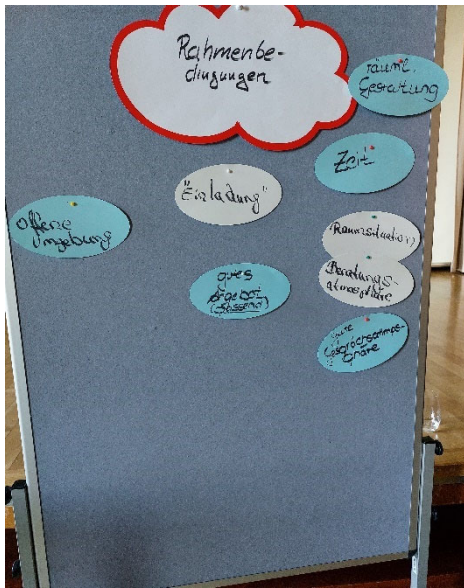
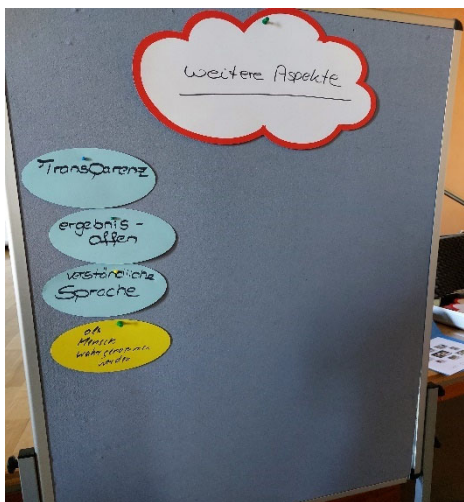


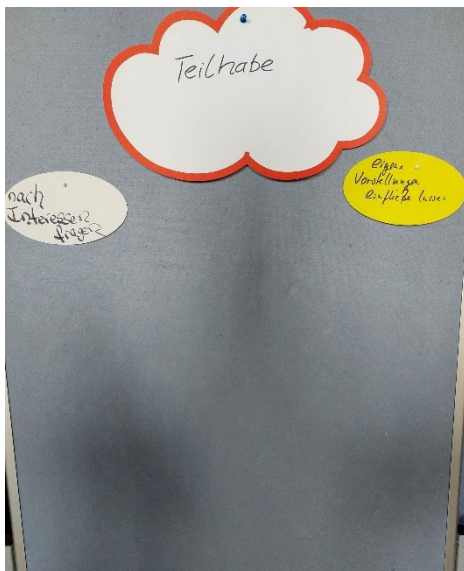
2. Rahmenbedingungen:



3. Weitere Aspekte:



4. Teilhabe:



Von den Moderatoren wurde herausgearbeitet, dass die Teilhabe der Kunden ein elementarer Kern einer guten Beratung darstellt, daher wurde dieser Aspekt in den Fokus genommen.

Hierzu stellten Herr Alex und Frau Meinert vor, dass es wichtig ist, eine Sehnsucht in der Beratung zu wecken. Der Wunsch nach Veränderung muss im Fokus stehen und die Arbeit „am Menschen“ muss den Mittelpunkt ausmachen, d.h. ein echtes Interesse muss vorhanden sein.

Dazu wurde der Ansatz des rehapro-Projektes im JC Bielefeld durch Frau Meinert vorgestellt.

Im JC Bielefeld wird aktuell festgestellt, dass in der bisherigen Beratungskonzeption der Kunde als Person immer noch hinter dem Fall, den es zu bearbeiten gilt, zurücktritt. Gegenstand dieser Fallbearbeitung sind die Probleme und die Vermittlungshemmnisse des Kunden, die einer Arbeitsmarktintegration im Wege stehen.

Dabei wird häufig davon ausgegangen, dass das Problem oder Hemmnis bei dem Beratenden liegt. Als Experte weiß er am besten, was der Arbeitsmarkt braucht. Der Kunde wird so zum Empfänger von Hilfen und Maßnahmen und ist am Beratungsprozess nur mittelbar beteiligt.

Im dortigen Ansatz des Prozessmanagements werden die Kunden möglichst umfangreich in den Beratungsprozess als unmittelbar beteiligtes und mitgestaltendes Gegenüber einbezogen. So werden diese zu Ko-Produzenten einer gemeinsamen Beratung → „Nichts ohne den Kunden oder über den Kopf des Kunden hinweg ist hier das Credo“.

Während der Anamnese soll nicht der Beratungsfall, sondern in erster Linie der Mensch und seine Lebenswelt kennengelernt werden („Das heißt, wir stellen einen lebensweltorientierten Rahmen zur Verfügung und lassen den Kunden erzählen“.)

In der Diagnose kann der Kunde seine Lebenswelt deuten und bewerten. Er gibt an, in welchen Lebensbereichen er eine Veränderung wünscht. Damit liegen die Problemdefinition und die Zielfindung ausschließlich beim teilnehmenden Kunden. Der Berater sieht sich eher als Prozessmanager und beginnt erst im Anschluss mit der Umsetzung.

Die zentrale Aufgabe des Prozessmanagers ist dabei, eine Vielzahl von Optionen zur Veränderung oder zur Problembewältigung ins Spiel zu bringen. Prozessmanager und Kunde überlegen gemeinsam, welche Ressourcen und Möglichkeiten zur Bearbeitung sie kennen. Es wird ein Pool von Optionen gebildet. Letztlich entscheidet der Kunde eigenverantwortlich, welche er der vielen Optionen er wie ausprobieren möchte. In diesem Prozess unterstützt der Prozessmanager mit unterschiedlichen Interventionen, die sich in erster Linie auf reflexive und unterstützende Methoden beziehen.

Als Fazit wurde festgehalten, dass eine Beratung, die ausschließlich den Fokus auf eine Integration in den Arbeitsmarkt verfolgt, für viele Kunden nicht mehr zielführend ist. Der aktivierende Punkt, sprich, wie kann der Kunden zur eigenen Veränderung seiner Lebenssituation motiviert werden, muss den Beratungsmittelpunkt einnehmen.

Zum Abschluss gab es noch eine Diskussion darüber, welche Ideen bestehen, um Kunden stärker zum Mitgestalter des Prozess zu gewinnen.