

Qualifikationsprofil

Arbeitsagoge / Arbeitsagogin mit eidgenössischem Fachausweis

vom 27. Dezember 2019

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbild	3
1.1	Arbeitsgebiet.....	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen	3
1.3	Berufsausübung	3
1.4	Beitrag des Berufs zu Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur.....	4
2	Übersicht der Handlungskompetenzen.....	5
3	Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich	6
3.1	Handlungskompetenzbereich A: Fördern der individuellen Entwicklung	6
3.2	Handlungskompetenzbereich B: Organisieren von passenden Arbeiten und Aktivitäten	10
3.3	Handlungskompetenzbereich C: Führen einer Gruppe von Klienten/ innen	12
3.4	Handlungskompetenzbereich D: Abwickeln von Aufträgen und Mitarbeiten bei deren Akquise	14
3.5	Handlungskompetenzbereich E: Zusammenarbeiten im interdisziplinären Kontext.....	16
3.6	Handlungskompetenzbereich F: Rolle, Beziehungen und Selbstmanagement gestalten	17

1 Berufsbild

1.1 Arbeitsgebiet

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen begleiten Menschen, deren Zugang zur Arbeitswelt aus verschiedenen Gründen erschwert ist, z.B. Menschen mit einer Beeinträchtigung, Menschen im Strafvollzug, Menschen mit einer Suchtproblematik, Menschen mit Migrationshintergrund, Jugendliche mit Unterstützungsbedarf, Stellensuchende oder Sozialhilfebezügler/innen. Sie arbeiten in sozialen Institutionen und sozialen Organisationen oder auch in Unternehmen des allgemeinen Arbeitsmarkts, die Arbeitsplätze für Menschen mit Unterstützungsbedarf anbieten. Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen unterstützen die Entwicklung der begleiteten Menschen über die Arbeit. Sie begleiten marktorientierte Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der individuellen Ressourcen und Bedürfnisse der begleiteten Menschen und leiten Gruppen.

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen unterstützen und befähigen Menschen kooperativ darin, sich selbst zu vertreten, ihr Potenzial zu erkennen, sich einzubringen und Lösungen zu finden. Sie führen Abklärungen zur Standortbestimmung durch, legen gemeinsam mit den begleiteten Menschen individuelle Fördermittel fest und werten sie zusammen aus. Sie leiten die begleiteten Menschen am Arbeitsplatz an und richten diesen bedürfnisgerecht ein. So unterstützen sie die individuelle Entwicklung der begleiteten Menschen. Als Mitglied einer Produktions- und Dienstleistungseinheit geben die Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen ihr Agogik-Wissen dem Team, bestehend aus anderen Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen sowie weiteren Fachpersonen, weiter.

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen verfügen über ausgewiesene Kompetenzen in der Begleitung von Menschen mit Unterstützungsbedarf. Spezielles Augenmerk liegt dabei auch auf dem Leiten von Gruppen: sie stellen die Arbeitsfähigkeit in der Gruppe sicher, klären Konflikte und leiten Gruppenbesprechungen. Zudem nehmen sie die Einsatzplanung und Instruktion der Gruppe vor und führen bei Bedarf Schulungen durch.

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen bewegen sich professionell im Spannungsfeld von Wirtschaft, Produktion bzw. Dienstleistungserbringung, im Einklang mit den Zielen und Ressourcen der begleiteten Menschen und der Fördermassnahme bzw. des Entwicklungsauftrags. In Zusammenarbeit mit den begleiteten Menschen entwickeln sie geeignete Hilfsmittel für anstehende Arbeiten und optimieren die Vorgehensweisen bei Instruktionen etc. Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen tragen zum Akquirieren von neuen Aufträgen aktiv bei und stellen deren Abwicklung sicher. Sie erstellen Offerten und entwickeln Ideen für neue Produkte und Dienstleistungen in ihrem Arbeitsbereich für externe Kundinnen und Kunden.

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen arbeiten konstruktiv mit verschiedenen Anspruchsgruppen zusammen, nehmen am Fachaustausch in interdisziplinären Teams teil oder arbeiten in interdisziplinären Projekten zur Entwicklung und Überarbeitung von institutionellen Prozessen mit.

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen zeichnen sich durch einen bewussten Umgang mit den eigenen Ressourcen aus und gestalten die Beziehungen im beruflichen Kontext professionell. Sie beobachten Trends in ihrem Arbeitsbereich und geben gezielt Impulse zur Förderung von Innovationen im eigenen Arbeitsbereich.

1.3 Berufsausübung

Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen arbeiten in der Regel im Team, wobei ihre Funktion das Führen einer Gruppe von Menschen mit Unterstützungsbedarf ist. Ihr Arbeitsumfeld ist komplex, sie arbeiten mit verschiedenen Anspruchsgruppen mit unterschiedlichen Bedürfnissen, wie den begleiteten Menschen, Angehörigen, weiteren Fachexpertinnen und -experten, zuweisenden Stellen, Kostenträgern/-innen, Dienstleistungs- und Produktionskunden und -kundinnen sowie Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber zusammen. Diese verschiedenen Bedürfnisse müssen sie individuell ausbalancieren und professionell mit Zielkonflikten umgehen. Die arbeitsagogische Arbeit mit den begleiteten Menschen und die Förderung deren Entwicklung im Hinblick auf einen Eintritt in die Arbeitswelt, den Erhalt der Fähigkei-

ten, die Stabilität und Kontinuität in Bezug auf Arbeitsqualität und -quantität oder auch die Unterstützung während einer Abwesenheit (beispielsweise im Falle einer Krankheit) stehen dabei stets im Zentrum.

1.4 Beitrag des Berufs zu Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Arbeit ist nicht nur ein wesentlicher Erfolgsfaktor einer gesunden Wirtschaft, sondern durch ihren sinnstiftenden und gesundheitsförderlichen Charakter auch auf gesellschaftlicher Ebene. Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen leisten mit ihrer Arbeit einen wesentlichen Beitrag hierzu. Die von ihnen begleiteten Menschen sind eingebunden in den Arbeitsprozess und können ihren individuellen Beitrag leisten.

In der Arbeit achten Arbeitsagoginnen und Arbeitsagogen auf einen sorgsamen Umgang mit den natürlichen Ressourcen und der Umwelt.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

Stand 13.12.2019

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen					
		1	2	3	4	5	6
A	Fördern der individuellen Entwicklung	A1 Neue Klienten/-innen in die Arbeitsgruppe einführen	A2 Abklärungen im Arbeitskontext durchführen	A3 Fördermassnahmen gemeinsam mit den Klienten/-innen festlegen	A4 Die Entwicklung der Klienten/-innen im Arbeitsprozess fördern	A5 Die Entwicklung dokumentieren	A6 Fördermassnahmen gemeinsam mit den Klienten/-innen auswerten
B	Organisieren von passenden Arbeiten und Aktivitäten	B1 Aufgaben an die Ressourcen der Klienten/-innen anpassen	B2 Die Arbeitsplätze der Klienten/-innen bedürfnisgerecht einrichten	B3 Die Sicherheit und Gesundheit der Klienten/-innen am Arbeitsplatz gewährleisten	B4 Klienten/-innen am Arbeitsplatz anleiten		
C	Führen einer Gruppe von Klienten/-innen	C1 Gruppendynamiken begleiten und Konfliktklärungsprozesse unterstützen	C2 Besprechungen und Sitzungen mit Klienten/-innen zielgruppengerecht leiten	C3 Die Einsatzplanung und Instruktion von Klienten/-innen vornehmen	C4 Praktische Schulungen bedürfnisgerecht umsetzen		
D	Abwickeln von Aufträgen und Mitarbeiter bei deren Akquise	D1 Bei der Planung und Steuerung sowie in der Abwicklung der Aufträge mitwirken	D2 Ideen für Dienstleistungen und Produkte, hilfreiche Arbeitstechniken und didaktische Vorgehensweisen entwickeln	D3 Beim Akquirieren von Arbeitsaufträgen mitarbeiten			
E	Zusammenarbeiten im interdisziplinären Kontext	E1 Mit interdisziplinären Anspruchsgruppen und Netzwerken zusammenarbeiten	E2 In Projekten zur Entwicklung und Überarbeitung von institutionellen Prozessen mitarbeiten				
F	Rolle, Beziehungen und Selbstmanagement gestalten	F1 Beziehungen zu den verschiedenen Anspruchsgruppen professionell gestalten	F2 Die eigenen Ressourcen pflegen	F3 Spannungsfelder in Bezug auf die verschiedenen Anspruchsgruppen bewältigen			

3 Leistungskriterien pro Handlungskompetenzbereich

Stand 13.12.2019

3.1 Handlungskompetenzbereich A: Fördern der individuellen Entwicklung

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>A1 Neue Klienten/-innen in die Arbeitsgruppe einführen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen führen neue Klienten/-innen nach Vorgaben der Institution in die Arbeitsgruppe ein. Im Erstgespräch erfassen die Arbeitsagogen/-innen die Lebenssituation der Klienten/-innen, die beruflichen Ziele und erarbeiten mit ihnen allenfalls eine erste Selbsteinschätzung. Je nach Möglichkeit schliessen die Arbeitsagogen/-innen eine Zielvereinbarung mit ihren Klienten/-innen ab, in welcher sie gemeinsam mit ihnen die Lernfelder, den Unterstützungsbedarf und die Ziele festlegen. In der Standortbestimmung erarbeiten die Arbeitsagogen/-innen das Potenzial der Klienten/-innen unter deren Miteinbezug. Gegebenenfalls geben sie den Klienten/-innen standardisierte Aufgaben vor oder lassen sie direkt im Arbeitsprozess Arbeiten unterschiedlichen Schwierigkeitsgrades bearbeiten; dies mit der Absicht, die Resultate im Vergleich mit einer Normalleistung einzuordnen – gegebenenfalls geschieht dies bereits während einer Schnupperzeit oder im Rahmen des Bewerbungsverfahrens. Die Arbeitsagogen/-innen beobachten die ausgeführten Aufgaben. Sie dokumentieren ihre Beobachtungen. Darauf basierend nehmen sie eine erste Einschätzung vor, wo die Klienten/-innen stehen und welche Arbeiten ihnen übertragen werden können. Zusätzlich holen die Arbeitsagogen/-innen die Meinung der Klienten/-innen ein. Die Resultate der Abklärung halten sie in den entsprechenden Formularen fest.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, neue Klienten/-innen in die Abteilung einzuführen. • sind in der Lage, mit neuen Klienten/-innen eine erste Standortbestimmung zu erarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über ein breites Fachwissen in Bezug auf ihre Klienten/-innen, d.h. Fachwissen über verschiedene (körperliche, kognitive, psychische) Beeinträchtigungsformen, Fachwissen zu Migration, Sucht, Arbeitslosigkeit und Strafvollzug sowie deren Wechselwirkungen mit Umweltfaktoren. • haben Grundkenntnisse des Sozialversicherungsrechts und der wichtigsten diesbezüglichen Ansprechpartner. • verfügen über Methodenkenntnisse zum Formulieren von Zielen. • verfügen über eine gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit. • haben detaillierte Kenntnisse der Strukturen, Regeln und Dokumente der Institution. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, den Klienten/-innen gegenüber transparent und authentisch zu kommunizieren. • arbeiten bei der Erhaltung von Arbeitsplätzen mit. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, wo die Klienten/-innen stehen und wie sie am besten gefördert werden können. • sind in der Lage, im Rahmen einer ersten Standortbestimmung eine differenzierte Einschätzung zu machen.
<p>A2 Abklärungen im Arbeitskontext durchführen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen begleiten Klienten/-innen bei verschiedenen Abklärungen (z.B. Berufseignung und -neigung, Leistungsmessungen und -einschätzungen) und leiten unter Einbezug der Klienten/-innen Massnahmen daraus ab. Die Arbeitsagogen/-innen verwenden für die Abklärungen standardisierte Methoden. Sie erheben die Ressourcen der Klienten/-innen, begleiten sie beim Durchlaufen von verschiedenen, zu diesem Zweck zusammengestellten (Test-) Arbeiten und achten dabei auf die vereinbarten Bedingungen mit den Klienten/-innen. Sie erfassen verschiedene Faktoren, wie</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Klienten/-innen bei verschiedenen systematischen Abklärungen zu begleiten und die Abklärungen hinsichtlich des individuellen Betreuungs-, Förder- und Bildungsbedarfs gemeinsam mit ihnen auszuwerten und zu interpretieren. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über fundiertes Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen. • haben eine präzise schriftliche Ausdrucksfähigkeit.

<p>Qualität der Arbeit, Qualität der Produkte, Quantität, Verhalten, Konzentrationsfähigkeit, Pünktlichkeit usw. und beobachten die Leistungsfähigkeit der Klienten/-innen. Zur Erhebung des individuellen Betreuungs-, Förder- und Bildungsbedarfs der Klienten/-innen halten die Arbeitsagogen/-innen anhand eines Indikatorenrasters für verschiedene Bereiche den Umfang des Unterstützungsbedarfs fest. Die Arbeitsagogen/-innen bereiten die Resultate auf und dokumentieren die Schlussfolgerungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • haben gute Kenntnisse in den gebräuchlichen Instrumenten zur Beobachtung und Erfassung von Ressourcen und Neigungen. • verfügen über vertiefte Methodenkenntnisse bezüglich beruflicher Anamnesen. • haben gute Kenntnisse im Bereich Beobachtungstechniken. • haben gute Kenntnisse der internen und externen Vorgaben und Formulare. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind sich ihrer Position gegenüber den Klienten/-innen bewusst. • sind bereit, beim Testen strukturiert vorzugehen und sich an die Fakten zu halten. • sind bestrebt, den Klienten/-innen Offenheit und Wertschätzung entgegenzubringen und deren Sichtweise anzuerkennen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Sachverhalte genau zu analysieren und objektiv zu beurteilen. • sind in der Lage, verschiedene Einflüsse auf Tests und Abklärungsverfahren kritisch zu reflektieren.
<p>A3 Fördermassnahmen gemeinsam mit den Klienten/-innen festlegen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen legen gemeinsam mit den Klienten/-innen und allenfalls mit weiteren Fachpersonen gemäss den jeweiligen institutionellen Vorgaben und den Zielsetzungen der zuweisenden Stelle entsprechende Fördermassnahmen fest. Dabei nehmen die Arbeitsagogen/-innen bei divergierenden Zielsetzungen der verschiedenen Parteien eine Auftragsklärung vor. Sie binden die Klienten/-innen aktiv in die Förderplanung mit ein und formulieren gemeinsam mit ihnen Förderziele sowie Massnahmen und Indikatoren für deren Erreichung. Ziel ihrer Arbeit ist stets die Befähigung der Klienten/-innen. Aufgrund der Schlussfolgerungen der Abklärung und des darauf basierenden Unterstützungs- und Bildungsbedarfs nehmen sie die Förderplanung vor und erstellen einen individuellen Arbeitsplan für die Klienten/-innen. In Standort- oder Fördergesprächen überprüfen sie gemeinsam mit den Klienten/-innen regelmässig die Zielerreichung und die Wirksamkeit der Massnahmen und nehmen allenfalls Anpassungen und Ergänzungen vor.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, gemeinsam mit den Klienten/-innen und dem interdisziplinären Team den Auftrag zu klären, mit divergierenden Zielsetzungen umzugehen und individuelle Fördermassnahmen vorzuschlagen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse von Kommunikations- und Fragetechniken. • haben klientenspezifisches Fachwissen. • haben ein fundiertes Fachwissen über die auszuführenden Arbeitsprozesse. • verfügen über ein Repertoire an Methoden zur Stärkung der Klienten/-innen, ihre Interessen und Ressourcen zu erkennen und sich selbst zu vertreten. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, die Klienten/-innen in den Förderprozess mit einzubinden. • sind bestrebt, ressourcenorientiert, offen und wertschätzend mit den Klienten/-innen zusammenzuarbeiten. • sind bestrebt, die Leitlinien und Vorgaben der Institution jederzeit einzuhalten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, im Förderprozess Prioritäten zu setzen und diese schlüssig zu begründen.
<p>A4 Die Entwicklung der Klienten/-innen im Arbeitsprozess fördern</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen ermöglichen es den Klienten/-innen, unter Berücksichtigung der Selbstbestimmung an den gemeinsam festgelegten Zielen zu arbeiten, beim Arbeiten Erfolge zu erleben, Wertschätzung für die geleistete Arbeit zu erfahren und so zu einem positiven Selbstbild zu gelangen. Sie achten darauf, mit ressourcenorientiertem Feedback das Selbstvertrauen der Klienten/-innen zu stärken. Regelmässig führen die Arbeitsagogen/-innen mit</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Entwicklung der Klienten/-innen beim Arbeiten und durch die Arbeit individuell zu fördern oder zu erhalten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • haben klientenspezifisches Fachwissen. • verfügen über fundiertes Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen.

<p>den Klienten/-innen informelle Gespräche über deren Arbeitseinsatz und diskutieren allfällige Abweichungen zwischen Selbst- und Fremdbild mit ihnen. Sie holen die Einschätzung der Klienten/-innen ein, fragen sie nach ihrer Befindlichkeit und nach Verbesserungsvorschlägen für den Betrieb. Mit geeigneten Instrumenten unterstützen sie die Klienten/-innen bei der Selbstreflexion. Die Arbeitsagogen/-innen fördern die Selbstständigkeit und Weiterentwicklung der Klienten/-innen oder unterstützen die Erhaltung ihrer aktuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten. Die Arbeitsagogen/-innen legen ein spezielles Augenmerk darauf, dass die sozialen Kompetenzen am Arbeitsplatz im Umgang mit Kollegen/-innen und Vorgesetzten gestärkt werden. Sie fördern die Klienten/-innen, indem sie ihnen neue Aufgaben stellen und ausprobieren, ob sie eine neue Aufgabe meistern können, die sie bisher nicht bewältigen konnten. Sie beobachten, ob die Klienten/-innen Aufgaben konstant ausführen oder ob sie diese (temporär oder dauerhaft) nicht (mehr) bewältigen können, und reagieren entsprechend darauf. Sie verfolgen dabei das Ziel, die Selbst-, Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen der Klienten/-innen zu erhalten und/oder zu fördern. Fallen ihnen Schwierigkeiten (z.B. mangelnde Fachkompetenz oder niedrige Misserfolgstoleranz) oder eine ungenügende Qualität auf, so sprechen sie diese offen an und gehen konstruktiv mit Fehlern um. Sind die Klienten/-innen auf Hilfe angewiesen, leiten die Arbeitsagogen/-innen sie zur Selbsthilfe an.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • haben gute Kenntnisse der Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Ergonomie. • verfügen über Kenntnisse in der Formulierung klarer Arbeitsaufträge und Ziele. • verfügen über Grundkenntnisse im Bereich Motivationstheorie. • sind bereit, bei der Ausführung der Arbeit auf einen schonenden Umgang mit Ressourcen zu achten. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, in unvorhergesehenen Situationen angemessen und zeitnah zu reagieren. • sind sich der besonderen Herausforderungen bei der Zusammenarbeit mit lernungewohnten Menschen bewusst. • sind bereit, den Klienten/-innen durch klare Strukturen Sicherheit und Kontinuität zu vermitteln. • sind sich des hohen Stellenwerts regelmässig erfolgreicher Rückmeldungen bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, wo die Klienten/-innen stehen, wie sie am besten unterstützt und welche Aufgaben an sie delegiert werden können. • sind in der Lage, ihre eigene Rolle während des Arbeitsalltags laufend zu reflektieren und bei Bedarf entsprechende Massnahmen abzuleiten. • sind in der Lage, die Auswirkungen von Beeinträchtigungen der Klienten/-innen abzuschätzen und Arbeitsabläufe gegebenenfalls entsprechend anzupassen.
<p>A5 Die Entwicklung dokumentieren</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen beobachten die Klienten/-innen beim Ausüben ihrer Arbeitstätigkeit systematisch anhand vorgegebener Kriterien, protokollieren ihre Beobachtungen gemäss vereinbarten Zielen und Vorgaben der Institution und führen allenfalls die Präsenzlisten und Stundenblätter der Klienten/-innen. Zur systematischen schriftlichen Dokumentation bzw. Fallführung verwenden sie entsprechende elektronische Erfassungsinstrumente oder Evaluations-tools. Sie achten darauf, die Einträge sachlich, respektvoll, nachvollziehbar und informativ zu verfassen. Sie notieren aussergewöhnliche Begebenheiten in Bezug auf die Arbeitstätigkeit der Klienten/-innen, ihr Verhalten, ihre Befindlichkeit sowie die Entwicklung von Kompetenzen und Ressourcen. Allenfalls erfassen sie auch die Begleitleistung. Während und/oder am Ende einer Zusammenarbeit verfassen die Arbeitsagogen/-innen Textbausteine für arbeitsagogische Berichte, in denen sie ausführen, welche Entwicklung die Klienten/-innen während ihres Aufenthalts in ihrem Arbeitsbereich der Institution gemacht haben und inwiefern sie ihre Ziele erreicht haben. Sie stützen sich da-</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Entwicklung der Klienten/-innen systematisch zu beobachten und zu dokumentieren. • sind in der Lage, interne Berichte über die Entwicklung der Klienten/-innen fachlich korrekt zu verfassen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über eine gute schriftliche Ausdrucksfähigkeit. • verfügen über gute Beobachtungs-, Reflexions- und Interpretationsfähigkeiten. • haben detaillierte Kenntnisse der jeweiligen betrieblichen Formulare und Erfassungssysteme. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind sich der Wichtigkeit einer sauberen Trennung von Beobachtung und Interpretation bewusst. • sind bestrebt, den Klienten/-innen gegenüber eine wertschätzende und ressourcenorientierte Haltung einzunehmen. • sind stets darum bemüht, die mit den Klienten/-innen vereinbarten Ziele präsent zu haben. • sind sich des Stellenwerts einer verbindlichen Dokumentation der Entwicklung der Klienten/-innen bewusst. • sind bereit, konstruktiv mit weiteren Fachpersonen zusammenzuarbeiten. • sind bestrebt, interne Berichte zielgruppengerecht und den Bedürfnissen der Adressat/innen entsprechend zu verfassen.

<p>bei auf schriftliche Einträge und Dokumentationen zu Beobachtungen im Arbeitsalltag. Sie nehmen in den Berichten eine Einschätzung der Klienten/-innen im Arbeitsbereich vor und weisen, falls nötig, die Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden und die dabei gezeigte Verbindlichkeit aus. Je nachdem besprechen sie gemeinsam mit den Klienten/-innen mögliche Schritte zur beruflichen Integration vor. Gegebenenfalls beziehen sie beim Verfassen der Schriftstücke Beobachtungen weiterer Involvierter aus der Institution sowie allenfalls der Klienten/-innen selbst mit ein. Sie achten darauf, Beobachtung und Interpretation stets zu trennen und ihre eigene Einschätzung schlüssig und anhand konkreter Beispiele fachlich zu begründen. Sie formulieren Berichte adressatengerecht und berücksichtigen dabei, welche Informationen für welche Empfänger/innen und bei welchen Anliegen relevant sind.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Entwicklung der Klienten/-innen angemessen einzuschätzen.
<p>A6 Fördermassnahmen gemeinsam mit den Klienten/-innen auswerten</p> <p>Während der Massnahme bzw. des Arbeitseinsatzes führen die Arbeitsagogen/-innen regelmässig Förder-, Standort- oder Personalentwicklungsgespräche mit den Klienten/-innen gebunden an den Arbeitskontext durch. Sie stärken die Klienten/-innen darin, ihre Sichtweise und ihre Anliegen einzubringen. Vor dem Austritt führen sie mit ihnen ein Schlussgespräch durch. Sie beachten institutionelle Vorgaben, bereiten die Gespräche auf Basis eines entsprechenden Leitfadens vor, stützen sich auf die schriftliche Dokumentation zu den Klienten/-innen und nehmen anhand eines Kriterienkatalogs eine Einschätzung der Stärken und Schwächen der Klienten/-innen bezogen auf den Arbeitskontext vor. Die Arbeitsagogen/-innen leiten das Gespräch, sind aber bestrebt, die Klienten/-innen so stark wie möglich einzubeziehen. Bei der Gesprächsführung achten die Arbeitsagogen/-innen auf eine einfache und klare Sprache, wenden gegebenenfalls Elemente unterstützter Kommunikation und Visualisierungstechniken an. Sie machen möglichst konkrete Beispiele und stellen sicher, dass die Klienten/-innen sie richtig verstanden hat, und überprüfen, ob sie selbst die Klienten/-innen verstanden haben. Sie evaluieren die Fördermassnahmen gemeinsam mit den Klienten/-innen und diskutieren, wo sie in Bezug auf die festgelegten Ziele stehen. Gegebenenfalls werden die Ziele gemeinsam angepasst oder notwendige Massnahmen geplant. Bei Bedarf weisen sie die Klienten/-innen an weitere Stellen weiter.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Förder-, Standort- oder Entwicklungsgespräche bezogen auf den Arbeitskontext mit den Klienten/-innen zu führen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über detaillierte Kenntnisse der Strukturen, Regeln, Abläufe und Formulare der Institution. • haben gute Methodenkenntnisse, um gemeinsam mit den Klienten/-innen Massnahmen zu evaluieren und Ziele festzulegen. • haben Grundkenntnisse des Sozialversicherungsrechts und der entsprechenden Ansprechpartner. • verfügen über Anwenderkenntnisse von Moderations-, Gesprächs-, Frage- und Kommunikationstechniken (inkl. Visualisierungstechniken und unterstützter Kommunikation). • verfügen über Methodenkenntnisse im Bereich Rückmeldetechniken. • haben klientenspezifisches Fachwissen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, in Gesprächen empathisch, anerkennend, vorurteilslos und fachlich korrekt auf die Klienten/-innen einzugehen. • sind bestrebt, die Integrität der Klienten/-innen jederzeit zu wahren. • sind bestrebt, eine zielgruppenadäquate Sprache zu sprechen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Gesamtsituation der Klienten/-innen zu erfassen und sie im Sinne des Empowerment-Ansatzes angemessen zu unterstützen. • sind in der Lage, aus der spezifischen Situation der Klienten/-innen adäquate Massnahmen abzuleiten. • sind in der Lage, die Grenzen ihres Zuständigkeitsbereichs einzuschätzen und diese zu respektieren.

3.2 Handlungskompetenzbereich B: Organisieren von passenden Arbeiten und Aktivitäten

<p>B1 Aufgaben an die Ressourcen der Klienten/-innen anpassen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen schätzen anhand ihrer Beobachtungsergebnisse und der Abklärungsergebnisse die Entwicklungsmöglichkeiten der Klienten/-innen ein. Dabei berücksichtigen sie – falls vorhanden – das interdisziplinäre Projekt bzw. den interdisziplinären Auftrag. Auf dieser Basis definieren sie die Lernprioritäten. Sie zeigen dabei stets ein arbeitsagogisches Verständnis, was bedeutet, dass sie den dualen Auftrag erfüllen, das Integrationsfeld im Blick haben und auf den Kernauftrag fokussieren.</p> <p>Sie entwickeln Unterstützungskonzepte unter Berücksichtigung der Leistungsfähigkeit der Klienten/-innen und strukturieren und zerlegen diese nach Bedarf in Lernsequenzen. Sie konzentrieren sich stets auf die grösstmögliche Befähigung Richtung Selbstständigkeit (Autonomie), unter Berücksichtigung der beeinträchtigungsbedingten Zumutbarkeit. Sie muten den Klienten/-innen konstant (in angepasstem Umfang) etwas zu, um herauszufinden, welche Herausforderungen bewältigbar sind.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Aufgaben im Hinblick auf die Stärken und Entwicklungsmöglichkeiten der Klienten/-innen festzulegen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über spezifische Kenntnisse über die Interessen, Anliegen und Wünsche der zu betreuenden Klienten/-innen. • verfügen über sehr gute Anwenderkenntnisse über ergonomische Anpassungen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind motiviert, anderen etwas zuzumuten. • sind bereit, Selbsterfahrungen der Klienten/-innen zuzulassen. • sind überzeugt, dass jede Teilarbeit das Potenzial hat, durch die Klienten/-innen ausgeführt zu werden. • sind bereit, das Spannungsfeld Arbeit – Klienten/-innen professionell zu managen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, zumutbare Aufgaben für Klienten/-innen zu identifizieren, um deren Entwicklung zu fördern. • sind in der Lage, die Leistungsfähigkeit der Klienten/-innen sicher einzuschätzen, um darauf abgestimmt individuelle Unterstützungskonzepte zu entwickeln.
<p>B2 Die Arbeitsplätze der Klienten/-innen bedürfnisgerecht einrichten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen richten die Arbeitsplätze den Voraussetzungen und Bedürfnissen der Klienten/-innen entsprechend ein. Je nach Situation der Klienten/-innen organisieren die Arbeitsagogen/-innen Hilfsmittel und fertigen aus verschiedenen Materialien einfache bis komplexe Lehren und Vorrichtungen an. Die Arbeitsagogen/-innen berücksichtigen bei der Arbeitsplatzgestaltung ergonomische Aspekte.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Arbeitsplätze der Klienten/-innen ihren Voraussetzungen und Bedürfnissen gemäss einzurichten und gegebenenfalls Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über fundiertes Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen. • haben gute Kenntnisse der Vorgaben zu Ergonomie. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes und entsprechender Vorrichtungen stets die Erhöhung der Selbstständigkeit der Klienten/-innen sowie die Optimierung der Arbeitsprozesse im Blick zu haben. • sind bereit, ergonomische Aspekte bei der Arbeitsplatzgestaltung konsequent zu berücksichtigen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, wo die Klienten/-innen stehen und mit welchen Hilfsmitteln sie am besten unterstützt werden können. • sind in der Lage, in Zusammenarbeit mit den Klienten/-innen für jede Arbeitssituation individuelle, auf die Bedürfnisse der Klienten/-innen abgestimmte Lösungen zu entwickeln.

<p>B3 Die Sicherheit und Gesundheit der Klienten/-innen am Arbeitsplatz gewährleisten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen identifizieren die wichtigsten Gefahren, die sich aus der spezifischen Tätigkeit ergeben. Sie wenden die Regeln der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes an und setzen sie um. Auch setzen sie Hygienemassnahmen durch. Sie erteilen Informationen über technische und gesundheitliche Risiken (z.B. Massnahmen zum Schutz vor übertragbaren Krankheiten, Informationen über das Erste-Hilfe-Paket). Die Arbeitsagogen/-innen können Erste-Hilfe-Massnahmen anwenden. Sie beteiligen sich aktiv an der Schulung der Klienten/-innen in Bezug auf die Sicherheit. Sie kommunizieren den Klienten/-innen die allgemeinen Vorschriften und die spezifischen Regeln, die die Klienten/-innen im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz einhalten müssen.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Sicherheit und Gesundheit der Klienten/-innen am Arbeitsplatz zu gewährleisten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse im Bereich Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit (Suva/intern.). • verfügen über Kenntnisse verschiedener Beeinträchtigungen und deren Auswirkungen. • verfügen über grundlegende Kenntnisse der sicherheits- und gesundheitsrelevanten Vorschriften und mögliche Gefahren. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, die Sicherheits- und gesundheitsrelevanten Bestimmungen konsequent durchzusetzen. • sind bezüglich möglicher Gefahren sensibilisiert. • sind bestrebt, den Klienten/-innen die allgemeinen sowie die klientenspezifischen sicherheits- und gesundheitsrelevanten Aspekte (Regeln, Vorschriften) im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz zu kommunizieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Gefahrenpotenziale am Arbeitsplatz der Klienten/-innen aufgrund der Informationen des Fachpersonals einzuschätzen und die Klienten/-innen darauf hinzuweisen. • sind in der Lage, mögliche Auswirkungen von verschiedenen Beeinträchtigungsformen der Klienten/-innen zu identifizieren und darauf abgestimmt individuelle Gesundheits- und Sicherheitsvorkehrungen zu bestimmen.
<p>B4 Klienten/-innen am Arbeitsplatz anleiten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen erklären den Klienten/-innen die auszuführenden Arbeitsschritte mithilfe von mündlichen oder schriftlichen Anweisungen, am konkreten Werkstück oder durch Vorzeigen und vermitteln ihnen das notwendige Fachwissen. Die Arbeitsagogen/-innen erarbeiten zu Instruktionzwecken Ausbildungsdokumente, Auftragsbeschriebe, Checklisten, Bildmaterial und Muster oder beauftragen die Klienten/-innen mit dieser Aufgabe. Bei Verständnisschwierigkeiten erstellen sie individuelle Arbeitsanleitungen für einzelne Klienten/-innen. Die Arbeitsagogen/-innen unterstützen die Klienten/-innen beim Erlernen der verschiedenen Arbeitsschritte, bis diese die Arbeit selbstständig ausführen können. Allenfalls setzen die Arbeitsagogen/-innen zum Anleiten der Klienten/-innen auch Schablonen oder Übungsstücke ein. Bei der Instruktion gehen die Arbeitsagogen/-innen strukturiert vor und zeigen den Klienten/-innen, was das Ziel ist, wie es erreicht werden kann und wie am Schluss die Qualität der Arbeit beurteilt wird. Sie passen ihre Erklärungen dem aktuellen Kenntnisstand und den Voraussetzungen der jeweiligen Klienten/-innen an und achten auf eine einfache, gut verständliche Sprache. Mit geeigneten Mitteln stellen sie sicher, dass die Klienten/-innen die Anweisungen verstanden haben. Zudem achten die Arbeitsagogen/-innen bei der Ausführung der Arbeit</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Klienten/-innen individuell am Arbeitsplatz mithilfe verschiedener Anleitungsmethoden zu instruieren. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Anwenderkenntnisse von Kommunikationstechniken. • haben klientenspezifisches Fachwissen. • verfügen über Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen. • verfügen über Kenntnisse im Bereich Didaktik, Anleiten und Rückmelden. • haben ein Grundverständnis verschiedener Lerntypen. • haben gute Kenntnisse der Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Ergonomie. • verfügen über Methodenkenntnisse zur Stärkung der sozialen Kompetenzen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, Anweisungen klar und verständlich zu formulieren. • sind bereit, den Klienten/-innen Wertschätzung, Empathie und Anerkennung entgegenzubringen. • sind sich des hohen Stellenwerts einer positiven Fehlerkultur bewusst. • sind bestrebt, genau zu beobachten und Beobachtungen von Interpretationen zu trennen. • teilen ihr agogisches Wissen mit dem Team.

<p>auf einen schonenden Umgang mit Ressourcen und leiten die Klienten/-innen dahingehend an. Als Mitglied einer Produktions- und Dienstleistungseinheit geben die Arbeitsagogen/-innen ihr Agogikwissen dem Team weiter.</p>	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, einzuschätzen, wo die Klienten/-innen stehen und wie sie am besten unterstützt werden können.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3 Handlungskompetenzbereich C: Führen einer Gruppe von Klienten/ innen

Arbeitsituation	Leistungskriterien
<p>C1 Gruppendynamiken begleiten und Konfliktklärungsprozesse unterstützen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen führen eine Gruppe von Klienten/-innen. Sie arbeiten gemeinsam mit den Klienten/-innen auf die soziale und berufliche Integration hin, wobei die Teamfähigkeit im Zentrum steht. Sie erkennen die Arbeit als zentrales Mittel in der fachlichen und sozialen Kompetenzförderung und im Vermitteln von wirtschaftsorientiertem Denken und Handeln. Sie definieren gemeinsam mit den Klienten/-innen Spielregeln zum Umgang miteinander und sorgen für deren Einhalten und für Rahmenbedingungen und Strukturen. Sie sorgen für eine angenehme Arbeitsatmosphäre, in der sich die Klienten/-innen wohlfühlen und in der sie ihre Fähigkeiten einbringen können. Die Arbeitsagogen/-innen leben die von ihnen und der Institution vertretenen Werte vor und lassen ihnen in geeigneter Form Wertschätzung für die geleistete Arbeit zukommen.</p> <p>Im Arbeitsalltag achten die Arbeitsagogen/-innen auf die Gruppendynamik, um allfälligen Konflikten oder Ausgrenzungen Einzelner vorzubeugen. Stellen die Arbeitsagogen/-innen Spannungen unter den Klienten/-innen oder zwischen sich und Klienten/-innen fest, so entscheiden sie in Abhängigkeit von der konkreten Situation, ob eine Intervention gerechtfertigt ist. Ist dies der Fall, entscheiden sie, ob sie den Konflikt schnell vor Ort klären oder nach der Arbeit im kleinen Rahmen besprechen. Sie wenden der Situation angepasste Deeskalations- und Konfliktlösungsstrategien an. Sie befähigen die Klienten/-innen, Konflikte selbst zu lösen, und nehmen eine Vermittlerrolle ein. Erkennen die Arbeitsagogen/-innen, dass sich der Konflikt nicht einfach lösen lässt und sie gegebenenfalls Unterstützung beziehen müssen, besprechen sie gemeinsam mit dem Team und/oder ihren Vorgesetzten das weitere Vorgehen.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, eine Gruppe von Klienten/-innen zu führen. • sind in der Lage, Konflikte in Gruppen frühzeitig zu klären und zu lösen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über gute Anwenderkenntnisse von Kommunikations- und Gesprächstechniken. • verfügen über Kenntnisse im Bereich Konfliktmanagement. • haben detaillierte Kenntnisse der jeweiligen institutionellen Vorgaben und Regelungen zur Krisenintervention. • verfügen über Kenntnisse im Bereich Gruppenprozesse und Gruppendynamik. • haben ein Grundwissen zu Führungstechniken. • verfügen über Methodenkenntnisse im Bereich Rückmeldetechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind sich der Wichtigkeit von Arbeit für die Kompetenzförderung bewusst. • sind motiviert, gemeinsam mit den Klienten/-innen auf die Integration in den Arbeitsmarkt hinzuarbeiten. • sind bereit, die Förderung von Teamfähigkeit ins Zentrum ihrer Tätigkeit zu stellen. • sind bestrebt, Gruppenphänomene und Konfliktsituationen frühzeitig zu erkennen und zu steuern. • sind bestrebt, professionell mit (gewaltvollen) Konflikten umzugehen und den Klienten/-innen gegenüber klar und konsequent zu begegnen. • sind bereit, adäquat auf die Klienten/-innen einzugehen und zu kommunizieren. • sind bestrebt, konstruktiv mit der Heterogenität (kulturell, Lebensumstände, Biografie) der Klientengruppe umzugehen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, in Zusammenarbeit mit den Klienten/-innen einzuschätzen, wo die Klienten/-innen stehen und wem welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten übertragen werden können. • sind in der Lage, sämtliche Aufgaben der Gruppe zu identifizieren und darauf abgestimmt eine sinnvolle Planung vorzunehmen. • sind in der Lage, Konfliktsituationen umfassend einzuschätzen und deeskalierende Massnahmen einzuleiten.

<p>C2 Besprechungen und Sitzungen mit Klienten/-innen zielgruppengerecht leiten</p> <p>Je nach Institution führen die Arbeitsagogen/-innen verschiedene Gruppensitzungen durch. Die Arbeitsagogen/-innen bereiten die Sitzungen und Besprechungen sorgfältig vor und kommunizieren die Rahmenbedingungen und Themen. Als Sitzungsleitende führen sie die Sitzungen zielgruppengerecht und partizipativ durch. Sie lassen den Klienten/-innen genügend Raum, eigene Anliegen und Vorschläge einzubringen, und unterstützen Klienten/-innen darin, sich einzubringen. Sie nehmen stets ihre Führungsaufgabe wahr, strukturieren die Sitzung und greifen ein, wenn sich das Gespräch in eine unerwünschte Richtung entwickelt. Je nach institutionellen Vorgaben dokumentieren sie den Sitzungsverlauf oder die Ergebnisse.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Gruppengespräche und -besprechungen mit Klienten/-innen zu leiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Grundkenntnisse zu Moderations- und Präsentationstechniken und deren Anwendung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, Sitzungen und Gespräche gründlich vorzubereiten und alle Beteiligten rechtzeitig einzuladen. • sind sich der Heterogenität der Klienten/-innen bewusst. • sind bestrebt, die Klienten/-innen darin zu stärken, sich bei Gruppensitzungen einzubringen. • sind bestrebt, offen und wertschätzend mit den Klienten/-innen umzugehen. • sind bereit, Sitzungen und Gespräche zielorientiert zu leiten. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Gruppenprozesse zu erkennen und, falls nötig, steuernd einzugreifen.
<p>C3 Die Einsatzplanung und Instruktion von Klienten/-innen vornehmen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen führen kleinere Gruppen von Klienten/-innen in verschiedenen Tätigkeitsfeldern. Sie sind verantwortlich für die lang- und kurzfristige Arbeitsplatzeinteilung unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse sowie der Ressourcen und Bedürfnisse der Klienten/-innen. Bei der Zuteilung der Arbeiten achten die Arbeitsagogen/-innen darauf, dass die einzelnen Klienten/-innen gefördert werden, aber nicht überfordert sind. Sie erstellen eine Grobplanung und konkretisieren diese später in Tagesplänen. Die Klienten/-innen werden in die Planung einbezogen. Die Arbeitsagogen/-innen achten bei der Planung darauf, dass unerfahrene Klienten/-innen wenn möglich mit erfahreneren Klienten/-innen zusammenarbeiten. Wo möglich planen die Arbeitsagogen/-innen die leistungsfähigsten Klienten/-innen an Schlüsselstellen ein. Die Arbeitsagogen/-innen kommunizieren die Einteilung den Klienten/-innen zu Beginn des Arbeitstages. Sie klären gemeinsam die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen in der Gruppe, informieren die Klienten/-innen über die anstehenden Arbeitsaufträge und zu beachtende Rahmenbedingungen und geben ihnen Anweisungen zur Arbeitsausführung. Gemeinsam mit den Klienten/-innen bereiten sie die Arbeitsprozesse vor. Während der Arbeitswoche passen die Arbeitsagogen/-innen die Arbeiten und Zuteilungen situativ und – wenn nötig – spontan an die aktuellen Ereignisse an.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die lang- und kurzfristige Einsatzplanung unter Berücksichtigung der betrieblichen Bedürfnisse sowie der individuellen Zielsetzungen der Klienten/-innen vorzunehmen. • sind in der Lage, Gruppen von Klienten/-innen für ihre Tätigkeiten zu instruieren. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über gute Anwenderkenntnisse von Kommunikations-, Gesprächsführungs- und Konfliktlösetechniken. • verfügen über fundiertes Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen. • haben gute Kenntnisse der Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Ergonomie. • verfügen über Grundkenntnisse im Bereich Gruppenprozesse und -dynamiken. • haben Grundkenntnisse im Bereich Planungs- und Organisationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind sich ihrer Position gegenüber den Klienten/-innen bewusst und bereit, gegenüber den Klienten/-innen eine Führungsrolle einzunehmen. • sind bestrebt, die verschiedenen Ansprüche der Klienten/-innen und der Auftraggeber zu berücksichtigen, wenn diese fachlich begründet sind. • sind bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, im Rahmen des Dualauftrags bei der Einsatzplanung verschiedene Bedürfnisse und Anforderungen angemessen zu berücksichtigen.

<p>C4 Praktische Schulungen bedürfnisgerecht umsetzen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen organisieren und leiten je nach Institution verschiedene Schulungen (z.B. Sprachförderung am Arbeitsplatz, Fachschulungen zur Vermittlung branchenspezifischen Grundwissens und Terminologien, Schulungen zu Grundkompetenzen wie Aufttritts- oder Kommunikationskompetenz) für Klienten/-innen. Sie wählen geeignete Themen, entwickeln Schulungsformate und -unterlagen, führen die Schulung zielgruppengerecht durch oder ziehen für die Durchführung Dritte bei. Gegebenenfalls beziehen sie auch Klienten/-innen bei der Gestaltung der Weiterbildungsanlässe ein.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, praktische Schulungen mit Klienten/-innen im Rahmen des betrieblichen Umfelds sinnvoll zu planen und durchzuführen. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über gute Kenntnisse der Branche und der Anforderungen des Arbeitsmarkts. • haben ein erwachsenenbildnerisches Flair und verfügen über grundlegende Didaktikkenntnisse. • verfügen über gute Anwenderkenntnisse von Kommunikations- und Präsentationstechniken. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind sich der Wichtigkeit einer zielgruppengerechten Sprache und Präsentation von Inhalten bewusst. • sind bestrebt, sich an den Bedürfnissen der Klienten/-innen zu orientieren, soweit diese fachlich vertretbar sind. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, den Schulungsbedarf der Klienten/-innen zu analysieren und adäquate Unterstützungsmöglichkeiten daraus abzuleiten.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4 Handlungskompetenzbereich D: Abwickeln von Aufträgen und Mitarbeiten bei deren Akquise

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>D1 Bei der Planung und Steuerung sowie in der Abwicklung der Aufträge mitwirken</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen sind für die fristgerechte Abwicklung der Aufträge und für die Qualität der Produkte bzw. Dienstleistungen verantwortlich. Die Arbeitsagogen/-innen nehmen Aufträge von den Auftraggebenden entgegen. Sie arbeiten bei der Planung und Steuerung von Dienstleistungs- und Produktionsprozessen mit. Sie planen die Klienten/-innen ein, planen und bestellen das benötigte Material, stellen sicher, dass die benötigte Infrastruktur verfügbar ist, und halten das Betriebsbudget ein. Sie koordinieren die entsprechenden Arbeiten mit allen Beteiligten. Sie planen wenn nötig rollend und berücksichtigen dabei die schwankenden Belegungszahlen und die Personalfuktuation. Allfällige Fehler, Mängel oder Reklamationen seitens der Auftraggeber besprechen die Arbeitsagogen/-innen lösungsorientiert und branchenspezifisch mit den Auftraggebern. Schliesslich überwachen die Arbeitsagogen/-innen die Erledigung sämtlicher administrativer Prozesse rund um die Auftragsabwicklung oder führen diese selbst aus.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, in Produktions- und Dienstleistungsprozessen unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen Interessen und Förderaspekten fachgerecht mitzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Grundkenntnisse zu Verhandlungstechniken. • verfügen über genügend Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen, speziell der Auftragsabwicklung. • verfügen über gute Kenntnisse der Branche und der Anforderungen des Arbeitsmarkts. • haben Grundkenntnisse in den Bereichen Budgetplanung, Kalkulation sowie Produktions- und Dienstleistungsplanung. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, die Qualität der Produkte und Dienstleistungen konsequent sicherzustellen. • sind bereit, flexibel auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren. • sind bestrebt, in stressigen Situationen die Übersicht zu bewahren. • sind bereit, eine Führungsrolle wahrzunehmen.

	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die Bedürfnisse der Klienten/-innen und der Auftraggeber einzuschätzen und geeignete Massnahmen für die Auftragsabwicklung abzuleiten. • sind in der Lage, die für eine Arbeitsleistung benötigten Ressourcen fachgerecht einzuschätzen und sinnvoll zu planen.
<p>D2 Ideen für Dienstleistungen und Produkte, hilfreiche Arbeitstechniken und didaktische Vorgehensweisen entwickeln</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen sind aufmerksam gegenüber Änderungen in ihrem Arbeitsfeld. Sie verfügen über Marktkenntnisse und beobachten Trends und Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich. Aus ihren Beobachtungen leiten sie konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Berufsalltags ab und entwickeln Ideen für wettbewerbsfähige Dienstleistungen und Produkte für externe Kunden. Dabei zeigen sie Innovationsgeist, wobei sie stets die Erfordernisse der Produktion berücksichtigen und sicherstellen, dass die neuen Aktivitäten Teil einer lokalen sozioökonomischen Realität sind. Diese bringen sie in der geeigneten Form ein (z.B. in Projektgruppen, bei den Vorgesetzten, in interdisziplinären Teams) und beteiligen sich aktiv an den Diskussionen zur Weiterentwicklung des Arbeitsbereichs.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-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 gute Kenntnisse der Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich. • verfügen über Marktkenntnisse. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bestrebt, Trends und Entwicklungen im Markt zu beobachten. • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Entwicklungen in ihrem Arbeitsbereich einzuschätzen und daraus konkrete Massnahmen für die Weiterentwicklung ihres Arbeitsfeldes abzuleiten.
<p>D3 Beim Akquirieren von Arbeitsaufträgen mitarbeiten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen arbeiten bei der Akquisition von Aufträgen mit. Sie kennen die Bedürfnisse ihrer Klienten/-innen und bringen diese bei der Akquise mit ein. Im Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeit und Bedürfnissen der Klienten/-innen setzen sie die Prioritäten situationsangepasst. Sie tragen zu der Promotion der Produkte bei. Dazu rufen sie potenzielle Kunden an und arbeiten beim Erstellen von Offerten mit. Neuen Kunden bieten sie allenfalls eine Abteilungsbesichtigung und die probeweise Ausführung von Arbeiten an, um sie von den angebotenen Dienstleistungen zu überzeugen. Die Arbeitsagogen/-innen treten den Auftraggebern gegenüber jederzeit als kompetente Partner auf.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, unter Berücksichtigung der vorhandenen Arbeitsmittel beim Akquirieren von passenden Aufträgen mitzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Grundkenntnisse zu Verkaufs- und Verhandlungstechniken. • haben Grundkenntnisse im Bereich Offertwesen und Kalkulation. • verfügen über fundiertes Fachwissen zu den auszuführenden Arbeitsprozessen. • verfügen über gute Kenntnisse der Branche und der Anforderungen des Arbeitsmarkts. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, sich bei der Akquise auf betriebliche Vorgaben und Dokumentenvorlagen zu stützen. • sind sich der Wichtigkeit einer adressatengerechten Kommunikation bewusst. • sind sich des Stellenwerts einer ausgeprägten Dienstleistungshaltung bewusst. • sind bestrebt, bei der Auftragsakquise unternehmerisch zu denken. • sind bestrebt, immer wieder neue Produktideen zu entwickeln und umzusetzen.

	<p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, die für eine Arbeitsleistung benötigten Ressourcen adäquat einzuschätzen.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5 Handlungskompetenzbereich E: Zusammenarbeiten im interdisziplinären Kontext

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>E1 Mit interdisziplinären Anspruchsgruppen und Netzwerken zusammenarbeiten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen arbeiten mit unterschiedlichen Partnern/-innen zusammen und bewegen sich zwischen Klienten/-innen und ggf. deren Angehörigen, Arbeitgebenden, Fachstellen und Kostenträgern/-innen. Sie bemühen sich um konstruktive Zusammenarbeit mit allen Beteiligten, kommunizieren regelmässig und offen und melden Zwischenfälle zeitnah und in den dafür vorgesehenen Strukturen. Im Sinne einer guten Zusammenarbeit bleiben sie i.d.R. auch über die Dauer einer Massnahme hinaus Ansprechpartner/in für Fragen oder Anliegen. Die Arbeitsagogen/-innen nehmen an interdisziplinären Besprechungen teil. Sie bringen sich aus ihrer Fachsicht heraus aktiv in die Besprechung ein, schildern ihre Einschätzung der Klienten/-innen und belegen ihre Aussagen anhand konkreter Beispiele. Gemeinsam mit den Beteiligten evaluieren sie, wo die Klienten/-innen stehen, stimmen die Zielsetzungen aus den verschiedenen Bereichen ab und leiten ggf. Massnahmen ab.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, mit verschiedenen, interdisziplinären Anspruchsgruppen professionell zusammenzuarbeiten. <p>Wissen, Verständnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfügen über Grundkenntnisse zu Verhandlungstechniken sowie Techniken lösungsorientierter Beratung. • verfügen über gute Kenntnisse der wichtigsten Anspruchsgruppen und der jeweiligen Zuständigkeitsbereiche. • weisen ein zielgruppenspezifisches Basiswissen auf. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind motiviert, als verlässlicher und verbindlicher Partner mit den Anspruchsgruppen zu agieren und Fristen sowie die vorgesehenen Strukturen einzuhalten. • zeigen die Bereitschaft, Kontakte über die vereinbarte Leistung hinaus zu pflegen. • sind sich der Wichtigkeit konstruktiver Zusammenarbeit mit den Anspruchsgruppen bewusst und halten sich an die Schweigepflicht. • sind bereit, lösungsorientiert mit Personen unterschiedlicher Disziplinen zusammenzuarbeiten und sich aktiv einzubringen. • sind bereit, ihre Einschätzungen der Klienten/-innen fachkundig zu vertreten und ihre Aussagen begründet anhand von Beispielen darzulegen. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, Zwischenfälle einzuschätzen und den entsprechenden Stellen zeitnah zu melden. • sind in der Lage, Informationen hinsichtlich bestimmter Kriterien (Adressaten, Zeitpunkt, Inhalte usw.) richtig einzuschätzen. • sind in der Lage, zu evaluieren, wo die Klienten/-innen hinsichtlich einer Integration stehen, und die Zielsetzungen und ggf. Massnahmen daraus abzustimmen.
<p>E2 In Projekten zur Entwicklung und Überarbeitung von institutionellen Prozessen mitarbeiten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen arbeiten in interdisziplinären Projektgruppen (z.B. der Institution) mit. Sie tragen zur Entwicklung neuer und der Überarbeitung bestehender Prozesse bei, testen solche Neuerungen in ihrem Bereich und geben eine strukturierte Rückmeldung dazu.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-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 Arbeitsagogik. • 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. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, gegenüber abweichenden Sichtweisen eine arbeitsagogische Perspektive zu vertreten und argumentativ zu untermauern.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.6 Handlungskompetenzbereich F: Rolle, Beziehungen und Selbstmanagement gestalten

Arbeitssituation	Leistungskriterien
<p>F1 Beziehungen zu den verschiedenen Anspruchsgruppen professionell gestalten</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen sind sich ihrer Rolle bewusst und gestalten die Beziehung zu den Klienten/-innen, dem Team, den Vorgesetzten und weiteren Anspruchsgruppen professionell. Im Umgang mit den Klienten/-innen beachten sie die Grundregeln der Organisation sowie die Pflichtethik und beobachten ihren Umgang mit den Klienten/-innen sowie die Wirkung ihrer Kommunikation. Sie gehen unvoreingenommen mit den Klienten/-innen um, arbeiten mit den vorhandenen Ressourcen der Klienten/-innen und pflegen einen gesunden und professionellen Umgang mit Misserfolgen. Sie treten mit den Klienten/-innen in eine professionelle Beziehung und ermöglichen Lernprozesse. Sie schaffen eine vertrauensvolle Basis für die Zusammenarbeit, sind sich ihrer Rolle und ihres Auftrags gegenüber den Klienten/-innen bewusst und leben die Werte und Normen der Institution vor. Sie engagieren sich für ihre Klienten/-innen, kennen aber auch die Grenzen ihrer Zuständigkeit. Im Umgang mit den Klienten/-innen halten sie Spannungen aus und meistern schwierige Situationen und Konflikte professionell. Ist ihre Unvoreingenommenheit stark beeinträchtigt, erkennen die Arbeitsagogen/-innen dies und reagieren angemessen darauf.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-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 professionelle Techniken und Instrumente zur Selbstreflexion, Rollenklärung und Distanznahme und deren Anwendung. • verfügen über gute Anwenderkenntnisse von Kommunikations- und Konfliktlösetechniken. • verfügen über detaillierte Kenntnisse der ethischen und rechtlichen Richtlinien im Umgang mit den Klienten/-innen. <p>Einstellungen, Werte, Motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind bereit, eine vertrauensvolle, wertschätzende und professionelle Beziehung mit ihren Klienten/-innen zu pflegen. • sind bereit, die Grundregeln in der Zusammenarbeit mit den Klienten/-innen zu wahren und unvoreingenommen mit den vorhandenen Ressourcen der Klienten/-innen zu arbeiten. • sind sich der Wichtigkeit einer professionellen und vertrauensvollen Beziehung und dem ausbalancierten Nähe-Distanz-Verhältnis bewusst. • sind sich der Bedeutung kultureller und ethnischer Unterschiede bewusst und begegnen Menschen unterschiedlicher Kulturen konstruktiv. • sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst. <p>Metakognition</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, ihren Umgang mit den Anspruchsgruppen und ihre Wirkung auf sie zu analysieren und daraus sinnvolle Schritte abzuleiten.
<p>F2 Die eigenen Ressourcen pflegen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-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</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-innen ...</p> <p>Umsetzungspotenzial</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind in der Lage, das eigene Ressourcenmanagement wirkungsvoll zu gestalten.

<p>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 Arbeitsagogen/-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, besprechen belastende Situationen und Frustrationserlebnisse mit Klienten/-innen sowie Fragen der Zusammenarbeit im Team. Sie reflektieren ihre Haltung gegenüber den Klienten/-innen, vertiefen allenfalls ihr Verständnis der komplexen Situation der Klienten/-innen, diskutieren die notwendige Abgrenzung von deren Problemen sowie die Möglichkeiten und Grenzen, im Rahmen ihrer Arbeit die Entwicklung der Klienten/-innen zu fördern. Aus diesem Austausch über Beobachtungen und Erfahrungen aus der täglichen Arbeit mit den Klienten/-innen und der gemeinsamen Reflexionstätigkeit gewinnen sie Erkenntnisse für ihre Tätigkeit und leiten allenfalls Massnahmen ab. In diesem Rahmen eruieren sie ihren Bildungsbedarf und setzen sich kontinuierlich mit ihrer Weiterentwicklung auseinander. Die Arbeitsagogen/-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 Arbeitsagogen/-innen rechtzeitig an ihre Vorgesetzten und leiten Massnahmen ein, um sich regenerieren zu können.</p>	<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. • sind bestrebt, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. <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>F3 Spannungsfelder in Bezug auf die verschiedenen Anspruchsgruppen bewältigen</p> <p>Die Arbeitsagogen/-innen managen die verschiedenen Spannungsfelder, in denen sie sich im Berufsalltag bewegen (z.B. Spannungsfeld zwischen Förder- und Produktionsauftrag oder Interessenskonflikte im interdisziplinären Kontext) professionell. Sie balancieren die Bedürfnisse verschiedener Anspruchsgruppen (Klienten/-innen und deren Angehörigen, Kostenträger/innen, Arbeitgebende) sowie die damit verbundenen Ansprüche gekonnt aus. Sie müssen den verschiedenen Anspruchsgruppen gerecht werden, ohne eine zu übervorteilen, und mit Zielkonflikten umgehen können. Insbesondere versuchen die Arbeitsagogen/-innen, alle Beteiligten so einzubinden, dass die Rahmenbedingungen geklärt sind, alle am selben Strick ziehen und keine Illusionen kriert werden.</p>	<p>Die Arbeitsagogen/-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 gute Kenntnisse bezüglich der Rahmenbedingungen der Anspruchsgruppen 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, Klienten/-innen 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.

Metakognition

- sind in der Lage, Zielkonflikte zu analysieren und daraus gemeinsame sinnvolle Lösungen abzuleiten.