts und regeln damit verbundene Aufgaben gemäss Absprache mit dem/der Klienten/-in. Die Job Coaches/-innen verfassen Berichte basierend auf den Gesprächen, Abklärungen und den gemachten Erfahrungen. Sie schliessen die Begleitung gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und allenfalls weiterer Beteiligter und mit Blick auf die (berufliche) Zukunft des/der Klienten/-in ab.

Relevante Handlungskompetenzen (vgl. Qualifikationsprofil Anhang 2)

A1, A2, A6, A10, A11, C1, C2, C3

Kompetenznachweis

Reflexionsbericht im Umfang von ca. 10 DIN A4-Seiten resp. ca. 32'000 Zeichen inkl. Leerzeichen

Niveau und Modulnummer

FA-M1 / Modul eidg. Fachausweis «Job Coach/in»

Ziele

Umsetzung

Die Job Coaches/-innen...

- nehmen eine fachkundige und umfassende Auftragsklärung vor.
- führen situationsgerechte Orientierungsgespräche unter Berücksichtigung aller relevanten Informationen und unter Einbezug des/der Klienten/-in und weiterer Beteiligter.
- veranlassen individuelle und massgeschneiderte Abklärungen hinsichtlich möglicher Einsatzorte und Arbeitstätigkeiten.
- begleiten den Prozess des Arbeitsmarkteintritts des/der Klienten/-in.
- verfassen umfassende Klientenberichte.
- steuern den Prozess des Abschlusses einer Massnahme.
- schliessen Begleitmassnahmen formal ab.
- gestalten professionelle Beziehungen zu verschiedenen Anspruchsgruppen.
- gestalten das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll.
- balancieren Spannungsfelder mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen professionell aus.

Wissen / Verständnis

Die Job Coaches/-innen verfügen über...

- vertiefte Kenntnisse im Bereich der verschiedenen Sozialversicherungen.
- ein zielgruppenspezifisches Basiswissen.
- Handlungswissen bezüglich der Vorgehensweisen des Supported-Employment/Supported Education-Ansatzes, der verschiedenen Herangehensweisen für die Arbeit mit dem/der Klienten/-in sowie der Auftragsklärung.

- vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.
- Methodenkenntnisse, um den/die Klienten/-in darin zu stärken, für sich selbst einzustehen.
- fundierte Kenntnisse im Bereich der Anforderungen des Arbeitsmarktes.
- sehr gute Kenntnisse in der Anwendung der Fallsteuerungssoftware und Klientenerfassungssysteme sowie Datenschutzregelungen.
- vertiefte Kenntnisse der relevanten Datenschutzbestimmungen.
- gute Kenntnisse bezüglich Methoden und Instrumenten zur Kompetenzbeurteilung.
- gute Kenntnisse in Rückmeldetechniken.
- gute Kenntnisse von massgeblichen Abklärungskriterien.
- gesicherte Kenntnisse über die Erfolgsfaktoren und Stolpersteine des Arbeitsmarkteintritts.
- gute arbeitsrechtliche Kenntnisse.
- sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Förderung der Selbstwirksamkeitserwartung des/der Klienten/-in.
- gesichertes Handlungswissen im Umgang mit EDV.
- fundierte Kenntnisse im schriftlichen Ausdruck.
- ein fundiertes Job-Coach-spezifisches Fachwissen.
- Kenntnisse zu alternativen Finanzierungsmöglichkeiten und unterstützenden Institutionen.
- die nötigen Kenntnisse der Abschlussformalitäten.
- ein professionelles Repertoire an Techniken und Instrumenten zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme und deren Anwendung.
- eine breite Palette an Kommunikations- und Konfliktlösetechniken.
- detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit dem/der Klienten/-in.
- ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement.
- ein fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress.
- vertiefte Kenntnisse bezüglich der Rahmenbedingungen der Kostenträger/innen und der Arbeitsmarktanforderungen.
- fundierte Kenntnisse im Bereich der Dienstleistungsqualität.
- gute Kenntnisse bezüglich des Bedarfs und der Ansprüche der Bereiche Wirtschaft und Soziales.

Einstellung / Werte / Motivation

Die Job Coaches/-innen sind...

- um eine systematische Auftragsklärung bemüht, in welche sie den/die Klienten/-in aktiv einbeziehen.
- bereit, bei Ablehnung eines Auftrags den Entscheid transparent und in geeigneter Form zu kommunizieren und den/die Klienten/-in weiter zu verweisen oder weitere Möglichkeiten aufzuzeigen.
- sich der Wichtigkeit der guten Zusammenarbeit mit den zuweisenden Stellen bewusst.
- stets darum bemüht, im Spannungsfeld der Ziele des/der Kostenträgers/-in, der institutionellen Rahmenbedingungen und der Möglichkeiten und Bedürfnisse des/der Klienten/-in professionell zu argumentieren und zu entscheiden.
- sich der Wichtigkeit der Einverständniserklärung und ggf. Schweigepflichtentbindung bewusst.
- sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll.
- bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende, professionelle und ausbalancierte Nähe-Distanz-Beziehung mit ihrem/ihrer Klienten/-in aufzubauen und zu pflegen.

- bestrebt, die Bedürfnisse und Vorstellungen des/der Klienten/-in differenziert zu erfassen.
- sind sich der Wichtigkeit eines geeigneten Settings für die Abklärungen mit allen relevanten Beteiligten bewusst.
- bereit, in der Erhöhung der Selbstwirksamkeitserwartung das primäre Erfolgsrezept für eine erfolgreiche Integration im Arbeitsmarkt zu sehen.
- bestrebt, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und dem/der Arbeitgeber/in oder deren/dessen Vertreter/in die wichtigsten Rahmenbedingungen für den Arbeitseinsatz zu vereinbaren.
- sich der Wichtigkeit ihrer Vermittler/innen-Rolle im Prozess bewusst.
- konsequent darum bemüht, die Bedürfnisse des/der Klienten/-in aufzunehmen und in geeigneter Form im Bericht abzubilden.
- sich der Wichtigkeit eines vollständigen, informativen und formal korrekten Klientenberichts bewusst.
- bereit, den Begleitprozess ganzheitlich zusammenzufassen und zu erklären.
- sich, im Hinblick auf die Rückschau und Ausblick auf die Zukunft, der Wichtigkeit eines Abschlussgesprächs bewusst.
- bereit, die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit dem/der Klienten/-in zu wahren und unvoreingenommen mit dessen/deren vorhandenen Ressourcen zu arbeiten und sich stets zurückhaltend zu verhalten.
- sich ihrer Vorbildfunktion bewusst.
- darum bemüht, die eigene Balance zwischen Berufs- und Privatleben zu erhalten.
- bereit, eigene Gefühle und das eigene Erleben regelmässig zu reflektieren und eine Aussensicht in geeigneter Form einzuholen.
- sich der Wichtigkeit eines gesunden persönlichen Ressourcenmanagements bewusst.
- darum bemüht, im Spannungsfeld der Anspruchsgruppen gemeinsam eine für alle passende Lösung zu finden.
- bereit, den/die Klienten/-in mit einer auf Autonomie abzielenden Haltung zu unterstützen.
- sich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen und einer zielorientierten und wirtschaftlichen Lösung bewusst.
- sich des Dienstleistungsauftrags ihrer Organisation bewusst.
- bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren.

Metakognition

Die Job Coaches/-innen...

- schätzen im Rahmen der Auftragsklärung ein, ob sie den Auftrag annehmen oder ablehnen, um den Entscheid begründet zu kommunizieren.
- schätzen ein, wie und mit welchen Quellen sie sich gültige Informationen zu personen- oder zielgruppenbezogenen Besonderheiten beschaffen und konsultieren diese entsprechend.
- schätzen die Ausgangslage des/der Klienten/-in umfassend ein, um entsprechende Massnahmen einzuleiten.
- schätzen die Notwendigkeit von weiterführenden Abklärungen ein, um sinnvolle Einsatzgebiete und Arbeitstätigkeiten für den/die betreffende/n Klienten/-in einzugrenzen.
- schätzen die Kompetenzen, Bedürfnisse und Bewältigungsmuster des/der Klienten/-in ein, um daraus geeignete Schritte abzuleiten.
- schätzen ihre eigenen Kompetenzen zuverlässig ein und ziehen bei Bedarf Experten/-innen bei.
- reflektieren ihren eigenen Umgang mit Macht und Abhängigkeit und leiten bei Bedarf die geeigneten Massnahmen ein.
- analysieren den Begleitprozess und übermitteln dem/der Klienten/-in erkenntnisreiche Rückmeldungen für die Zukunft.

- analysieren ihren Umgang mit und ihre Wirkung auf die Anspruchsgruppen und leiten daraus sinnvolle Massnahmen ab.
- reflektieren ihren persönlichen Energiehaushalt und ihre eigenen Grenzen, erkennen Handlungsbedarf und leiten daraus konkrete, persönliche Massnahmen ab.
- analysieren Zielkonflikte und leiten daraus gemeinsame sinnvolle Lösungen ab.

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

ENTWURF

7.2 Modul 2: Klienten/-innen begleiten und beraten

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Die Job Coaches/-innen erstellen gemeinsam mit dem/der Klienten/-in ein individuelles Kompetenzprofil. Sie unterstützen den/die Klienten/-in bei der Suche nach einer passenden beruflichen Tätigkeit oder einem entsprechenden Ausbildungsplatz mit einer individuell passenden und gemeinsam festgelegten Vorgehensweise. Auf Wunsch des/der Klienten/-in begleiten und unterstützen sie ihn/sie bei Vorstellungsgesprächen. Sie entwickeln gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und allenfalls unter Einbezug des/der Arbeitgebenden und dessen/deren Teams ein individuelles Unterstützungsangebot, um die nachhaltige Integration des/der Klienten/-in zu fördern. Die Job Coaches/-innen unterstützen den/die Klienten/-in in Konfliktsituationen und vermitteln dabei zwischen den Anspruchsgruppen. In Krisensituationen vermitteln sie geeignete Fachpersonen respektive zuständige Stellen. Sie gestalten Gespräche mit dem/der Arbeitgebenden und dem/der Klienten/-in professionell und lösungsorientiert. Die Job Coaches/-innen moderieren Standortgespräche zielführend und zukunftsorientiert allenfalls auch unter Einbezug weiterer Beteiligter.

Relevante Handlungskompetenzen (vgl. Qualifikationsprofil Anhang 2)

A3, A4, A5, A7, A8, A9, C1, C2, C3

Kompetenznachweis

Videoanalyse inkl. Präsentation und Feedback schriftlich/mündlich: 30 Minuten Vorbereitung; 15 Minuten Präsentation und Feedback

Niveau und Modulnummer

FA-M2 / Modul eidg. Fachausweis «Job Coach/in»

Ziele

Umsetzung

Die Job Coaches/-innen...

- erstellen gemeinsam mit dem/der Klienten/-in ein realistisches Kompetenzprofil.
- unterstützen den/die Klienten/-in massgeschneidert auf dessen/deren Bedürfnisse bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess.
- unterstützen Vorstellungsgespräche des/der Klienten/-in nach dessen/deren Bedürfnissen.
- unterstützen den/die Klienten/-in und den/die Arbeitgebende nach Eintritt in den Arbeitsmarkt bedarfsgerecht.
- bewältigen Krisen zugunsten des Arbeitsplatzes.
- führen schwierige Gespräche mit Arbeitgebenden und dem/der Klienten/-in professionell und lösungsorientiert.
- klären Konflikte professionell.
- führen zielführende und zukunftsorientierte Standortgespräche, allenfalls unter Einbezug von weiteren Beteiligten.
- gestalten professionelle Beziehungen zu verschiedenen Anspruchsgruppen.
- gestalten das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll.
- balancieren Spannungsfelder mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen professionell aus.

Wissen / Verständnis

Die Job Coaches/-innen verfügen über...

- gute Kenntnisse zu Berufsfeldern und Berufen und der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.
- fundierte Kenntnisse des Arbeitsmarktes und der Arbeitsmarktanforderungen.
- Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.
- gute Kenntnisse in Fragetechniken.
- vertiefte Kenntnisse rund um den Bewerbungsprozess.
- ein gesichertes Handlungswissen zum Empowerment-Ansatz.
- gute Kenntnisse in Kommunikations- und Verhandlungstechniken, insbesondere professionelles Telefonieren, sowie Techniken lösungsorientierter Beratung.
- gute Kenntnisse in zielgruppengerechter und verständlicher Kommunikation.
- betriebswirtschaftliches Grundwissen und Grundkenntnisse über Unternehmensstrukturen.
- sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung des/der Klienten/-in.
- Methodenkenntnisse in Coaching und Mediation.
- fundierte Kenntnisse nachhaltiger Erfolgsfaktoren der Arbeitsmarktintegration.
- ein zielgruppenspezifisches Basiswissen.
- Kenntnisse der Betriebskultur und können sie dem/der Klienten/-in vermitteln.
- Kenntnisse im Bereich der Krisenbewältigung sowie der für Krisenintervention zuständigen Stellen.
- Methodenkenntnisse im Bereich Konfliktgespräche und Rückmeldetechnik.
- das nötige Handlungswissen in der Moderation von Konflikten.
- ein fundiertes Handlungswissen bei Techniken zur Zielvereinbarung.
- ein professionelles Repertoire an Techniken und Instrumenten zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme und deren Anwendung.
- eine breite Palette an Kommunikations- und Konfliktlösetechniken.
- detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit dem/der Klienten/-in.
- ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement.
- ein fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress.
- gute Kenntnisse bezüglich des Bedarfs und der Ansprüche der Bereiche Wirtschaft und Soziales.
- fundierte Kenntnisse im Bereich der Dienstleistungsqualität.

Einstellung / Werte / Motivation

Die Job Coaches/-innen sind...

- darum bemüht, eine optimale Passung zwischen dem/der Klienten/-in und beruflicher Tätigkeit zu berücksichtigen, um einem allfälligen Misserfolg vorzubeugen.
- um einen konstruktiven interdisziplinären Austausch bemüht.
- konsequent darum bemüht, die Eigenverantwortung des/der Klienten/-in im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe zu stärken.
- bereit, dem/der Klienten/-in Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern/-innen zu eröffnen.
- bereit, zahlreiche Telefonate für das Finden eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes zu führen.
- bereit, bei der Suche von Arbeits- bzw. Ausbildungsplätzen für ihre/n Klienten/-in Ausdauer und Durchsetzungswille zu zeigen.
- bereit, kreative Wege für die Arbeitsplatzsuche vorzuschlagen.
- motiviert, bei Bedarf weitere Experten/-innen in die Trainings miteinzubeziehen.
- sich der Wichtigkeit eines wirkungsvollen Auftretens im Rahmen des Bewerbungsprozesses bewusst.
- bereit, die Stärkung des Selbstvertrauens des/der Klienten/-in in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit zu stellen.

- darum bemüht, sich in die Denkweisen, Werte und Normen von Arbeitgebenden einzudenken.
- sich der Wichtigkeit eines gemeinsamen Verständnisses im Vorstellungsgespräch bewusst.
- sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll.
- bereit, in der Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung das primäre Erfolgsrezept für eine nachhaltige Integration im Arbeitsmarkt zu sehen.
- bereit, zusammen mit dem/der Klienten/-in individuelle Bewältigungsstrategien zu erarbeiten.
- motiviert, kooperativ und zielführend mit den Arbeitgebenden oder der für den/die Klienten/-in zuständigen Person zusammenzuarbeiten und als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen.
- in Krisensituationen um eine schnelle, flexible und zielsichere Intervention bemüht.
- sich der Wichtigkeit ihrer Erreichbarkeit bewusst.
- sich der Wichtigkeit einer guten Gesprächsvorbereitung bewusst.
- sich eines möglichen Einflusses von persönlichen und äusseren Faktoren auf eine Krisensituation bewusst.
- bereit, auf die Bedürfnisse der Beteiligten einzugehen.
- darum bemüht, in schwierigen Gesprächen empathisch, wertschätzend, objektiv, neutral, transparent und professionell zu kommunizieren.
- bereit, den/die Klienten/-in im Gespräch in die Verantwortung zu nehmen.
- bereit, Konflikte lösungsorientiert und deeskalierend zu klären.
- sich der Wichtigkeit ihrer Vermittler/innen-Rolle in Konfliktsituationen bewusst.
- um einen stets professionellen Umgang mit dem Spannungsfeld der Ziele des/der Kostenträgers/-in und den Möglichkeiten und Bedürfnissen des/der Klienten/-in bemüht.
- bereit, ungenügende oder fehlende Kompetenzen bei dem/der Klienten/-in ernst zu nehmen und sinnvolle Massnahmen mit ihm/ihr zu besprechen.
- sich der Wichtigkeit eines regelmässigen Standortgesprächs mit dem/der Klienten/-in und ggf. mit weiteren relevanten Beteiligten bewusst.
- bereit, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in realistische Ziele zu formulieren und diese bei Bedarf an weitere Beteiligte zu kommunizieren.
- bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende und professionelle Beziehung mit ihrem/ihrer Klienten/-in zu pflegen.
- bereit, die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit dem/der Klienten/-in zu wahren und unvoreingenommen mit deren vorhandenen Ressourcen zu arbeiten, und sich stets zurückhaltend zu verhalten.
- sich der Wichtigkeit einer professionellen und vertrauensvollen Beziehung und eines ausbalancierten Nähe-Distanz-Verhältnisses bewusst.
- um den Erhalt der eigenen Balance zwischen Berufs- und Privatleben bemüht.
- bereit, eigene Gefühle und das eigene Erleben regelmässig zu reflektieren und eine Aussensicht in geeigneter Form einzuholen.
- sich der Wichtigkeit eines gesunden persönlichen Ressourcenmanagements bewusst.
- darum bemüht, im Spannungsfeld der Anspruchsgruppen gemeinsam eine für alle passende Lösung zu finden.
- bereit, den/die Klienten/-in mit einer auf Autonomie abzielenden Haltung zu unterstützen.
- sich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen und einer zielorientierten und wirtschaftlichen Lösung bewusst.
- sich des Dienstleistungsauftrags ihrer Organisation bewusst.
- bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren.

Metakognition

Die Job Coaches/-innen...

- schätzen die Bedürfnisse der beruflichen Tätigkeit des/der Klienten/-in hinsichtlich Kompetenzen, Ressourcen, Einschränkungen und Anforderungen ganzheitlich ein, um gemeinsam mit ihm/ihr ein realistisches Kompetenzprofil abzuleiten.
- schätzen ihre eigenen fachlichen Grenzen ein und leiten bei Bedarf passende Massnahmen ab.
- schätzen den individuellen Bedarf des/der Klienten/-in ein und leiten daraus gezielte Massnahmen ab.
- nehmen gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und dem/der Arbeitgebenden ein auf dem Kompetenzprofil basierendes Matching zwischen Qualifikation und Einsatzmöglichkeit vor.
- schätzen ein, inwieweit der/die Klient/in die Gesprächsführung übernehmen kann, um daraus in Absprache mit dem/der Klienten/-in den Unterstützungsbedarf abzuleiten.
- schätzen ein, welche Form von Begleitung der/die Klient/in braucht, um eine passende Betreuungsart und -intensität festzulegen.
- schätzen eine Krisensituation schnell ein, erkennen fehlende Motivation oder drohenden Abbruch und leiten daraus zielführende Sofortmassnahmen ab.
- schätzen Konflikte schnell ein und leiten geeignete und lösungsorientierte Schritte ein.
- erkennen ihre Grenzen, um rechtzeitig die für Kriseninterventionen zuständigen Stellen einzubeziehen.
- analysieren Konflikte, die an sie gerichtet sind, stellen sie in den Gesamtkontext und leiten die nötigen Schritte für die persönliche Abgrenzung ein.
- analysieren die Ausgangssituation eines schwierigen Gesprächs umfassend und objektiv und bereiten das Gespräch auf Basis der Analyse vor.
- ordnen die unterschiedlichen Einschätzungen der Leistung des/der Klienten/-in ein, um darauf abgestimmt flexibel und im Rahmen der Ziele, der Bedürfnisse, des Kompetenzstands und des Förderprozesses eine optimale Lösung abzuleiten.
- analysieren ihren Umgang mit und ihre Wirkung auf die Anspruchsgruppen und leiten daraus sinnvolle Massnahmen ab.
- reflektieren ihren persönlichen Energiehaushalt und ihre eigenen Grenzen, erkennen Handlungsbedarf und leiten daraus konkrete persönliche Massnahmen ab.
- analysieren Zielkonflikte und leiten daraus gemeinsame sinnvolle Lösungen ab.

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

7.3 Modul 3: Mit Anspruchsgruppen agieren

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Die Job Coaches/-innen begleiten und unterstützen den/die Klienten/-in und arbeiten mit allen involvierten Anspruchsgruppen professionell und konstruktiv zusammen. Sie nehmen an interdisziplinären Besprechungen teil oder planen und moderieren diese, wobei sie auf ein wertschätzendes Umfeld achten. Die Job Coaches/-innen arbeiten in interdisziplinären Projektgruppen innerhalb der Institution mit, um zur Entwicklung neuer und Überarbeitung bestehender Prozesse beizutragen. Sie bauen Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebenden aktiv auf und verstehen es, diese für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. Die Job Coaches/-innen argumentieren und reagieren dank ihrer Kommunikationstechniken professionell auf Einwände. Sie informieren sich über Trends und Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich und beteiligen sich aktiv an der Weiterentwicklung ihres Arbeitsbereiches.

Relevante Handlungskompetenzen (vgl. Qualifikationsprofil Anhang 2)

B1, B2, B3, B4, C1, C2, C3, C4

Kompetenznachweis

Critical Incidents mit weiterführenden Fragen mündlich: 30 Minuten

Niveau und Modulnummer

FA-M3 / Modul eidg. Fachausweis «Job Coach/in»

Ziele

Umsetzung

Die Job Coaches/-innen

- arbeiten mit verschiedenen Anspruchsgruppen professionell und unterstützend zusammen.
- arbeiten aktiv und konstruktiv in interdisziplinären Projekten mit.
- bauen aktiv Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebenden auf und pflegen diese.
- positionieren ihre/n Klienten/-in bei potenziellen Arbeitgebenden vorteilhaft.
- gestalten professionelle Beziehungen zu verschiedenen Anspruchsgruppen.
- gestalten das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll.
- balancieren Spannungsfelder mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen professionell aus.
- tragen zu Innovationen im eigenen Arbeitsbereich bei.

Wissen / Verständnis

Die Job Coaches/-innen verfügen über...

- Kenntnisse zur wirkungsvollen Netzwerkpflge.
- Kenntnisse im Bereich der Argumentationstechnik und im Umgang mit Einwänden.
- Kommunikations- und Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung.
- gute Kenntnisse der wichtigsten Partnerorganisationen, ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche und Dienstleistungen.
- ein Repertoire an Methoden und Instrumenten zur Erhebung des Bedarfs und der Bedürfnisse der Arbeitgebenden.
- gute Kenntnisse des Aufgabengebiets, der Rahmenbedingungen, Kompetenzen und Fachausdrücke des/der Arbeitgeber/in.

- vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation.
- ein zielgruppenspezifisches Basiswissen.
- fundierte Fachkenntnisse im Bereich Arbeitsintegration.
- Methodenkenntnisse im Bereich Projektmanagement.
- gute Kenntnisse zu Quellen und Suchmethoden.
- gute Kenntnisse der Ausbildungslandschaft und der jeweiligen Arbeitsmarktsituation.
- gute Kenntnisse über Branchen, Betriebe und Gewerbeverbände in ihrer Region.
- gute Kenntnisse bezüglich Gesprächsführungs- und Verhandlungstechniken.
- Repertoire an Techniken und Instrumenten zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme und deren Anwendung.
- eine breite Palette an Kommunikations- und Konfliktlösetechniken.
- detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit dem/der Klienten/-in.
- ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement.
- ein fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress.
- vertiefte Kenntnisse bezüglich der Rahmenbedingungen der Kostenträger/innen und der Arbeitsmarktanforderungen.
- fundierte Kenntnisse im Bereich der Dienstleistungsqualität.
- gute Kenntnisse bezüglich des Bedarfs und der Ansprüche der Bereiche Wirtschaft und Soziales.
- Grundkenntnisse der Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich.

Einstellung / Werte / Motivation

Die Job Coaches/-innen (sind)...

- motiviert, als verlässliche/r und verbindliche/r Partner/in proaktiv und regelmässig mit den Anspruchsgruppen zu agieren sowie sie bei Bedarf zielgerichtet mit Hilfsmitteln oder Informationen über spezifische Fachstellen zu unterstützen.
- halten Fristen und Strukturen ein.
- darum bemüht, ihre Fachexpertise gegenüber den Anspruchsgruppen überzeugend zu vertreten.
- darum bemüht, Informationen zielgruppengerecht zu formulieren und aufzubereiten.
- sich der Wichtigkeit der kontinuierlichen Pflege und konstruktiven Zusammenarbeit mit den Anspruchsgruppen bewusst, die auch über die vereinbarte Leistung hinaus gehen kann.
- halten sich jederzeit an die Schweigepflicht.
- bereit, lösungsorientiert mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten und sich aktiv einzubringen.
- bereit, ihre Einschätzungen des/der Klienten/-in fachkundig zu vertreten und ihre Aussagen begründet anhand von Beispielen darzulegen.
- sich der Wichtigkeit ihrer Fachexpertise und ihrer Rolle als Job Coach/in bewusst.
- bereit, aktiv zuzuhören, auf ihr Gegenüber einzugehen und Anliegen sowie Bedenken aufzunehmen.
- bereit, Kompromisse zu suchen und einzugehen.
- motiviert, die Übergänge aus Sicht des/der Klienten/-in zu prüfen und zu verbessern.
- darum bemüht, proaktiv, systematisch und zielorientiert potenzielle regionale Arbeitgebende und andere relevante Anspruchsgruppen für ihre/n Klienten/-in zu gewinnen.
- motiviert, potenziellen und bestehenden Arbeitgebenden und anderen relevanten Anspruchsgruppen den Nutzen einer Kooperation zu präsentieren.

- sich der Wichtigkeit eines professionellen Auftritts für eine erfolgsversprechende Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden und anderen relevanten Anspruchsgruppen bewusst.
- darum bemüht, gegenüber potenziellen Arbeitgebenden die Stärken und Ressourcen des/der Klienten/-in hervorzuheben und allfälligen Einwänden professionell zu begegnen, ohne dabei die Datenschutzbestimmungen zu verletzen.
- bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende und professionelle Beziehung mit ihrem/ihrer Klienten/-in zu pflegen.
- bereit, die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit dem/der Klienten/-in zu wahren und unvoreingenommen mit den vorhandenen Ressourcen des/der Klienten/-in zu arbeiten, und sich stets zurückhaltend zu verhalten.
- sich der Wichtigkeit einer professionellen und vertrauensvollen Beziehung und eines ausbalancierten Nähe-Distanz-Verhältnisses bewusst.
- sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll.
- sich ihrer Vorbildfunktion bewusst.
- um den Erhalt der eigenen Balance zwischen Berufs- und Privatleben bemüht.
- bereit, eigene Gefühle und das eigene Erleben regelmässig zu reflektieren und eine Aussensicht in geeigneter Form einzuholen.
- sich der Wichtigkeit eines gesunden persönlichen Ressourcenmanagements bewusst.
- darum bemüht, im Spannungsfeld der Anspruchsgruppen gemeinsam eine für alle passende Lösung zu finden.
- bereit, den/die Klienten/-in mit einer auf Autonomie abzielenden Haltung zu unterstützen.
- sich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen und einer zielorientierten und wirtschaftlichen Lösung bewusst.
- sich des Dienstleistungsauftrags ihrer Organisation bewusst.
- bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren.
- bestrebt, ihre innovativen Ideen zur Weiterentwicklung des eigenen Arbeitsbereichs in geeigneter Form einzubringen.
- sind sich der Wichtigkeit von Änderungen im eigenen Arbeitsfeld bewusst.
- bereit, neugierig und offen mit Veränderungen und Neuem umzugehen.

Metakognition

Die Job Coaches/-innen...

- schätzen Zwischenfälle ein und melden sie zeitnah an die entsprechenden Stellen
- schätzen Informationen hinsichtlich bestimmter Kriterien (Adressaten/-innen, Zeitpunkt, Inhalte usw.) richtig ein.
- schätzen ein, in welcher Form und Intensität Arbeitgeber/innen Unterstützung brauchen, und leiten daraus die nötigen Schritte ab.
- evaluieren, wo der/die Klienten/-in hinsichtlich einer Integration steht, und stimmen die Zielsetzungen und allfällige Massnahmen darauf ab.
- schätzen Einwände ein und leiten je nachdem wirksame Argumente und Vorteile einer Zusammenarbeit daraus ab oder (aber) sehen von einer Zusammenarbeit ab.
- argumentieren gegenüber abweichenden Sichtweisen aus der Perspektive der Job Coaches/-innen.
- schätzen ihre Aufbaustrategie ein und leiten die nötigen Schritte für eine nachhaltige Partnerschaft ab.
- analysieren ihren Umgang und ihre Wirkung mit den Anspruchsgruppen und leiten daraus sinnvolle Massnahmen ab.
- reflektieren ihren persönlichen Energiehaushalt und ihre eigenen Grenzen, erkennen Handlungsbedarf und leiten daraus konkrete persönliche Massnahmen ab.
- analysieren Zielkonflikte und leiten daraus gemeinsame und sinnvolle Lösungen ab.

- schätzen Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich ein und leiten daraus konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Arbeitsfeldes ab.

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

ENTWURF

8 Anhang 2: Qualifikationsprofil

Die Übersicht der Handlungskompetenzen (s. nächste Seite) und das Anforderungsniveau (Beschreibung der Handlungskompetenzen inkl. Leistungskriterien) bilden gemeinsam mit dem Berufsbild (s. Ziffer 1.2 der Prüfungsordnung/Ziff. 2 der Wegleitung) das Qualifikationsprofil.

ENTWURF

Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen					
		1	2	3	4	5	6
A	Integrieren der Klientin/des Klienten in den Arbeitsmarkt	A1 Auftragsklärung mit allen Beteiligten vornehmen	A2 Vorabklärungen mit der Klientin/dem Klienten hinsichtlich Arbeitstätigkeiten durchführen	A3 Gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten ein Kompetenzprofil erstellen	A4 Klientin/Klient bei der Aus-, Weiterbildungs- und Arbeitsplatzsuche unterstützen	A5 Klient/in bei Vorstellungsgesprächen unterstützen	A6 Arbeitsmarkteintritt der Klientin/des Klienten begleiten
		A7 Klientin/Klient nach Eintritt in den Arbeitsmarkt bei der Ausübung ihrer/seiner Tätigkeit unterstützen	A8 Klientin/Klient in Konfliktsituationen unterstützen und zwischen den Anspruchsgruppen vermitteln	A9 Standortgespräche zur Arbeitssituation der Klientin/des Klienten führen	A10 Berichte über den Verlauf der Massnahme verfassen	A11 Begleitmassnahme gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten unter Berücksichtigung ihrer/seiner Entwicklung und mit Bezug auf die Zukunft abschliessen	
B	Aufbauen und Pflegen der beruflichen Netzwerke	B1 Mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten	B2 Klientin/Klient in interdisziplinären Besprechungen bezüglich ihrer/seiner nächsten Schritte der beruflichen (Re-)Integration unterstützen	B3 In Projekten zur (Weiter-)Entwicklung von Prozessen in der Institution mitarbeiten	B4 Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebenden aufbauen und pflegen		
		C1 Beziehungen zu den Anspruchsgruppen professionell gestalten	C2 In Alltagssituationen die eigenen Ressourcen pflegen	C3 Spannungsfelder in Bezug auf die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen managen	C4 Durch neue Erkenntnisse und Entwicklungen den eigenen Arbeitsbereich weiterentwickeln		
C	Gestalten der eigenen Rolle und professioneller Beziehungen						

Anforderungsniveau

Handlungskompetenzbereich A: Integrieren der Klientin / des Klienten in den Arbeitsmarkt

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>A1 Auftragsklärung mit allen Beteiligten vornehmen</p> <p>Der/die neue Klient/in nimmt entweder selbst Kontakt mit den/der Job Coaches/-innen oder deren Organisation auf oder wird direkt von allfälligen Kostenträgern/-innen überwiesen und informiert sich über das Angebot. Die Job Coaches/-innen nehmen gemeinsam mit dem/der neuen Klienten/-in und allenfalls mit weiteren Beteiligten eine Auftragsklärung vor und holen je nach Bedarf bereits erste Informationen über die Situation und die Motivation ein oder sie machen eine erste Anspruchskklärung, z.B. hinsichtlich Lohnvorstellungen. Sie klären den/die Klienten/-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/-innen, ob sie den Auftrag annehmen und welche Grobziele dieser umfasst (z.B. Aufbau von Schlüsselkompetenzen/Grundarbeitsfähigkeit, Ausbildung, Umschulung, Unterstützung bei der Arbeitsplatz-/Ausbildungssuche usw.) oder ob sie den Auftrag ablehnen. Sie kommunizieren ihren Entscheid transparent und in geeigneter Form. Je nach Situation erfolgt die Auftragsklärung durch den Vorgesetzten oder gemäss Auftrag des/der Kostenträgers/-in.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, eine fachkundige und umfassende Auftragsklärung vorzunehmen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertiefte Kenntnisse im Bereich der verschiedenen Sozialversicherungen. • weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf. • verfügen über Handlungswissen bezüglich der Vorgehensweisen des Supported Employment/Supported Education-Ansatzes, der verschiedenen Herangehensweisen für die Arbeit mit dem/der Klienten/-in sowie der Auftragsklärung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind um eine systematische Auftragsklärung bemüht, in welche sie den/die Klienten/-in aktiv einbeziehen. • sind bereit, bei Ablehnung eines Auftrags den Entscheid transparent und in geeigneter Form zu kommunizieren und den/die Klienten/-in weiter zu verweisen oder weitere Möglichkeiten aufzuzeigen. • sind sich der Wichtigkeit der guten Zusammenarbeit mit den zuweisenden Stellen bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, im Rahmen der Auftragsklärung einzuschätzen, ob sie den Auftrag annehmen oder ablehnen, um den Entscheid begründet zu kommunizieren. • können einschätzen, wie und mit welchen Quellen sie sich gültige Informationen zu personen- oder zielgruppenbezogenen Besonderheiten beschaffen, und diese entsprechend konsultieren.
<p>A2 Vorabklärungen mit der Klientin/dem Klienten hinsichtlich Arbeitstätigkeit durchführen</p> <p>Die Job Coaches/-innen führen eines oder mehrere Orientierungsgespräche mit dem/der Klienten/-in, gegebenenfalls im Beisein weiterer Beteiligter. Sie holen soweit nötig Informationen zur Situation des/der Klienten/-in ein (berufliche Laufbahn, beruflicher und privater Hintergrund/Familiensituation, Hobbys, Interessen, finanzielle Lage, ärztliches Zmutbarkeitszeugnis oder ärztliche Diagnose, Medikamente usw.) und gehen damit sorgfältig und gemäss den gesetzlichen Bestimmungen um. Sie erfragen zudem die Anliegen, Ziele und Vorstellungen (Lohn, Arbeitsort, Beruf usw.) des/der Klient/in. Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in erstellen sie einen Handlungsplan mit Zielsetzungen und Massnahmen. Dabei zeigen sie Perspektiven auf und integrieren, wenn</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, situationsgerechte Orientierungsgespräche unter Berücksichtigung aller relevanten Informationen und unter Einbezug des/der Klienten/-in und weiterer Beteiligter zu führen. • sind in der Lage, individuelle und massgeschneiderte Abklärungen hinsichtlich möglicher Einsatzorte und Arbeitstätigkeiten zu veranlassen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • verfügen über Methodenkenntnisse, um den/die Klienten/-in darin zu stärken, für sich selbst einzustehen. • weisen fundierte Kenntnisse im Bereich der Anforderungen des Arbeitsmarktes auf. • weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf.

<p>möglich, eine Karriereplanung. Gegebenenfalls berücksichtigen sie zudem durch den/die Kostenträger/in vorgegebene Zielsetzungen (z.B. Begleitung bei der Stellensuche und 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/-innen sensibilisieren den/die Klienten/-in für das Ziel und für die Voraussetzungen, um dieses Ziel zu erreichen. Bei Bedarf lassen sie den/die Klienten/-in eine Einverständniserklärung unterzeichnen. Anschliessend an das Gespräch erstellen die Job Coaches/-innen ein Klientendossier und legen dieses ab. Weiter informieren sie alle Beteiligten über die Inhalte und die Art der Zusammenarbeit. Die Job Coaches/-innen planen und definieren ein geeignetes Setting für allfällige, z.T. vom/von der Kostenträger/in verlangte (Leistungs-)Abklärungen und veranlassen Massnahmen, um diese zu evaluieren (z.B. Beobachtung durch Arbeitsagogen/-innen, strukturierte Gespräche mit dem/der Klienten/-in oder Auskünfte von Drittpersonen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • besitzen sehr gute Kenntnisse in der Anwendung der Fallsteuerungssoftware und der Klientenerfassungssysteme sowie der Datenschutzregelungen. • verfügen über vertiefte Kenntnisse der relevanten Datenschutzbestimmungen. • verfügen über gute Kenntnisse bezüglich Methoden und Instrumenten zur Kompetenzbeurteilung. • verfügen über gute Kenntnisse in Rückmeldetechniken. • besitzen gute Kenntnisse von massgeblichen Abklärungskriterien. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind stets darum bemüht, professionell im Spannungsfeld der Ziele des Kostenträgers, der institutionellen Rahmenbedingungen und der Möglichkeiten und Bedürfnisse des/der Klienten/-in zu argumentieren und zu entscheiden. • sind sich der Wichtigkeit der Einverständniserklärung und ggf. Schweigepflichtentbindung bewusst. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. • sind bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende, professionelle und ausbalancierte Nähe-Distanz-Beziehung mit ihrem/ihrer Klienten/-in aufzubauen und zu pflegen. • sind bestrebt, die Bedürfnisse und Vorstellungen des/der Klienten/-in differenziert zu erfassen. • sind sich der Wichtigkeit eines geeigneten Settings für die Abklärungen mit allen relevanten Beteiligten bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Ausgangslage des/der Klienten/-in umfassend einzuschätzen, um entsprechende Massnahmen einzuleiten. • können die Notwendigkeit von weiterführenden Abklärungen einschätzen, um sinnvolle Einsatzgebiete und Arbeitstätigkeiten für den/die betreffende/n Klienten/-in einzugrenzen. • sind in der Lage, die Kompetenzen, Bedürfnisse und Bewältigungsmuster des/der Klienten/-in einzuschätzen, um daraus geeignete Schritte abzuleiten. • können ihre eigenen Kompetenzen zuverlässig einschätzen und bei Bedarf Experten/-innen beiziehen.
<p>A3 Gemeinsam mit der Klientin/dem Klienten ein Kompetenzprofil erstellen</p> <p>Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in erstellen die Job Coaches/-innen ein individuelles Kompetenzprofil. Sie besprechen und erfragen die Bedürfnisse des/der Klienten/-in bezüglich beruflichen Tätigkeiten und Arbeitgeber/in mit geeigneten Fragetechniken. Sie spiegeln diese mit den Möglichkeiten, Ressourcen und Einschränkungen des/der Klienten/-in. Bei Bedarf holen die Job Coaches/-innen die Einschätzung von Fachpersonen sowie – in Abstimmung mit dem/der Klienten/-in – allenfalls aus dem Umfeld des/der Klienten/-in ein und machen sich zusammen mit ihrer eigenen Einschätzung ein Gesamtbild des/der betreffenden Klienten/-in. Weiter erfassen sie den Hintergrund des/der Klienten/-in, berufsrelevante Einschränkungen und Ressourcen sowie die Erkenntnisse aus allfälligen Abklärungen. Sie</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in ein realistisches Kompetenzprofil zu erstellen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über gute Kenntnisse an Berufsfeldern und Berufen und der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. • weisen fundierte Kenntnisse des Arbeitsmarktes und der Arbeitsmarktanforderungen auf. • verfügen über ein Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • verfügen über gute Kenntnisse in Fragetechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind darum bemüht, eine optimale Passung zwischen Klient/in und beruflicher Tätigkeit zu berücksichtigen, um einem allfälligen Misserfolg vorzubeugen. • sind um einen konstruktiven interdisziplinären Austausch bemüht.

<p>beschreiben die beruflichen Möglichkeiten und Perspektiven des/der Klienten/-in, indem sie gemeinsam mit ihm/ihr besprechen, in welchen Berufen er/sie sich mit seinem/ihrer spezifischen Profil wohlfühlen könnte. Im gesamten Prozess berücksichtigen sie die kurz-, mittel- und langfristigen Ziele. Auch das bestehende Netzwerk des/der Klienten/-in beziehen die Job Coaches/-innen mit ein. Aufgrund dieser Informationen erstellen sie gemeinsam mit dem/der Klienten/-in eine Kompetenzbilanz, die insbesondere sein/ihre Fähigkeiten und Stärken sichtbar macht. Dabei achten sie darauf, dass der/die Klient/in sich nicht selbst überschätzt.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Bedürfnisse der beruflichen Tätigkeit des/der Klienten/-in hinsichtlich Kompetenzen, Ressourcen, Einschränkungen und Anforderungen ganzheitlich einzuschätzen, um gemeinsam mit dem/der Klienten/-in ein realistisches Kompetenzprofil abzuleiten. • können ihre eigenen fachlichen Grenzen einschätzen und bei Bedarf passende Massnahmen ableiten.
<p>A4 Klientin/Klient bei der Aus-, Weiterbildungs- und Arbeitsplatzsuche unterstützen</p> <p>Die Job Coaches/-innen unterstützen den/die Klienten/-in – je nachdem nach einem Aufbautraining – bei der (eigenständigen) Suche einer auf sein/ihr Kompetenzprofil abgestimmten beruflichen Tätigkeit oder eines entsprechenden Ausbildungsplatzes. Dazu besprechen sie mit ihm/ihr das Vorgehen bei der Suche nach geeigneten Arbeitgebern/-innen und Arbeitsstellen bzw. Ausbildungsinstitutionen und nutzen allenfalls auch das Netzwerk des/der Klienten/-in. Bei Bedarf kontaktieren sie nach Rücksprache mit dem/der Klienten/-in potenzielle Arbeitgeber/innen und besprechen mit ihnen verschiedene Einsatz- (z.B. Praktikumsstelle, Standardeinsatzplatz, Trainingseinsatzplatz) und Finanzierungsmöglichkeiten. Unter Umständen besichtigen die Job Coaches/-innen die Arbeitsstelle, um eine grösstmögliche Passung sicherzustellen. Es können dauerhafte Kooperationen mit Arbeitgebenden für Praktikums-, Ausbildungs- oder Arbeitsplätze bestehen. Die Job Coaches/-innen können in Zusammenarbeit mit dem/der Klienten/-in und den Arbeitgebenden ein Matching der Arbeitsstelle vornehmen und zusammen mit dem/der Klienten/-in zu seinen/ihren beruflichen Qualifikationen passende Einsatzmöglichkeiten erarbeiten. Die Job Coaches/-innen sprechen die Massnahme bzw. Eingliederung mit dem/der Klienten/-in und den Arbeitgebenden ab und stellen den Kontakt her. Sie unterstützen den/die Klienten/-in 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/-innen geben dem/der Klienten/-in Rückmeldungen zu seinem/ihrer Bewerbungsdossier und -schreiben und helfen, falls nötig und erwünscht, bei der Überarbeitung. Sie unterstützen den/die Klienten/-in dabei, die Ressourcen hervorzuheben und geben Tipps, die Schwächen und Einschränkungen vorteilhaft zu formulieren. Weiter üben die Job Coaches/-innen Vorstellungsgespräche mit dem/der Klienten/-in. Gegebenenfalls binden sie weitere interne und externe Experten/-innen in die Schulungen mit ein (z.B. HR-Fachperson aus einem Unternehmen, Ausbilder/in). Bisweilen wirken sie</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den/die Klienten/-in massgeschneidert auf deren Bedürfnisse bei der Arbeitsplatzsuche und im Bewerbungsprozess zu unterstützen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertiefte Kenntnisse rund um den Bewerbungsprozess. • verfügen über ein gesichertes Handlungswissen zum Empowerment-Ansatz. • verfügen über gute Kenntnisse in Kommunikations- und Verhandlungstechniken, insbesondere professionelles Telefonieren, sowie Techniken lösungsorientierter Beratung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind konsequent darum bemüht, die Eigenverantwortung des/der Klienten/-in im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe zu stärken. • sind bereit, dem/der Klienten/-in Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern/-innen zu eröffnen. • sind bereit, zahlreiche Telefonate für das Finden eines Arbeits- oder Ausbildungsplatzes zu führen. • zeigen bei der Suche von Arbeits- bzw. Ausbildungsplätzen für ihre/n Klienten/-in Ausdauer und Durchsetzungswille. • sind bereit, kreative Wege für die Arbeitsplatzsuche vorzuschlagen. • sind motiviert, bei Bedarf weitere Experten/-innen in die Trainings miteinzubeziehen. • sind sich der Wichtigkeit eines wirkungsvollen Auftretens im Rahmen des Bewerbungsprozesses bewusst. • sind bereit, die Stärkung des Selbstvertrauens des/der Klienten/-in in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeit zu stellen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den individuellen Bedarf des/der Klienten/-in einzuschätzen und gezielte Massnahmen daraus abzuleiten. • sind in der Lage, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und dem/der Arbeitgebenden ein auf dem Kompetenzprofil basierendes Matching zwischen Qualifikation und Einsatzmöglichkeit vorzunehmen.

<p>in Bewerbungssimulationen mit, in denen sie die Rolle eines/einer fiktiven Arbeitgebers/-in übernehmen. Zentral im gesamten Prozess ist die Stärkung des Selbstvertrauens des/der Klienten/-in.</p>	
<p>A5 Klientin/Klient bei Vorstellungsgesprächen unterstützen</p> <p>Falls nötig und gewünscht, unterstützen die Job Coaches/-innen den/die Klienten/-in 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 mitbestimmt. Am Gespräch selbst nehmen sie eine Vermittlerrolle zwischen dem/der Klienten/-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 Klienten/-in im Verlauf des Gesprächs besprochen wird, setzen sich für eine situationsgerechte, branchenübliche und leistungsangepasste Entlohnung ein und fragen bei Bedarf nach.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Vorstellungsgespräche des/der Klienten/-in nach dessen/deren Bedürfnissen zu unterstützen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über gute Kenntnisse in zielgruppengerechter und verständlicher Kommunikation. • weisen betriebswirtschaftliches Grundwissen und Grundkenntnisse über Unternehmensstrukturen auf. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind darum bemüht, sich in die Denkweisen, Werte und Normen von Arbeitgebenden einzudenken. • sind sich der Wichtigkeit eines gemeinsamen Verständnisses im Vorstellungsgespräch bewusst. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, inwieweit der/die Klient/in die Gesprächsführung übernehmen kann, um daraus in Absprache mit dem/der Klienten/-in den Unterstützungsbedarf abzuleiten.
<p>A6 Arbeitsmarkteintritt der Klientin/des Klienten begleiten</p> <p>Die Job Coaches/-innen begleiten den/die Klienten/-in 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/der Klienten/-in. Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und dem Arbeitgebenden vereinbaren die Job Coaches/-innen Ziele für die Massnahme bzw. den Arbeitseinsatz und thematisieren eine situationsgerechte Entlohnung. Sie 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 den drei beteiligten Parteien unterzeichnet wird. Neben den Zielen, an denen der/die Klient/in arbeitet, verpflichtet sich der/die Arbeitgebende zur Unterstützung bzw. zur Berücksichtigung bestimmter Bedürfnisse des/der Klienten/-in. Zusätzlich zu einer Ansprechperson seitens des Betriebs werden auch der Einbezug und die Information der Mitarbeitenden gemeinsam festgelegt. Zudem halten die beteiligten Parteien fest, wie die Begleitung durch die Job Coaches/-innen ausgestaltet werden soll (Art und Intensität der Kontakte). Die Job Coaches/-innen führen diesen Prozess, nehmen Fragen auf</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Prozess des Arbeitsmarkteintritts des/der Klienten/-in zu begleiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • haben gesicherte Kenntnisse über die Erfolgsfaktoren und Stolpersteine des Arbeitsmarkteintritts. • verfügen über gute arbeitsrechtliche Kenntnisse. • haben sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Förderung der Selbstwirksamkeit des/der Klienten/-in. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sehen in der Erhöhung der Selbstwirksamkeit das primäre Erfolgsrezept für eine erfolgreiche Integration im Arbeitsmarkt. • sind bestrebt, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in und dem/der Arbeitgeber/in oder dessen/deren Vertreter/in die wichtigsten Rahmenbedingungen für den Arbeitseinsatz zu vereinbaren. • sind sich der Wichtigkeit ihrer Vermittler/innenrolle im Prozess bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Unterstützungsbedarf des/der Klienten/-in zuverlässig einzuschätzen und die Begleitung entsprechend auszugestalten.

<p>und beantworten diese. Je nachdem begleiten sie den Eintritt eines/einer Klienten/-in mit zusätzlichen Massnahmen.</p>	
<p>A7 Klientin/Klient nach Eintritt in den Arbeitsmarkt bei der Ausübung der Aufgaben unterstützen</p> <p>Die Job Coaches/-innen unterstützen den/die Klienten/-in, den/die Arbeitgeber/in und dessen/deren Teams nach Eintritt des/der Klienten/-in in den Arbeitsmarkt je nach Bedarf des/der Klienten/-in. Dabei steht für die Job Coaches/-innen die Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung des/der Klienten/-in im Mittelpunkt. Je nach Setting gehört diese Phase zu einer Massnahme oder erfolgt ausschliesslich auf Basis der Bedürfnisse des/der Klienten/-in. Die Job Coaches/-innen bleiben mit dem/der Klienten/-in und dem/der Arbeitgeber/in und dessen/deren Team in Kontakt und dienen allen Anspruchsgruppen als Ansprechpersonen, um die Nachhaltigkeit der Arbeitsmarktintegration oder des Arbeitsplatzerhalts sicherzustellen. Je nach Unterstützungsbedarf des/der Klienten/-in legen die Job Coaches/-innen gemeinsam mit ihm/ihr eine passende Begleitungsart und die geeignete Betreuungsintensität fest. Sie begleiten den/die Klienten/-in mit individuell geeigneten Massnahmen, ermuntern und bestärken ihn/sie und unterstützen ihn/sie bei Fragen oder Problemen. Sie vermitteln ihm/ihr auch die zentralen Aspekte der jeweiligen Betriebskultur (Kleidung, Pünktlichkeit, Verhalten usw.). Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in erarbeiten die Job Coaches/-innen Bewältigungsstrategien, wie er/sie mit den Anforderungen am Arbeitsplatz umgehen und sich ins Team integrieren kann. Falls ein institutionelles Setting gegeben ist und es dieses zulässt, wird der/die Klienten/-in so lange von den Job Coaches/-innen unterstützt, bis eine Ablösung sinnvoll erscheint, von dem/der Klienten/-in gewünscht und mit dem/der Arbeitgebenden abgesprochen ist.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den/die Klienten/-in und den/die Arbeitgebende nach Eintritt in den Arbeitsmarkt bedarfsgerecht zu unterstützen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • haben sehr gute Kenntnisse der verschiedenen Methoden zur Festigung der Selbstwirksamkeit des/der Klienten/-in. • verfügen über gute Kommunikations- und Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung. • haben Methodenkenntnisse in Coaching und Mediation. • weisen fundierte Kenntnisse nachhaltiger Erfolgsfaktoren der Arbeitsmarktintegration auf. • weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf. • haben Kenntnisse der Betriebskultur und können sie dem/der Klienten/-in vermitteln. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sehen in der Festigung der Selbstwirksamkeitserwartung das primäre Erfolgsrezept für eine nachhaltige Integration im Arbeitsmarkt. • sind bereit, zusammen mit dem/der Klienten/-in individuelle Bewältigungsstrategien zu erarbeiten. • sind motiviert, kooperativ und zielführend mit dem/der Arbeitgeber/in oder der für den/die Klienten/-in zuständigen Person zusammenzuarbeiten und als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, welche Form von Begleitung der/die Klient/in braucht, um eine passende Betreuungsart und -intensität festzulegen. • können ihre eigenen fachlichen Grenzen einschätzen und bei Bedarf passende Massnahmen ableiten.
<p>A8 Klientin/Klient in Konfliktsituationen am Arbeitsplatz unterstützen und zwischen den Anspruchsgruppen vermitteln</p> <p>Wenn zwischenmenschliche Konflikte oder sogar der Verlust des Arbeitsplatzes drohen, dann analysieren die Job Coaches/-innen die Situation und entscheiden schnell über die jeweils zielführende Massnahme. Sie führen schwierige Gespräche mit den beteiligten Anspruchsgruppen, indem sie das Gespräch gut vorbereiten, wofür sie eine umfassende Situationsanalyse vornehmen. Während des Gesprächs kommunizieren sie offen, wertschätzend und sachlich und erarbeiten gemeinsam mit dem/der Klienten/-in Lösungsmöglichkeiten und Alternativen.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Krisen zugunsten des Arbeitsplatzerhaltes zu bewältigen. • sind in der Lage, schwierige Gespräche mit Arbeitgebenden und dem/der Klienten/-in professionell und lösungsorientiert zu führen. • sind in der Lage, Konflikte professionell zu klären. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Kenntnisse im Bereich der Krisenbewältigung sowie der für Krisenintervention zuständigen Stellen. • verfügen über Methodenkenntnisse im Bereich Konfliktgespräche und Rückmeldetechnik. • besitzen das nötige Handlungswissen in der Moderation von Konflikten.

<p>Treten herausfordernde Situationen oder Konflikte mit Beteiligung des/der Klienten/-in auf, so gehen die Job Coaches/-innen 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 Vermittler/innenrolle zwischen den Konfliktparteien ein und verfolgen das Ziel, die Zusammenarbeit – sofern möglich – weiterzuführen.</p>	<p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in Krisensituationen um eine schnelle, flexible und zielsichere Intervention bemüht. • sind sich der Wichtigkeit ihrer Erreichbarkeit bewusst. • sind sich der Wichtigkeit einer guten Gesprächsvorbereitung bewusst. • sind sich eines möglichen Einflusses von persönlichen und äusseren Faktoren auf eine Krisensituation bewusst. • sind bereit, auf die Bedürfnisse der Beteiligten einzugehen. • sind darum bemüht, in schwierigen Gesprächen empathisch, wertschätzend, objektiv, neutral, transparent und professionell zu kommunizieren. • sind bereit, den/die Klienten/-in im Gespräch in die Verantwortung zu nehmen. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. • sind bereit, Konflikte lösungsorientiert und deeskalierend zu klären. • sind sich der Wichtigkeit ihrer Vermittler/innenrolle in Konfliktsituationen bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, eine Krisensituation schnell einzuschätzen, fehlende Motivation oder drohenden Abbruch zu erkennen und zielführende Sofortmassnahmen daraus abzuleiten. • können Konflikte schnell einschätzen und geeignete und lösungsorientierte Schritte einleiten. • sind in der Lage, ihre Grenzen zu erkennen, um rechtzeitig die für Kriseninterventionen zuständigen Stellen einzubeziehen. • sind in der Lage, Konflikte, die an sie gerichtet sind, zu analysieren, in den Gesamtkontext zu stellen und die nötigen Schritte für die persönliche Abgrenzung einzuleiten. • sind in der Lage, die Ausgangssituation des schwierigen Gesprächs umfassend und objektiv zu analysieren und das Gespräch auf Basis der Analyse vorzubereiten.
<p>A9 Standortgespräche zur Arbeitssituationen der Klientin/des Klienten führen</p> <p>In regelmässigen Abständen führen die Job Coaches/-innen Standortgespräche mit dem/der Klienten/-in durch. Sie laden dazu den/die Klienten/-in und – je nach Situation – allenfalls weitere Beteiligte ein und 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. Fehlen bei dem/der Klienten/-in bestimmte Kompetenzen, klären die Job Coaches/-innen gemeinsam mit ihm/ihr die Situation und besprechen verschiedene Massnahmen und eine mögliche Karriereplanung. Bei der weiteren Begleitung des/der Klienten/-in halten sich die Job Coaches/-innen entweder an den von der Institution vorgegebenen Förderprozess oder gestalten diesen allein mit dem/der Klienten/-in zusammen und passen diesen flexibel an die Bedürfnisse und Ziele sowie an den Kompetenzstand des/der Klienten/-in an.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, zielführende und zukunftsorientierte Standortgespräche, allenfalls unter Einbezug von weiteren Beteiligten, zu führen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • verfügen über Kenntnisse in zielgruppengerechter und verständlicher Kommunikation. • besitzen ein fundiertes Handlungswissen von Techniken zur Zielvereinbarung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind um einen stets professionellen Umgang mit dem Spannungsfeld der Ziele des Kostenträgers und den Möglichkeiten und Bedürfnissen des/der Klienten/-in bemüht. • sind bereit, ungenügende oder fehlende Kompetenzen bei dem/der Klienten/-in ernst zu nehmen und sinnvolle Massnahmen mit ihm/ihr zu besprechen. • sind sich der Wichtigkeit eines regelmässigen Standortgesprächs mit dem/der Klienten/-in und ggf. mit weiteren relevanten Beteiligten bewusst.

	<ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, gemeinsam mit dem/der Klienten/-in realistische Ziele zu formulieren und diese bei Bedarf an weitere Beteiligte zu kommunizieren. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die unterschiedlichen Einschätzungen der Leistung eines/einer Klienten/-in einzuordnen, um darauf abgestimmt flexibel und im Rahmen der Ziele, der Bedürfnisse, des Kompetenzstands und des Förderprozesses geeignete Massnahmen abzuleiten.
<p>A10 Berichte über den Verlauf der Massnahme verfassen</p> <p>Auf Basis der Standortgespräche, der Kompetenzbeurteilung, weiterer Abklärungen und Beobachtungen sowie allenfalls aufgrund von Vorgaben der Kostenträger erstellen die Job Coaches/-innen einen Bericht zum/zur Klienten/-in. Sie schildern darin den Verlauf der Massnahme und geben eine Einschätzung zu den Kompetenzen und bei Bedarf zur Vermittlungsfähigkeit des/der Klienten/-in. Allenfalls leiten sie Konsequenzen ab (z.B. Weiterarbeit an den bestehenden Zielen, Vereinbarung neuer Ziele, Festlegen von Massnahmen) und geben Empfehlungen für das weitere Vorgehen.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, umfassende Klientenberichte zu verfassen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • weisen gesichertes Handlungswissen im Umgang mit EDV auf. • verfügen über fundierte Kenntnisse im schriftlichen Ausdruck. • weisen ein fundiertes Job-Coach-spezifisches Fachwissen auf. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind konsequent darum bemüht, die Bedürfnisse des/der Klienten/-in aufzunehmen und in geeigneter Form im Bericht abzubilden. • sind sich der Wichtigkeit eines vollständigen, informativen und formal korrekten Klientenberichts bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, ihren eigenen Umgang mit Macht und Abhängigkeit zu reflektieren und bei Bedarf die geeigneten Massnahmen einzuleiten.
<p>A11 Begleitmassnahme gemeinsam mit der Klientin/des Klienten unter Berücksichtigung dessen/derer Entwicklung und mit Bezug auf die Zukunft abschliessen</p> <p>Die Job Coaches/-innen planen den Abschluss der Begleitmassnahme wenn die mit dem/der Kostenträger/in vereinbarte Dauer der Massnahme abläuft, auf Wunsch des/der Klienten/-in hin oder aufgrund ihrer eigenen Auswertung der Massnahme. Sie schliessen die Begleitung bzw. Massnahme mit einem Gespräch mit dem/der Klienten/-in und gegebenenfalls weiteren Beteiligten ab. Im Gespräch besprechen die Job Coaches/-innen die persönliche Entwicklung des/der Klienten/-in, die beruflichen Perspektiven und machen einen Rückblick auf die Begleitung. Dabei bringen sie dem/der Klienten/-in Wertschätzung entgegen und weisen auf seine/ihre Ressourcen und Fähigkeiten sowie ggf. auch auf problematisches Verhalten hin. Die Job Coaches/-innen thematisieren auch die Zukunft. Je nach Situation geben sie einen Ausblick auf die anschliessende berufliche Tätigkeit, eine mögliche berufliche Karriere oder</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Prozess des Abschlusses einer Massnahme zu steuern. • sind in der Lage, Begleitmassnahmen formal abzuschliessen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Kenntnisse zu alternativen Finanzierungsmöglichkeiten und unterstützenden Institutionen. • verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • besitzen die nötigen Kenntnisse der Abschlussformalitäten. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, den Begleitprozess ganzheitlich zusammenzufassen und zu erklären. • sind sich, im Hinblick auf eine Rückschau und einen Ausblick auf die Zukunft, der Wichtigkeit eines Abschlussgesprächs bewusst.

<p>allenfalls weitere Anschlusslösungen und schlagen dem/der Klienten/-in im Rahmen ihrer Möglichkeiten Hilfestellungen vor oder geben Hinweise. Gemeinsam mit dem/der Klienten/-in planen die Job Coaches/-innen die weiteren Schritte und stellen sicher, dass der Abschluss der Begleitmassnahme nachvollziehbar ist.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Begleitprozess zu analysieren und dem/der Klienten/-in erkenntnisreiche Rückmeldungen für die Zukunft zu übermitteln.
--	---

Handlungskompetenzbereich B: Aufbauen und Pflegen der beruflichen Netzwerke

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>B1 Mit den verschiedenen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten</p> <p>Job Coaches/-innen begleiten und unterstützen den/die Klienten/-in und unterstützen je nach Bedarf alle Anspruchsgruppen wie zum Beispiel Angehörige, Arbeitgebende, Fachstellen und Kostenträger/in. Sie bemühen sich um eine konstruktive und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit allen Anspruchsgruppen, kommunizieren regelmässig und offen und melden Zwischenfälle zeitnah und in den dafür vorgesehenen Strukturen. Die Job Coaches/-innen unterstützen die Anspruchsgruppen bei Bedarf mit Hilfsmitteln (z.B. Rapports, Checklisten, Protokolle), um die Abläufe und die Administration zu unterstützen, und vernetzen sie mit den entsprechenden Fachstellen. Im Sinne einer guten Netzwerkpflege ermöglichen die Job Coaches/-innen bei einem Stellenabbruch dem/der Arbeitgeber/-in den Gesamtzusammenhang zu sehen und bleiben in der Regel auch über die Dauer einer Massnahme hinweg Ansprechpartner/in für Fragen oder Anliegen.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, mit verschiedenen Anspruchsgruppen professionell und unterstützend zusammenzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Kenntnisse zur wirkungsvollen Netzwerkpflege. • verfügen über Kommunikations- und Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung. • verfügen über gute Kenntnisse der wichtigsten Partnerorganisationen, ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche und Dienstleistungen. • verfügen über ein Repertoire an Methoden und Instrumenten zur Erhebung des Bedarfs und der Bedürfnisse des/der Arbeitgebenden. • verfügen über gute Kenntnisse des Aufgabengebiets, der Rahmenbedingungen, Kompetenzen und Fachausdrücke des/der Arbeitgeber/in. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind motiviert, als verlässliche/r und verbindliche/r Partner/in proaktiv und regelmässig mit den Anspruchsgruppen zu agieren sowie sie bei Bedarf zielgerichtet mit Hilfsmitteln oder Informationen über spezifische Fachstellen zu unterstützen. • halten Fristen und Strukturen ein. • sind darum bemüht, ihre Fachexpertise gegenüber den Anspruchsgruppen überzeugend zu vertreten. • sind darum bemüht, Informationen zielgruppengerecht zu formulieren und aufzubereiten. • sind sich der Wichtigkeit der kontinuierlichen Pflege und konstruktiven Zusammenarbeit mit den Anspruchsgruppen bewusst, die auch über die vereinbarte Leistung hinaus gehen kann. • halten sich jederzeit an die Schweigepflicht. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Zwischenfälle einzuschätzen und an die entsprechenden Stellen zeitnah zu melden. • sind in der Lage, Informationen hinsichtlich bestimmter Kriterien (Adressaten/-innen, Zeitpunkt, Inhalte usw.) richtig einzuschätzen.

	<ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, in welcher Form und Intensität Arbeitgeber/innen Unterstützung brauchen, und daraus die nötigen Massnahmen abzuleiten.
<p>B2 Klientin/Klient in interdisziplinären bezüglich ihrer/seiner nächsten Schritte der beruflichen (Re-)Integration Besprechungen unterstützen</p> <p>Die Job Coaches/-innen nehmen an interdisziplinären Besprechungen bezüglich ihrer/seiner nächsten Schritte der beruflichen (Re-)Integration teil oder moderieren diese. Sie bringen sich aus ihrer Fachsicht heraus aktiv in die Besprechung ein, schildern ihre Einschätzung des/der Klienten/-in und belegen ihre Aussagen anhand konkreter Beispiele. Sie gehen angemessen auf die Argumente ihrer Gegenüber ein. Gemeinsam mit den Beteiligten (Arbeitgeber/in, Klient/in, Angehörige etc.) evaluieren sie, wo der/die Klient/in steht, stimmen die Zielsetzungen aus den verschiedenen Bereichen ab und leiten ggf. geeignete Massnahmen ab. Der/die Klient/in ist an den Gesprächen in der Regel dabei. Wenn er/sie seine/ihre Anliegen nicht selbst einbringen kann, vertritt der/die Job Coach/in diese.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, interdisziplinär konstruktiv zusammenzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertieftes Handlungswissen bezüglich Gesprächsführung, Sitzungsleitung und -moderation. • weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, lösungsorientiert mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten und sich aktiv einzubringen. • sind bereit, ihre Einschätzungen des/der Klienten/-in fachkundig zu vertreten und ihre Aussagen, anhand von Beispielen, begründet darzulegen. • sind sich der Wichtigkeit ihrer Fachexpertise und ihrer Rolle als Job Coach/in bewusst. • sind bereit, aktiv zuzuhören, auf ihr Gegenüber einzugehen und Anliegen sowie Bedenken aufzunehmen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, zu evaluieren, wo der/die Klient/in hinsichtlich einer Integration steht, und stimmen die Zielsetzungen und allfällige Massnahmen daraus ab. • sind in der Lage, Einwände einzuschätzen und je nachdem wirksame Argumente und Vorteile einer Zusammenarbeit daraus abzuleiten oder von einer Zusammenarbeit abzusehen.
<p>B3 In Projekten zur (Weiter-) Entwicklung von Prozessen in der Institution mitarbeiten</p> <p>Die Job Coaches/-innen arbeiten in interdisziplinären Projektgruppen innerhalb der Institution mit. Sie tragen zur Entwicklung neuer und der Überarbeitung bestehender Prozesse bei, insbesondere in Bezug auf die Gestaltung von Schnittstellen beim zeitweisen oder vollständigen Übergang von der Arbeit in der Institution in den Arbeitsmarkt, testen solche Neuerungen in ihrem Bereich und geben eine strukturierte Rückmeldung dazu.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, aktiv und konstruktiv in interdisziplinären Projekten mitzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über fundierte Fachkenntnisse im Bereich Arbeitsintegration. • haben Methodenkenntnisse im Bereich Projektmanagement. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, Kompromisse zu suchen und einzugehen. • sind bereit, mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten. • sind motiviert, die Übergänge aus Sicht des/der Klienten/-in zu prüfen und zu verbessern. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, gegenüber abweichenden Sichtweisen aus der Perspektive des/der Job Coaches/in zu argumentieren.

B4 Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebenden aufbauen und pflegen

Die Job Coaches/-innen bauen mit geeigneten Methoden ein Netzwerk an potenziellen Arbeitgebern/-innen, Sozialversicherungen und anderen relevanten Anspruchsgruppen für ihre/n Klienten/-in aktiv auf. Dazu nutzen sie bestehende Kontakte der Mitarbeitenden der Institution sowie des/der Klienten/-in. Insbesondere vernetzen sich die Job Coaches/-innen gezielt mit Firmen, Sozialversicherungen und anderen relevanten Anspruchsgruppen aus der näheren Umgebung. Die Job Coaches/-innen setzen sich gegenüber potenziellen Arbeitgebenden und den Sozialversicherungen für ihre/n Klienten/-in ein, indem sie dessen/deren Stärken und Ressourcen hervorheben. Sie zeigen den Arbeitgebenden auf, wie ein Arbeitseinsatz des/der Klienten/-in eine Win-win-Situation erzeugen kann. Sie verhandeln über die Anstellungsbedingungen des/der Klienten/-in oder suchen jeweils gezielt aufgrund des Profils und der Bedürfnisse des/der Klienten/-in nach möglichen Arbeitgebenden. Gegebenenfalls laden Job Coaches/-innen potenzielle und bestehende Arbeitgebende und andere relevante Anspruchsgruppen zu Veranstaltungen ein, um sich zu vernetzen. Im Kontakt mit ihnen versuchen Job Coaches/-innen, Arbeitgebende gezielt für ihr Anliegen zu gewinnen, schlagen ihnen z.B. Probearbeitstage oder passende Pilotprojekte vor oder zeigen ihnen die Vorteile für ihr Unternehmen auf (Imagegewinn, Aufwertung des Unternehmens nach innen und aussen usw.). Job Coaches/-innen 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. Sie sind sich bewusst, dass sie Kooperationen den Unternehmen verdanken, die sich Gedanken über Integration machen, dafür Zeit investieren und allfällige Risiken eingehen.

Die Job Coaches/-innen ...

Umsetzungspotenzial

- sind in der Lage, aktiv Netzwerke zu potenziellen Arbeitgebenden aufzubauen und zu pflegen.
- sind in der Lage, ihre/n Klienten/-in bei potenziellen Arbeitgebenden vorteilhaft zu positionieren.

Wissen, Verständnis

- verfügen über Kenntnisse im Bereich der Argumentationstechnik und im Umgang mit Einwänden.
- verfügen über gute Kenntnisse zu Quellen und Suchmethoden.
- verfügen über gute Kenntnisse der Ausbildungslandschaft und der jeweiligen Arbeitsmarktsituation.
- weisen gute Kenntnisse über Branchen, Betriebe und Gewerbeverbände in ihrer Region auf.
- verfügen über gute Kenntnisse bezüglich Gesprächsführungs- und Verhandlungstechniken.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind darum bemüht, proaktiv, systematisch und zielorientiert potenzielle regionale Arbeitgeber/innen und andere relevante Anspruchsgruppen für ihre/n Klienten/-in zu gewinnen.
- sind motiviert, potenziellen und bestehenden Arbeitgebenden und anderen relevanten Anspruchsgruppen den Nutzen einer Kooperation zu präsentieren.
- sind sich der Wichtigkeit eines professionellen Auftritts für eine erfolversprechende Zusammenarbeit mit Arbeitgebenden und anderen relevanten Anspruchsgruppen bewusst.
- sind darum bemüht, gegenüber den potenziellen Arbeitgebenden die Stärken und Ressourcen des/der Klienten/-in hervorzuheben und allfälligen Einwänden professionell zu begegnen, ohne dabei die Datenschutzbestimmungen zu verletzen.

Metakognition

- sind in der Lage, ihre Aufbaustrategie einzuschätzen und die nötigen Schritte für eine nachhaltige Partnerschaft abzuleiten.
- sind in der Lage, Einwände einzuschätzen und je nachdem wirksame Argumente und Vorteile einer Zusammenarbeit daraus abzuleiten oder (aber) von einer Zusammenarbeit abzusehen.

Handlungskompetenzbereich C: Gestalten der eigenen Rolle und professioneller Beziehungen

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>C1 Beziehungen zu den Anspruchsgruppen professionell gestalten</p> <p>Die Job Coaches/-innen sind sich ihrer Rolle bewusst und gestalten die Beziehung zu dem/der Klienten/-in, dem Team, den Vorgesetzten und weiteren Anspruchsgruppen professionell. Im Umgang mit dem/der Klienten/-in beachten die Job Coaches/-innen die Grundregeln der Organisation und beobachten ihren Umgang mit dem/der Klienten/-in sowie die Wirkung ihrer Kommunikation. Sie gehen unvoreingenommen und zurückhaltend mit dem/der Klienten/-in um, arbeiten mit den vorhandenen Ressourcen dem/der Klienten/-in und pflegen einen gesunden und professionellen Umgang mit Misserfolgen. Sie treten mit dem/der Klienten/-in in eine professionelle Beziehung und ermöglichen Lernprozesse. Sie schaffen eine vertrauensvolle Basis für die Zusammenarbeit, sind sich ihres Auftrags gegenüber dem/der Klienten/-in bewusst und leben die Werte und Normen der Institution vor. Sie engagieren sich für ihre/n Klienten/-in, kennen aber auch die Grenzen ihrer Zuständigkeit. Im Umgang mit dem/der Klienten/-in halten sie Spannungen aus und meistern schwierige Situationen und Konflikte professionell. Ist ihre Unvoreingenommenheit stark beeinträchtigt, erkennen die Job Coaches/-innen dies und reagieren darauf. Dazu reflektieren sie ihre Rolle regelmässig selbst und holen professionelle Feedbacks ein, u.a. auch zu den Fragen: Wie wirke ich nach aussen? Schätze ich die Situation richtig ein? Was kann ich verbessern? Wie steht es mit der Nähe/Distanz?</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, professionelle Beziehungen zu verschiedenen Anspruchsgruppen zu gestalten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über ein professionelles Repertoire an Techniken und Instrumenten zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme und deren Anwendung. • verfügen über eine breite Palette an Kommunikations- und Konfliktlösetechniken. • verfügen über detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit dem/der Klienten/-in. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende und professionelle Beziehung mit ihrem/ihrer Klienten/-in zu pflegen. • sind bereit, die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit dem/der Klienten/-in zu wahren und unvoreingenommen mit deren vorhandenen Ressourcen zu arbeiten, und verhalten sich stets zurückhaltend. • sind sich der Wichtigkeit einer professionellen und vertrauensvollen Beziehung und eines ausbalancierten Nähe-Distanz-Verhältnisses bewusst. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv und respektvoll. • sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, ihren Umgang mit und ihre Wirkung auf die Anspruchsgruppen zu analysieren und daraus sinnvolle Massnahmen abzuleiten.
<p>C2 In Alltagssituationen die eigenen Ressourcen pflegen</p> <p>Die Job Coaches/-innen sind belastbar und sorgen für ihre psychische und physische Gesundheit. Sie verfügen über eine vertiefte Selbstkenntnis, begegnen sich selbst 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/-innen regelmässig an Besprechungen in Form von Interventionen (kollegiale Beratung), Supervisionen oder Teambesprechungen teil. Im Rahmen dieser Besprechungen tauschen sie sich über berufliche Herausforderungen aus, indem sie die Situationen mit dem/der Klienten/-in sowie Fragen der</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll zu gestalten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über ein vertieftes Verständnis im Bereich Ressourcenmanagement. • weisen ein fundiertes Handlungswissen im Umgang mit Stress auf. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind um den Erhalt der eigenen Balance zwischen Berufs- und Privatleben bemüht. • sind bereit, eigene Gefühle und das eigene Erleben regelmässig zu reflektieren und eine Aussensicht in geeigneter Form einzuholen. • sind sich der Wichtigkeit eines gesunden persönlichen Ressourcenmanagements bewusst.

<p>Zusammenarbeit im Team analysieren. Sie reflektieren ihre Haltung gegenüber dem/der Klienten/-in, vertiefen allenfalls ihr Verständnis der komplexen Situation dem/der Klienten/-in, diskutieren die notwendige Abgrenzung von deren Problemen sowie die Möglichkeiten und Grenzen, im Rahmen ihrer Arbeit die Entwicklung des/der Klienten/-in zu fördern. Aus diesem Austausch über Beobachtungen und Erfahrungen aus der täglichen Arbeit mit dem/der Klienten/-in und der gemeinsamen Reflexionstätigkeit gewinnen sie Erkenntnisse für ihre Tätigkeit und leiten allfällige Massnahmen ab. Die Job Coaches/-innen 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 aufrechtzuerhalten. Wenn nötig wenden sich die Job Coaches/-innen rechtzeitig an ihre Vorgesetzten und leiten Massnahmen ein, um sich regenerieren zu können.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, ihren persönlichen Energiehaushalt und ihre eigenen Grenzen zu reflektieren, Handlungsbedarf zu erkennen und daraus konkrete persönliche Massnahmen abzuleiten.
<p>C3 Spannungsfelder in Bezug auf die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen managen</p> <p>Die Job Coaches/-innen managen die verschiedenen Spannungsfelder, in denen sie sich im Berufsalltag bewegen, professionell. Sie balancieren die Bedürfnisse verschiedener Anspruchsgruppen (Klient/in und dessen/deren Angehörige, Kostenträger/in, Arbeitgeber/in) sowie die damit verbundenen Ansprüche gekonnt aus. Sie behandeln alle Anspruchsgruppen gleich, und können mit Zielkonflikten gut umgehen. Insbesondere versuchen die Job Coaches/-innen, alle Beteiligten so einzubinden, dass die Rahmenbedingungen geklärt sind und alle auf pragmatische Weise zusammenarbeiten.</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Spannungsfelder mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen professionell auszubalancieren. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über vertiefte Kenntnisse bezüglich der Rahmenbedingungen der Kostenträger und der Arbeitsmarktanforderungen. • weisen fundierte Kenntnisse im Bereich der Dienstleistungsqualität auf. • besitzen gute Kenntnisse bezüglich des Bedarfs und der Ansprüche der Bereiche Wirtschaft und Soziales. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind darum bemüht, im Spannungsfeld der Anspruchsgruppen gemeinsam eine für alle passende Lösung zu finden. • sind bereit, den/die Klienten/-in mit einer auf Autonomie abzielenden Haltung zu unterstützen. • sind sich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Anforderungen der Anspruchsgruppen und einer zielorientierten und wirtschaftlichen Lösung bewusst. • sind sich des Dienstleistungsauftrags ihrer Organisation bewusst. • sind bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Zielkonflikte zu analysieren und daraus gemeinsame und sinnvolle Lösungen abzuleiten.
<p>C4 Durch neue Erkenntnisse und Entwicklungen den eigenen Arbeitsbereich weiterentwickeln</p> <p>Die Job Coaches/-innen 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</p>	<p>Die Job Coaches/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, zu Innovationen im eigenen Arbeitsbereich beizutragen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Grundkenntnisse der Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich.

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.

Einstellungen, Werte, Motivation

- sind bestrebt, ihre innovativen Ideen zur Weiterentwicklung des eigenen Arbeitsbereichs in geeigneter Form einzubringen.
- sind sich der Wichtigkeit von Änderungen im eigenen Arbeitsfeld bewusst.
- sind bereit, neugierig und offen mit Veränderungen und Neuem umzugehen.

Metakognition

- sind in der Lage, Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich einzuschätzen und daraus konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Arbeitsfeldes abzuleiten.

9 Anhang 3: Glossar

Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Berufliche Handlungskompetenz	Kompetenz ist eine Disposition, die Personen befähigt, bestimmte Arten von Problemen erfolgreich zu lösen, also konkrete Anforderungssituationen eines bestimmten Typs zu bewältigen. Die berufliche Handlungskompetenz ist die Fähigkeit einer Person, eine berufliche Tätigkeit erfolgreich auszuüben, indem sie ihre eigenen Selbst-, Methoden-, Fach- und Sozialkompetenzen nutzt.
Berufsbild	Das Berufsbild ist eine kompakte Beschreibung des Berufes (1–1,5 A4-Seiten) und umschreibt das Arbeitsgebiet (wer sind die Zielgruppen, Ansprechpartner, Kundinnen und Kunden), die wichtigsten beruflichen Handlungskompetenzen oder Leistungskriterien sowie die Anforderungen an die Berufsausübung der Berufsleute (Eigenständigkeit, Kreativität/Innovation, Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen). Weiter wird der Beitrag des Berufs an die wirtschaftliche, soziale, gesellschaftliche und ökologische Nachhaltigkeit beschrieben. Das Berufsbild ist Teil der Prüfungsordnung (obligatorisch) und Wegleitung (fakultativ).
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet und beobachtet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
Critical Incidents	Critical Incidents sind eine Prüfungsform. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Eidgenössischer Fachausweis EFA	Abschluss einer eidgenössischen Berufsprüfung.
Eidgenössisches Berufsattest EBA	Abschluss einer zweijährigen beruflichen Grundbildung.
Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis EFZ	Abschluss einer drei- bis vierjährigen beruflichen Grundbildung.
Fachgespräch	Das Fachgespräch ist eine Prüfungsform, bei der sich die Kandidatinnen und Kandidaten mit einem Experten/einer Expertin zu einem fachlichen Thema unterhalten. Sie zeigen in diesem Gespräch, dass sie über ein Verständnis im Fachgebiet verfügen und in der Lage sind, zu argumentieren, zu reflektieren und in Alternativen zu denken.
Fallbeschreibungen	Fallbeschreibungen sind eine Prüfungsform. Sie beschreiben anspruchsvolle Ereignisse oder Situationen aus dem Arbeitsalltag einer Fachperson. Den Kandidatinnen und Kandidaten werden diese

	Fallbeschreibungen vorgelegt, bei der diese eine mögliche Handlung beschreiben und diese begründen müssen.
Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission)	Die Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission) ist das Organ, welches alle Aufgaben im Zusammenhang mit einer eidgenössischen Berufs- oder höheren Fachprüfung nach dem Modell „modulares System mit Abschlussprüfung“ übernimmt. Sie wird von der Trägerschaft gewählt. Ihre Aufgaben sind in der Prüfungsordnung definiert. Im Unterschied zur Prüfungskommission ist die QS-Kommission zusätzlich verantwortlich für die Definition und Qualitätssicherung der Modulbeschreibungen und Modulabschlüsse.
Kompetenzdimension Umsetzung	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Umsetzungsfähigkeit bezogen. Sie beschreibt eine konkrete Tätigkeit / Handlung in einer Arbeitssituation.
Kompetenzdimension Wissen/Verständnis	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Sie umfasst z.B. Fachwissen, theoretische Grundlagen, Methoden- und Prozesskenntnisse.
Kompetenzdimension Einstellung / Werte / Motivation	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die motivationalen Aspekte bezogen, die für die erforderliche Handlungsbereitschaft notwendig sind.
Kompetenzdimension Metakognition	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Reflexions- und Analysefähigkeit bezogen, welche für eine professionelle Gestaltung des beschriebenen Verhaltens notwendig ist.
Kompetenzorientierung	Unter Kompetenzorientierung versteht man die konzeptionelle Ausgestaltung von eidgenössischen Abschlüssen bzw. Ausbildungsangeboten, welche sich an den beruflichen Handlungskompetenzen orientieren. Es sollen nicht nur Fakten beherrscht werden, sondern die Berufsleute sollen ihr Wissen in Anwendungssituationen einsetzen können, wenn die Aufgabenstellungen ungewohnt, die Probleme schlecht definiert, eine Zusammenarbeit mit anderen Personen notwendig und eine grosse Eigenverantwortung erforderlich ist.
Modul	Module umfassen verschiedene Kompetenzen aus dem Qualifikationsprofil, welche zu einem thematisch sinnvollen Modul gebündelt werden. Die Module orientieren sich idealerweise an der Logik der Praxis und nicht an einer Fächerlogik.
Modulbaukasten	Der Modulbaukasten ist eine Beschreibung und gegebenenfalls grafische Darstellung der Module, welche zu einer eidgenössischen Berufs- oder höheren Fachprüfung gemäss dem Modell „modulares System mit Abschlussprüfung“ führen.
Modulbeschreibung / Modulidentifikation	Für jedes Modul wird eine Modulbeschreibung erstellt. Die Modulbeschreibungen bilden bei Prüfungen gemäss dem Modell „modulares System mit Abschlussprüfung“ einen integralen Bestandteil der Wegleitung. Die Modulbeschreibungen enthalten mindestens folgende Elemente:

	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzer sachlicher Titel, der sich auf die Kompetenz des Moduls bezieht • Ziele, d.h. die zu erreichenden Kompetenzdimensionen • Beschreibung der Voraussetzungen, die nötig sind, um das Modul zu absolvieren • Kurze und prägnante Umschreibung der beruflichen Tätigkeiten, auf die sich das Modul bezieht • Definition der Art und Dauer des Kompetenznachweises (= Modulabschluss) • Laufzeit (Gültigkeit des Modulabschlusses für die Zulassung zur Abschlussprüfung)
Organisation der Arbeitswelt (OdA)	Als Organisationen der Arbeitswelt gelten Sozialpartner, Berufsverbände, andere zuständige Organisationen und andere Anbieter der Berufsbildung. Rein schulisch ausgerichtete Organisationen sind keine Organisationen der Arbeitswelt. Die Organisationen der Arbeitswelt bilden alleine oder gemeinsam mit anderen Organisationen der Arbeitswelt die Trägerschaft für eidgenössische Prüfungen.
Präsentation	Bei der Prüfungsmethode Präsentation steht die Präsentationskompetenz der Kandidatinnen und Kandidaten auf dem Prüfstand. Sie bearbeiten eine berufstypische Aufgabenstellung und präsentieren das Ergebnis den Expertinnen und Experten. Im Zentrum der Bewertung steht die Qualität der Präsentation.
Prüfungsexpertinnen und -experten	Die Prüfungsexpertinnen und -experten sind beauftragt, im Namen der Prüfungsträgerschaft Prüfungen oder Teile von Prüfungen vorzubereiten und durchzuführen. Es handelt sich um qualifizierte Fachleute.
Prüfungsordnung	Die Prüfungsordnung ist das rechtssetzende Dokument für eine eidgenössische Berufs- oder höhere Fachprüfung. Sie wird auf der Basis des Leittextes verfasst. Die Prüfungsordnung muss durch das SBFI genehmigt werden.
Reflexionsbericht	Der Reflexionsbericht ist eine Prüfungsform. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren und reflektieren ihre eigene berufliche Praxis und dokumentieren ihr Erfahrungswissen in einem schriftlichen Bericht.
Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI	Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ist die Bundesbehörde, welche Prüfungsordnungen genehmigt und die Aufsicht über die eidgenössischen Berufs- und höheren Fachprüfungen ausübt. Weitere Informationen unter www.sbfi.admin.ch .
Trägerschaft	Die Trägerschaft ist zuständig für die Entwicklung, Verteilung und regelmässige Aktualisierung der Prüfungsordnung und Wegleitung. Weiter ist sie zuständig für das Aufgebot und die Durchführung der eidgenössischen Prüfung. Die Trägerschaft setzt sich aus einer oder mehreren Organisationen der Arbeitswelt (OdA) zusammen und ist in der Regel gesamtschweizerisch und landesweit tätig.

Wegleitung	Die Wegleitung enthält weiterführende Informationen zur Prüfungsordnung. Sie wird von der Prüfungskommission bzw. der Qualitätssicherungskommission oder von der Trägerschaft erlassen. Sie soll unter anderem dazu dienen, den Kandidierenden die Prüfungsordnung näher zu erklären. Im Gegensatz zur Prüfungsordnung enthält die Wegleitung keine rechtssetzenden Bestimmungen. Die Wegleitung muss so verfasst sein, dass die Prüfung auch ohne vorgängigen Kursbesuch bestanden werden kann, d.h. die Beurteilungskriterien (bzw. die Leistungskriterien) für die einzelnen Prüfungsteile müssen festgelegt sein.
Videoanalyse	Die Videoanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die Fähigkeit der Kandidat/innen überprüft wird, das Handeln einer Berufsperson zu analysieren. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt bzw. eine entsprechende Handlung anhand eines Videos, analysieren das Verhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich oder schriftlich dar.
