



Interviewer: Reinhard Hötten (RH), Weiterbildungsleitung, Koordinator für Job-Coaching beim LWL-Integrationsamt Westfalen.
Interviewpartnerin: Wiebke Brüggemann (WB), IFD in den Kreisen Borken und Coesfeld
Interviewpartnerin: Petra Mönstermann (PM), IFD in den Kreisen Borken und Coesfeld

RH: Erst mal vielen Dank für den Mut, sich hier der Situation zu stellen. Wir hatten ja abgesprochen, dass Sie die Fragen vorher nicht bekommen, Sie wissen also gar nicht, was hier auf Sie zu kommt. Das hat vielleicht zwei Vorteile, erstmal brauchten Sie sich nicht vorbereiten, und zum anderen werden Ihre Antworten spontaner sein. So ist dieses Interview auch gemeint, dass Sie einfach aus Ihrem Arbeitsalltag heraus erzählen. O.k. Ich habe hier viele Fragen, die werden wir vielleicht nicht alle schaffen, na ja, es sind 18. Wir gucken mal. Unser Thema ist ja die Akquise von Arbeits- und Praktikumsplätzen. Dazu meine erste Frage: Können Sie uns beschreiben, was Sie beim IFD in Coesfeld tun. Also, seit wann Sie dort arbeiten, für wen Sie arbeiten, mit wem Sie arbeiten. Was ist Ihre Hauptaufgabe, wofür sind Sie eingestellt. Und vielleicht stellen Sie sich erstmal kurz vor.

WB: Ja, mein Name ist Wiebke Brüggemann, ich bin Diplom-Sozialpädagogin und Industriekauffrau. Mein Arbeitgeber ist das Deutsche Rote Kreuz, der Standort ist Borken. Ich bin seit 1998 im IfD. Meine Aufgabenbereiche sind einerseits die Beratung und Vermittlung von arbeitssuchenden schwerbehinderten Menschen für diverse Kostenträger, die ich im einzelnen einfach mal benenne: Es sind die Rehaträger, Deutsche Rentenversicherung Bund, Deutsche Rentenversicherung Westfalen, es sind die Berufsgenossenschaften, es ist der Servicepunkt Arbeit und die Agentur für Arbeit. Für diese Träger mache ich Beratungs- und Vermittlungsarbeit mit dem Ziel einerseits der Abklärung und andererseits dem Wegfall von Leistungsbezug, also der Vermittlung in Arbeit. Für diesen Bereich habe ich 15 Plätze im Monat. Der andere Bereich ist die begleitende Hilfe im Arbeitsprozess, das bedeutet die langfristige Sicherung von

Arbeitsverhältnissen, und das sehe ich als gute Ergänzung zu dem vorherigen Bereich, weil man viele Fälle auch übernimmt, also von A-Z alles macht. Das sehe ich als großen Vorteil an. Das wurde früher mal nicht so gesehen, aber ich finde, das ist ein super Vorteil. Das mache ich für das Integrationsamt. Für den Bereich habe ich auch 15 Plätze im Monat. Ja, das ist meine Arbeit. Petra, da machst einen anderen Bereich.

PM: Ja, mein Name ist Petra Mönstermann, ich bin seit 2001 für den Integrationsfachdienst tätig, und seit 2005 im Bereich Übergang. Übergang von der Schule auf den allgemeinen Arbeitsmarkt und Übergang von der Werkstatt in den allgemeinen Arbeitsmarkt. Mein Standort ist Ahaus, bin aber zur Zeit hauptsächlich zuständig für den Kreis Coesfeld und für den Nordkreis Borken und da Ansprechpartnerin, wie gesagt, für alle Schulen bzw. Schüler, die mit einer Behinderung auf uns zukommen und Unterstützung wünschen. Also nicht nur für die Förderschulen sondern auch für integrativ beschulte Schüler, die meistens einen höheren Anspruch an Unterstützung haben, da bei vielen Förderschulen natürlich auch schon viel initiiert ist und viel parallel läuft. Da muss man sich einfach abgrenzen, man muss ja nicht mit 5 Fachleuten das gleiche machen, da reicht normalerweise einer. Und, das ist halt bei den integrativ beschulten Schülern oft das Problem, dass die diese Unterstützungsangebote nicht haben. Und für die Werkstätten im Kreis Coesfeld und im Nordkreis Borken. Ich arbeite zur Zeit

Integrativ beschulten Schülern fehlen oft die notwendigen Unterstützungsangebote.

mit einer vollen Stelle, wir haben eigentlich einen Schlüssel vom Personenkreis her von 1 zu 20, das ist bei mir zur Zeit etwas höher, auf Grund der Krankheit einer Kollegin. Ah, ich habe vergessen, ich bin vom Erstberuf Altenpflegerin und von der Zusatzqualifikation Heilpädagogin.

RH: Von dem Klientel her, sind es überwiegend geistig behinderte und lernbehinderte Menschen?

PM: Alles, geistig behinderte, lernbehinderte, körperbehinderte Menschen und bei den Werkstattbeschäftigten sind natürlich häufig auch psychische Behinderungen ein vorrangiges Problem. Und dann sehr breit vom Alter, da wir relativ früh anfangen, in den letzten 2 Schuljahren, und wir haben dann zum Teil, wenn sie sehr jung sind, 14, 15 -jährige Schüler dabei, und dann wieder ein Werkstattbeschäftigter, da sitzt mir dann vielleicht ein 50 oder 55 -jähriger Mann gegenüber. Von daher ist das eine ziemliche Bandbreite, auf die man sich auch einstellen muss. Und anschließend bleibt auch die Sicherung meist erstmal bei uns, in den begleitenden Hilfen, dass wir da auch noch weiter begleiten, weil es manchmal noch schwierig ist, das an einen Kollegen abzugeben.

RH: Wie sieht es bei Ihnen mit dem Klientel aus?

WB: Behinderungsübergreifend. Und auch vom Alter her, und deshalb finde ich es gut, dass wir beide heute hier sind. Einmal ist es das junge Klientel, und dann kommen zu uns auch Leute, die vielleicht vorher gearbeitet haben, die Förderlehrgänge vielleicht schon gemacht haben, oder schon eine erste Ausbildung, oder genauso gut ungelernete arbeitssuchende Menschen. Also alles. Der jüngste ist bei mir so 20, und der älteste Mitte bis Ende 50 Jahre alt. Und von der Behinderungsart sind es lernbehinderte, geistig behinderte, sinnesbehinderte Menschen. Wir haben noch eine Spezialisierung am Standort Borken, die Frau Lutz betreut die Menschen mit einer Hörbehinderung. Dann auch körperlich erkrankte Menschen, psychisch erkrankte, alle dabei.

RH: O.K. Welchen Stellenwert nimmt jetzt die Akquise ein in ihrer Arbeit? Kann man das überhaupt trennen?

P Bei mir ist es ganz klar, wenn man von den Fällen ausgeht, ist es hauptsächlich Vermittlungsarbeit, weil für die Schüler guckt man nach Arbeit, nach Ausbildungsstellen, für die Werkstattbeschäftigten guckt man nach Arbeitsstellen. Da ist die Akquise hauptsächlich für Praktikumsplätze vorrangig, da suchen wir eigentlich für jeden die Arbeitgeber. Da kann man sagen, das ist zu 80% Akquise für den Personenkreis.

RH: Wie sieht es bei Ihnen aus, Frau Brüggemann?

WB: Ja bei mir, da ich ja auch eine Splitting habe, jeweils halb/halb für Beratung/Vermittlung und für Begleitung, hat sich für den Beratungs-/Vermittlungsbereich im Laufe der Jahre etwas verändert, weil die Abklärungsarbeit als ein ganz wesentlichen Bestandteil meiner Tätigkeit dazu gekommen ist. Weil einfach klar ist, im Lauf der Jahre hat sich über bestimmte Kostenträger die Vermittlungsarbeit erschwert, weil immer schwächere Personen bei uns ankommen, gerade jetzt vom Servicepunkt Arbeit, von den optierenden Kommunen.

Teilweise kommen immer schwächere Personen zu uns.

RH: Was meinen Sie genau mit Abklärungsarbeit?

WB: Da wird erstmal geguckt. Die wissen oft nicht mehr, was der Servicepunkt Arbeit für einen behinderten Menschen noch tun kann, die kommen dann mit einer ganz konkreten Fragestellung. Das läuft über Basisberatung bei uns.

RH: Das hätte jetzt besser in das letzte Modul zum Thema Arbeitsdiagnostik gepasst.

WB: Klar. Das kommt also auch noch dazu, aber die Vermittlungsarbeit ist schon

der Hauptschwerpunkt.

RH: Und das war früher noch mehr?

WB: Ja, ich bin trotzdem ganz froh, dass die Abklärungsarbeit noch mal zusätzlich einen anderen Schwerpunkt einnimmt. Das das auch noch mal anders gewertschätzt wird, weil einfach, man muss genauer gucken. Wen kann ich noch in die Vermittlung aufnehmen, und ich habe ja nicht für jeden Kostenträger das Mitspracherecht auch ablehnen zu dürfen.

RH: Gut. Was halten Sie eigentlich von der Idee, wie es ja teilweise gemacht wird, Akquise und Betreuung/Beratung zu trennen? Also zu sagen, ich bin nur für Akquise da, alles, was dann nachher passiert macht jemand anderes.

Ich bin klar gegen die Trennung von Akquise und Betreuung.

PM: Ich bin da ganz klar dagegen das zu trennen. Weil das einen großen Vorteil für meine Vermittlungsarbeit bietet. Bleib ich an einem Fall dran, bin ich auch in einem Betrieb, bekomme ich das Umfeld mit, bekomme die Dynamik mit, ich kriege mit, wenn Stellen frei werden, und habe gleichzeitig immer noch ein Bein in der Tür. Weil Akquise natürlich auch ein schwerer Teil ist, und je mehr Partner ich schon habe, desto mehr erleichtere ich mir die Arbeit. Ich kann Betriebe weiter beraten, bin da auch am Puls der Zeit und kann das auch für Praktika nutzen. Da brauche ich für bestimmte Bereiche nicht mehr extra zu suchen. Das ist für meine Arbeit erleichternd.

RH: Also dadurch, dass Sie dran bleiben werden Sie vielleicht auch den Betrieben nochmal gefragt oder haben später wieder einen leichteren Zugang.

PM: Genau. Man begleitet sie in der Ausbildung und bekommt, wenn das gut läuft, immer einen guten Punkt da wieder anzusetzen. Wie gesagt, das erste ist immer die Praktikumssuche, und je mehr Betriebe ich noch weiter in der Betreuung habe, mit denen ich im Kontakt stehe, de-

sto größere Auswahl habe ich. Das erleichtert.

WB: Ich sehe das genau so. Ich finde das ist eine optimale Ergänzung, wenn man von A bis Z alles macht.

RH: Interessant. Ja, o.k. Ein bisschen beantwortet das meine nächste Frage. Sind das überwiegend neue oder bereits bekannte Betriebe, in denen Sie akquirieren?

PM: Also, im Laufe der Geschichte ist ein Pool von Betrieben entstanden, die einen eigentlich immer begleiten. Mit den man gut zusammenarbeitet, auf die man immer wieder auch gerne zurückgreift, und wo auch im Laufe der Jahre immer wieder noch neue Einstellungen erfolgen. Das hat beides, ich würde mal sagen, der größere Part ist es aber immer wieder neue Betriebe zu suchen.

RH: Ja, ist der größere Part die Kaltakquise, wenn man so will?

PM: Ja, ja. Von daher kommt auch, was man oft hört: Mein Betrieb, dein Betrieb. Daher kommt dieses Denken, da hab ich Kontakte, da brauche ich nicht wieder neu gucken, da klappt die Zusammenarbeit, das erleichtert. Ganz klar. Aber es ist der kleinere Anteil der Betriebe.

RH: Wie ist es bei Ihnen?

WB: Das ist bei mir auch so. Also es sind einige Betriebe dabei, auf die kann man sich verlassen, da hat man schon einen guten Stand, die haben einen guten Mitarbeiter bekommen und rufen dann an und sagen, wir möchten genau wieder so einen, wir haben wieder so eine Stelle frei und so einen möchten wir haben. Und dann weiß man schon Bescheid, das ist toll, da freut man sich dann. Aber es kommen viele Menschen zu uns, da muss man Kaltakquise machen und wieder neu von vorne anfangen.

RH: Was aber auch heißt, das Sie langfristig denken und arbeiten müssen, damit Sie sich auch so etwas wie einen Pool aufbauen.

PM: Genau. Am Standort Ahaus war das ganz massiv, wir haben einmal den Standort erneuert, außer mir. Weil alle irgendwie gegangen sind. (Lachen) Das liegt nicht an mir, habe ich mir versichern lassen.

RH: Man kommt ja ins Grübeln (Lachen)

PM: Das habe ich mir zwischendurch auch gesagt, stimmt irgendwas mit dir nicht? (Lachen) Aber dadurch merkt man, es sind auch viele Betriebskontakte dadurch verloren gegangen, die die anderen Kollegen im Laufe der Jahre aufgebaut hatten. Und wenn die neuen Kollegen sagen, du hast doch die Kontakte, dann merke ich, wie spezialisiert ich mittlerweile in meinem Bereich bin. Und da ich nicht nur im Umkreis Ahaus unterwegs bin, weiß ich oft nur noch, ja, der hatte da mal einen Betrieb und da auch mal, aber man merkt, da ist was verloren gegangen und wie wichtig es

**Netzwerkarbeit
und der Aufbau
eines Bestandes
sind entscheidend.**

ist, diese Netzwerkarbeit zu machen und so einen Bestand zu entwickeln, auf den ich aufbauen kann. Und dann kann man diese Kaltakquise und dieses immer wieder Neue auch ertragen.

WB: Dadurch hat man eine Sicherheit, zumindest etwas.

RH: Das heißt, Sie müssen sehr an langfristiger Kundenbindung interessiert sein, um das einmal etwas technisch zu sagen.

WB: Ja.

PM: Und daran sind auch die Betriebe interessiert. Die wollen einen Ansprechpartner haben und dann funktioniert das auch.

RH: Es gibt ja in der Akquise die etwas böse Behauptung, Leute die länger dabei sind, die rennen immer wieder in die gleichen Betriebe, weil das angenehm ist. Da kann man auch viel Zeit verbringen, natürlich, aber es passiert nichts neues. Also werden keine neuen Betriebe gewonnen.

PM: Im ländlichen Bereich ist das, glaube

ich, schwierig. Da ist es sowieso sehr breit gefächert, und wenn ich unser Klientel an-gucke, die sitzen ja nicht alle am gleichen Standort, ich glaube, da laufen wir nicht so Gefahr, ständig nur in den gleichen Betrieben zu sein. Klar gibt es ein, zwei, drei Betriebe wo das so ist, bei denen man weiß, da funktioniert das, da bleibt man dran haften. Aber das funktioniert mit unserem Klientel vom Einzugsbereich her schon nicht.

RH: Gewerbliche Betriebe arbeiten deswegen ja häufig auch mit sehr viel Druck. Also mit Vorgaben. Soundsoviel muss reinkommen, sage ich mal. Weil Akquise immer ein bisschen was Unangenehmes ist, das haben Sie ja auch gesagt, "ertragen" haben Sie gesagt, und weil man es bei den bekannten Betrieben, bei denen man sich wohl fühlt, eher aushält. Und, was ich auch etwas problematisch dabei sehe, ich weiß nicht, wie es Ihnen dabei geht, das wäre meine Frage, das Ergebnis ist sehr gut zählbar. Ja? Also, ob man eine gute oder schlechte Begleitung macht, ist schwierig einzuschätzen, aber wie viel man vermittelt hat, lässt sich auf den Punkt sagen. Wie erleben Sie das? Kann man so und so sehen.

PM: Ich glaube, das eine ist das Positive, wenn Vermittlungen funktionieren. Das gibt ein tolles Gefühl. Ich glaube, dass ist ein anderes Erfolgserlebnis als in den Sicherungsfällen. Und ich weiß, dass meine Kollegen oft genervt sind. Und wir haben jetzt gerade die Phase bei den Schülern, bei denen sich viel entscheidet, und dann immer wieder ein Erfolg: vermittelt, vermittelt ... Und die anderen stöhnen. Das da aber aber ein oder zwei Jahre Vorarbeit davor sind, sieht dann erstmal keiner. Aber das man selber auch den Augenmerk darauf legt, ach ja, vermittelt, super. Das kann ich zählen, das ist eine messbare Arbeit, habe ich gut gemacht. Kann ich auch meinem Chef vorlegen.

RH: Als Vorteil also ein klares Erfolgserleben.

WB: Ja.

PM: Ganz klar. Wir haben aber immer da-

für gekämpft, das war ja deine Anmerkung, dass auf die Beratungs- oder Abklärungsarbeit jetzt mehr ein Schwerpunkt gelegt wird. Damit man ein bisschen davon weg kommt.

RH: Von der Vermittlung weg?

PM: Ja, von dieser einseitigen Erfolgsbewertung.

WB: Die Vermittlungsarbeit wird ja im Laufe der Jahre immer schwieriger. Zum Teil wenigstens. Gerade für die Kommune, für den Servicepunkt Arbeit erlebe ich das so, und es wird gesagt, das kommt jetzt nicht von mir, der Bodensatz ist angelangt. Und, die jetzt noch kommen, das sind Menschen, die sind 10, 15 Jahre lang arbeitslos. Was heißt da Vermittlung? Wenn ich jetzt Vermittlerin bin und habe jemanden vor mir sitzen, der ist 15 Jahre arbeitssuchend. Ich muss es anders definieren. Und deshalb bin ich ganz froh, dass die Basisarbeit durch die Abklärungsarbeit nochmal anders gewertet wird, dass es auch als gute Arbeit gewertet wird, wenn man sagt, alles klar, da geht es nicht mehr auf dem ersten Arbeitsmarkt. Da geht es woanders hin. Und ich finde auch, dieses messen, diese Zahl, so viel jemand vermittelt, das ist kein Maßstab unserer Arbeit. Sehe ich nicht so. So wie Petra es eben schon gesagt hat, manchmal ist es ein ganz langer Weg, es dauert vielleicht zwei Jahre, und dann hat man jemanden vermittelt. Oder ein Jahr, oder wie auch immer. Der Weg wird ja nicht gesehen. Es wird nur noch die nackte Zahl gesehen, dann steht da vielleicht 20 Vermittlungen im Jahr, toll. Was heißt das? Oder 3 Vermittlungen oder 5. Das sagt nicht, derjenige hat gut gearbeitet oder schlecht gearbeitet. Jemand der 30 oder 20 oder 15 vermittelt hat, kann auch schlecht

Die Vermittlungszahl allein sagt nichts aus.

gearbeitet haben. Das zeigt nicht, wie qualitativ jemand gearbeitet hat. Man müsste eine Langzeitstudie machen, wie lange bleiben die Menschen in Arbeit. Dann sieht man den Erfolg.

RH: Ja, sicher. Und gleichzeitig sehen sie

es selber aber durchaus als Bewertungsmaßstab.

WB: Ja, aber ein schlechter Maßstab. Für mich ein schlechter. Ich mag das nicht, dieses über Zahlen definieren, du bist gut, du bist schlecht. Finde ich sehr schade.

RH: Ja, ich kann Sie verstehen, wobei es sehr schwer sein wird, in der Öffentlichkeit andere Bewertungskriterien zu implementieren. Also, das ist ja gerade das Thema. Man kann zählen. Und wenn man zählen kann, zählt man.

WB: Das stimmt.

PM: Deswegen versuchen wir auch immer in die Fallarbeit zu gucken, sich über eine Vermittlung zu freuen, aber die Arbeit dahinter auch zu sehen. Und zumindest das mit den Kollegen zu teilen. Super, den hast du untergebracht! Mit den Voraussetzungen und der Geschichte, tolle Arbeit.

RH: Sie begegnen dem Problem durch ihr Team.

WB: Ja. Wobei, es kann ja auch viel Konkurrenz herrschen.

RH: Ja sicher, ganz schnell. Alles, was man bewerten kann man auch untereinander bewerten.

WB: Das sind auch Themen, die werden nicht so gerne kommuniziert. Das erlebt man ja auch.

RH: O.k. Spiegelung des Produktes ins Team.

WB: Ja.

RH: O.k. Meine nächste Frage: Wonach suchen Sie Betriebe aus?

WB: Es gibt Betriebe, die einen guten Ruf haben. Da möchte man natürlich gerne jemanden unterbringen. Es gibt auch immer unter der Hand Informationen über Bekannte, Freunde, über andere Firmeninhaber.

Wir teilen den Erfolg mit den Kollegen.

ber, die sagen, der hat schon oft Menschen eine Chance gegeben, die vielleicht nicht so einfach zu vermitteln sind. Danach suche ich schon einen Betrieb aus, und natürlich ist einfach wichtig, dass die fachliche Eignung stimmt, das ist mein Ziel. Das also der Mensch, der zu mir hinkommt, sagt, ich bringe diese Fachlichkeit mit, dass ich dann versuche genau hierfür auch den richtigen Arbeitsplatz zu finden.

RH: Ich meine jetzt die Kaltakquise. Wenn sie von einem Betrieb hören, der einen guten Ruf hat, dann haben sie Glück. Durch ihre langfristige Arbeit haben sie dann schon die notwendige Information bekommen. Wenn Sie jetzt ganz neu anfangen, wie machen Sie das? Branchenverzeichnis, Internet, wie gehen Sie vor?

PM: Also, das eine ist, das finde ich immer sehr wichtig, den Klienten da nicht außen vor zu lassen. Sich nicht vorzustellen, ich sitze da jetzt und ich mache da alleine Akquise, und präsentiere ihm dann hinterher 10 Betriebe und sage, such dir mal einen aus, wo wir jetzt hinfahren. So nicht. Das habe ich am Anfang mal gedacht, so habe ich anfangs auch gearbeitet, weil ich es früher nicht ertragen konnte, dass der behinderte Mensch neben mir saß und ich dann oft unsicher war, was erzähle ich jetzt. Was erzähle ich denn jetzt am Telefon dem Betrieb.

RH: Ach, und der Mensch saß daneben?

PM: Genau. Bis ich mal irgendwann auf den Gedanken gekommen bin zu sagen, so, wir besprechen das jetzt vorher, was darf ich von ihm preisgeben. Ich erkläre, wie ich vorgehe, sie sind aber nicht aus der Verantwortung. Es wird z.B. auch vereinbart, sie gehen jetzt mal offenen Auges durch ihren Ort, sie wissen am besten, wo sie wie gut hinkommen, und nennen mir auch Betriebe und machen sich schlau im Bekanntenkreis, in der Familie, hören sie sich um. Und danach zusammen eine Auflistung zu machen, wen rufen wir jetzt an. Und das dann in der Situation zu machen, wenn er dann dabei ist.

RH: Ja? So machen Sie das?

PM: Ja, also wenn es geht, wenn die Zeit da ist. Bei Schülern ist es nochmal schwieriger, dann haben wir noch die Eltern dabei, das gestaltet sich vielleicht schwierig. Aber die Klienten möglichst dabei zu haben und zu sagen, so, das machen wir jetzt. Und dann habe ich in der Situation direkt ein Ergebnis.

Der Klient ist dabei, wenn ich Betriebe anrufe.

RH: Das überrascht mich. Ich könnte mir das persönlich gar nicht vorstellen. Ich würde mich zu unsicher fühlen, glaube ich. Der eine an der Leitung, das würde mir reichen, wenn ich auf den achten muss.

PM: Da muss man ja auch gut gucken, wie geht man selber damit um. Ich bin am Anfang den anderen Weg gegangen, und habe gemerkt, das hat mir noch zusätzlich Arbeit gebracht, weil ich dieses Ergebnis, das ich mit dem Betrieb habe, anschließend mit dem Klienten in einem neuen Termin oder Telefonat kommunizieren muss. Und dann wieder Rücksprache nehmen mit dem Betrieb, wir haben uns geeinigt, so machen wir das jetzt. Und so habe ich das direkt an einem Ort. Das funktioniert nicht immer, und ich glaube, dass kann auch nicht jeder. Da muss jeder für sich eine eigene Haltung zu entwickeln. Wie kann ich am besten Akquise machen. Ich glaube, da gibt es auch kein Patentrezept. Sitzt er daneben oder nicht, mache ich es Montags oder Freitags, oder wie auch immer.

RH: O.k., das ist immer die Antwort der Praktiker, es gibt kein Rezept.

WB: Es wäre schön, wenn es das gäbe.

PM: Aber wichtig ist an der Stelle, ich suche nicht für ihn, sondern mit ihm zusammen. Der Klient ist eingebunden, weil sonst hat man es schnell, man hat die Betriebe abtelefoniert und sitzt mit ihm wieder zusammen und bespricht das, und der sagt dann, habe ich von meinem Papa

Ich suche nicht für ihn, sondern mit ihm.

schon gehört, habe ich von dem gehört, da haben sie den rausgeschmissen, da will ich nicht hin, und die sind sowieso ganz doof, und ein Kollege aus der Schule war da auch. Habe ich überhaupt keinen Bock drauf, suchen sie mir mal was neues. Und man schürt sonst eine Erwartungshaltung, die macht das schon. Super.

RH: Und Sie waren stolz, einen Betrieb gefunden zu haben.

PM: Genau.

WB: Ja, man muss oftmals auch noch die Angehörigen mit im Boot haben. Das ist ganz schön schwierig. Weil, es ist immer das eine, zusammen mit dem Bewerber irgendwas zu erarbeiten, das ist unser Faden, die Betriebe telefonieren wir jetzt mal gemeinsam ab. Aber wenn da Eltern im Hintergrund sitzen oder die Familie, die dann sagt, ne, also auf keinen Fall, dann ist das alles wieder zunichte gemacht.

Die Angehörigen müssen oftmals eingebunden werden.

RH: Wie machen Sie das konkret? Laden Sie die Eltern vorher ein?

WB: Das hängt auch vom Behinderungsbild desjenigen ab. Zum Beispiel beim lernbehinderten Menschen ist es oftmals so, da kann ich nicht immer erwarten, dass er aktiv mit mir alles erarbeiten kann, das ist einfach so. Da übernehme ich den Hauptteil. Ich bespreche das mit ihm, aber auch mit der Familie, dem Umfeld, damit wir die im Boot haben und nicht als Gegner. Genauso auch bei Menschen mit einer geistigen Behinderung, da ist auch sofort die Familie mit dabei. Das ist abgesprochen, damit die sofort wissen, wie es jetzt laufen soll. Und bei jemandem, der eine klare Vorstellung hat, der vielleicht eine psychische Erkrankung hat, oder eine körperliche Beeinträchtigung, kann ich was ganz anderes voraussetzen. Der hat sich mit der Thematik vorher schon ganz anders auseinandergesetzt. Mit dem kann ich ganz anders arbeiten, der bringt auch viel mehr Infos mit. Es gestaltet sich also immer unter-

schiedlich. Aber das gemeinsame Abtelefonieren mache ich auch so, und zwar deshalb, weil das für mich auch bedeutet, ich muss diesen Auftrag erfüllen. Also, wir haben ja immer mehr Arbeiten zu erledigen und man kann nie sagen, heute ist der Akquisetag. Und wenn ich dann weiß, heute kommt Herr Meier zum Gespräch, dann haben wir schon vorher besprochen, dass wir an dem Tag die und die Firmen anrufen.

RH: Also ein bisschen als Mittel der Selbstdisziplinierung.

WB: Genau, Strukturierung. Das man weiß, der kommt, und es wird jetzt gemacht. Und derjenige sieht auch, das finde ich auch wichtig, das ich für ihn arbeite. Man hört ja oft, wenn jemand in die Beratung kommt, ah ja, Agentur für Arbeit, die sagen immer, sie besorgen einem ne Stelle, machen aber gar nichts, so. Ich will, dass derjenige auch aktiv dran beteiligt ist, dass er sieht, da wird was für ihn getan. Er bekommt es mit.

RH: Schalten Sie dann auf Mithören?

WB: Nur, wenn ich das mit dem Arbeitgeber bespreche. Ansonsten kriegt er erstmal das mit, was ich sage. Was ich aber wichtig finde in der Beratung, dass ich bereits vorher mit dem Klienten abgesprochen habe, was ich sagen kann. Ich mache das ja offen, dass ich mit Herrn Meier hier in der Beratung sitze und für ihn anrufe, dass ich dann sage, wenn sich kurzfristig ein Kontakt ergibt oder der Arbeitgeber sagt, ich würde gerne nochmal eine Frage direkt an Herrn Meier stellen, dass ich dann sage, ich gebe den Hörer einfach mal weiter. Er sitzt hier neben mir. Er wird direkt eingebunden. Man bekommt oftmals auch die Frage, warum ruft Herr Meier nicht selber an?

Warum ruft Herr M. nicht selber an?

RH: Was sagen Sie denn dann?

WB: Kommt drauf wann, welche Regelung vorliegt.

RH: Ja, o.k., ist ja eine schwierige Frage, gerade wenn der Klient daneben sitzt.

WB: Genau, und wenn man dann auch sagt, er ist eine gute Kraft, und so weiter, dann ist es ja auch berechtigt, wenn der Arbeitgeber das fragt.

RH: Und? Ich bin gespannt auf die Antwort!

WB: Ja, wenn derjenige zum Beispiel eine psychische Erkrankung hat, sagt man dann vielleicht, dass da im Moment Ängste vorliegen. Er traut sich im Moment nicht anzurufen. Deswegen kommt er ja auch zu uns, damit er diese Dienstleistung von uns bekommt.

RH: Haben Sie das dann vorher besprochen?

WB: Ja, sicher. Ich finde, gerade dieser Punkt Behinderung steht ja oftmals im Fokus bei den Firmen, bei den Personalchefs, dass sie sagen, ja o.k., dann haben wir hier jemanden, und dann wissen wir nicht genau, wo wir dran sind. Das hört man auch öfter, und wenn jemand bei uns in die Beratung kommt, dann sage ich immer, gerade die Erkrankung, die jetzt ausschlaggebend ist, ist für mich ein ganz wichtiger Punkt, dass wir damit offen umgehen. Wenn ich das nicht darf, kann ich schlecht verkaufen. Dann bin ich da auch gehemmt, dann kann

Wenn jemand nicht mit seiner Behinderung umgehen kann, hemmt mich das auch.

ich den schlecht an den Mann bringen. Ich muss da offen mit umgehen, damit die Arbeitgeber auch genau wissen, wen sie da durch uns bekommen. Worauf muss der Betrieb achten, wo drin liegt das Hemmnis.

RH: Ja, das ist quasi auch ein diagnostisches Kriterium, was Sie gegenüber dem Klienten anwenden. Inwieweit er offen mit seiner Behinderung umgehen kann.

WB: Genau.

RH: Und wenn er es nicht kann? Wenn Sie das spüren? Jemand überschätzt sich, ein

lernbehinderter junger Mensch hat große Träume, aber eigentlich braucht er erstmal nur einen Praktikumsplatz, um da etwas von runter zu kommen.

PM: Und da sind halt dann die Betriebe hilfreich, mit denen man lange Kontakt hat.

RH: Okay!

PM: Die dann toleranter sind, von denen man weiß, mit denen kann ich offen sprechen und sagen, es geht hier um eine Abklärung. Und ich weiß, da bekomme ich eine reelle Rückmeldung, ohne dass derjenige voll gegen die Wand fährt und völlig am Boden ist. Da sind diese Betriebe dann wirklich hilfreich.

WB: Das ist dann nochmal ein geschützterer Rahmen für alle Seiten. Und es wird dann offen thematisiert.

PM: Gerade um jemanden die Möglichkeit zu geben, sich zu erproben. Manchmal sind wir dann auch überrascht, und jemand kann doch eine andere Leistung zeigen, als wir vorher dachten. Aber dann zu wissen, in diesem Rahmen geht das.

RH: Akquirieren Sie immer für einen speziellen Klienten oder auch allgemein für einen Pool, den Sie vorhalten?

WB: Immer für einen Klienten.

RH: Immer für einen bestimmten Klienten?

PM: Ja. Wir als Team versuchen es zu installieren auch in Bereiche, in die wir sonst vielleicht schwer rein kommen, einfach mal bei einem Betriebsbesuch mitzufahren und Interesse bekunden, ohne jemanden konkret im Gepäck zu haben, den man dann vorschlagen will, um da die Kontakte zu haben.

Wir akquirieren immer speziell für einen Klienten.

RH: Ich habe gerade gedacht, ein Stück des Teamgefühls gewinnen Sie vielleicht daraus, dass Ihnen allen klar ist, dass Sie eine schwere Arbeit tun. Schön, ja. Ich ha-

be deswegen nach dem Stellenpool gefragt, weil in der UB ist ja am Anfang nur ein ganz kurzer Zeitraum, in dem alle irgendwie untergebracht werden müssen. Was ja ein großes Problem ist, glaube ich. Und da kann man möglicherweise nicht anders arbeiten, als dass man auf einen Pool zurück greifen kann. Können Sie sich das überhaupt vorstellen?

PM: Also vorstellen kann ich mir so etwas, wenn jemand wirklich nur das macht. Weil, diese Firmen müssen ja auch betreut werden. Das ist ja auch das Problem, wenn ich Akquise mache und habe eigentlich niemanden, aber ich schüre ja auf der anderen Seite auch Erwartungen, weil ein Betrieb fragt mich ja, was habe ich denn für Möglichkeiten, wie sehen die Förderungen aus, und diese Fragen. Und wenn wir dann sagen, super, sobald wir Bedarf haben melden wir uns, und ich schüre diesen Bedarf, und kann den hinterher aber gar nicht decken, weil ich gar nicht den passenden Personenkreis habe, dann wird es schwierig mit diesen Firmen auf Dauer zu arbeiten. Weil, da muss man gut gucken, welche Erwartungen wecke ich bei Firmen und welche

Wenn ich bei Betrieben Erwartungen wecke, muss ich die auch bedienen.

Möglichkeiten habe ich, die auch zu bedienen. Von daher ist es schwierig, mit einem Pool zu arbeiten. Wir haben so etwas mal gehabt, als es noch über Aktion IV (Sonderprogramm in NRW) möglich war, Praktikumsbetriebe zu gewinnen, die Plätze dann für 12 oder 24 Monate zur Verfügung stellen. Und da hatten wir auch Betriebe dabei, die dann regelmäßig anriefen und sagten: Wir sind jetzt an der Praktikums- pauschale interessiert, warum habe ich noch keinen Praktikanten. Und ich sage, ich habe aber niemanden, der dahin passt, tut mir wirklich leid. Und da haben wir gemerkt, wenn ich Erwartungen schüre muss ich als Dienst auch gut zusehen, dass ich die dann auch decken kann.

RH: Ein interessanter Aspekt. Meine nächste Frage. Bereiten Sie sich innerlich auf ein Gespräch vor? Also ich stelle mir eine Kal-

takquise vor, bei der Sie jetzt einen Betrieb anrufen müssen, aus irgendeiner Branche, die mit dem Klienten vorher erarbeitet wurde. Bereiten Sie sich innerlich vor auf dieses Gespräch?

WB: Ich nicht.

RH: O.K.? Sie fangen einfach an.

WB: Ja. Irgendwie ist das sowieso immer anders. Und, ne, ich rufe da einfach an. Für mich ist die Vorbereitung vorher schon gelaufen. Weil wir uns damit ja auseinandergesetzt haben mit dem Thema und gesagt haben, die Firmen rufen wir jetzt an. Ich gucke mir zusammen mit dem Bewerber auch nochmal das Profil der Firma im Internet an, guck auch noch mal genau, was steht da alles, die Firmengeschichte z.B.. Dann habe ich mich schon mal vorbereitet. Aber am Tag des Telefonats nicht mehr. Das würde ich dann zu viel finden, da würde ich nicht zur Sache kommen. Dann rufe ich an. Ich will das dann einfach abarbeiten, und sagen, komm, jetzt rufen wir da an, und dann hören wir was geht und was nicht.

Jedes Gespräch ist sowieso wieder anders.

RH: Wie ist es bei Ihnen?

PM: Ja, ich überlege gerade. Aber ich mache das ähnlich. Wobei, bei mir ist es oft so, dass ich dann mit dem Klienten in der Situation spreche, wir dann direkt Firmen raus suchen, uns die Infos holen. Dann muss ich aber an dem Punkt schon ein Gefühl für den Klienten haben. Ich muss die Behinderung, die Einschränkungen wissen, aber auch die Fähigkeiten. Weil, dann kann ich auch mit dem Betrieb am Telefon darüber sprechen, was habe ich für Vorstellungen, nach welchen Arbeitsbereichen frage ich, und tappe dann nicht so im Dunkeln. Also einfach mal anrufen, so nach dem Motto, wir suchen dann mal nen Praktikumsplatz, das ist nicht gut. Ich muss dann schon im Kopf haben, was wäre möglich, was kann gehen.

RH: Machen Sie sich vorher in irgendeiner

Weise über den Betrieb schlau, also Sie haben gesagt, Sie informieren sich im Internet.

PM: Ja. Das erste ist immer einmal in KLIFD nachsehen, ob schon mal jemand von uns in dem Betrieb war, und, wenn man dann sieht, da hat schon mal jemand Kontakt gehabt, sich dann mit dem Kollegen auszutauschen, auch gerade dann, wenn man sieht, da war schon länger kein Kontakt mehr. Ansonsten guckt man auch ins Branchenbuch, gibt es da Infos, aber irgendeine Idee hatte man ja schon, warum man auf den Betrieb gestoßen ist. Aber es passiert natürlich auch, Maler, Lackierer, ich kenne sie nicht alle, also dann Gelbe Seiten und der Reihe nach anrufen. Vorher gucken, kommt er dahin, o.k. kommt er hin, anrufen. Um dann zu hören, ich bin nur ein Ein-Mann-Betrieb, geht gar nicht. War ne Frage wert. Ja, das ist so.

RH: Wir haben jetzt zwei Kriterien gefunden, die ich interessant finde. Das eine ist, kann jemand zu seiner Behinderung stehen, ganz wichtig offensichtlich, das zweite ist, kommt er überhaupt hin zu dem Betrieb. Und vorher telefonieren sie erst gar nicht, das macht keinen Sinn.

WB: Ja.

PM: Ja, das ist im ländlichen Bereich das zentrale Thema, wie kommt man von A nach B.

Mobilität ist im ländlichen Raum das zentrale Thema.

WB: Dann haben die Schichtarbeit, dann fahren die Busse nicht mehr. Das sind alles Vermittlungshemmnisse. Da ist gar nicht die Behinderung das Vermittlungshemmnis sondern die Mobilität. Schlechte Anbindung, man kommt einfach nicht von A nach B. Sehr schwierig.

PM: Das ist ja gerade, wenn Kollegen aus einer größeren Stadt wie Münster kommen und sagen, der kann ja mit dem Bus fahren. Nein, kann er nicht, da fährt keiner. Wie? Fährt keiner? Ne, da fährt keiner! Wie? Soll umziehen!

RH: Gehen Sie eigentlich eher ergebnisoffen in ein Akquisegespräch oder haben Sie ein bestimmtes Ziel?

WB: Ziel ist ja immer Vermittlung in Arbeit. Erstmal in ein Praktikum, das läuft grundsätzlich. Für beide Seiten finde ich das auch zum Ausprobieren super. Also erstmal das Praktikum. Und danach, wenn es wirklich für beide Seiten so gut läuft, wie wir uns das vorgestellt haben, dann die Vermittlung in Arbeit. Das ist das Ziel. Das derjenige einen guten Arbeitsplatz findet.

RH: O.k., das ist klar. Natürlich ist das das Ziel. Aber wenn Sie jetzt in ein Gespräch gehen, dann wird das ja meistens auch Kurven nehmen, es läuft ja nicht immer direkt auf das Ziel zu.

WB: Ja, das stimmt!

PM: Das erste Ziel ist es immer zu erreichen, dass die einen einladen. Zum Beispiel ein Vorstellungsgespräch, und sei es, dass die sagen, kommen sie als IFD. Das ist das erste Ziel, den Kontakt herzustellen, dass man persönlich den Fuß da rein kriegt. Dann schmeißen sie einen so schnell nicht wieder raus. Also wenn man einmal da, dann wird es schwer! (Lachen) Das ist immer mein Ziel, den persönlichen Kontakt vom Telefon fortzusetzen zum vis-a-vis. Sich Gegenübersitzen und dann über das Thema sprechen, dann finde ich sehr wichtig. Dann bekommt man ein Gefühl.

Erstes Ziel ist immer der persönliche Kontakt.

RH: Kontakt, erstmal irgendwie Kontakt herstellen, heißt das.

PM: Ja. Dass man wirklich aus dieser telefonischen und schriftlichen Geschichte raus kommt. Und sich gegenüber sitzt. Da sind viele Dinge einfacher. Und man bekommt auch eher ein Gefühl dafür, wenn die Umsetzung wirklich ein Problem ist in der Firma.

RH: Es gibt ja diese Methode der Vorteilsgeneration und Einwandbehandlung.

So habe ich es zumindest auch mal vor langen Jahren in einem Akquiseseminar gelernt. Kennen Sie das? Benutzen Sie das? Haben Sie bestimmte Argumente, von denen Sie ahnen, dass sie kommen werden und auf die Sie sich vorbereitet haben?

WB: Kündigungsschutz kommt immer. Den werde ich ja nie los, der ist immer krank, der braucht Sonderbedingungen, besondere Fürsorge, wir brauchen einen besonderen Arbeitsplatz. Also, es ist schon mal gut, wenn man das schon mal gehört hat und ein paar Antworten darauf hat. Und wenn man dann einfach vernünftig sachlich informieren kann, erübrigt sich so manches. Gerade mit dem Kündigungsschutz, da gibt es einfach immer wieder Unklarheiten.

PM: Ja, und das dann auch ernst zu nehmen und nachzufragen, vorher kommt diese Meinung, dann bekommt man oft schnell diese Fälle raus, in denen es eigentlich nicht der besondere Kündigungsschutz war, der den Ärger verursacht hat, sondern das sich einfach jemand vehement gegen eine Kündigung gewehrt hat, mit der Gewerkschaft z.B.. Und dann kann man schnell aufklären und sagen, dass hatte nichts mit der Behinderung zu tun, das hätten sie mit jedem anderen Mitarbeiter, der 20 Jahre bei ihnen war und dann die Gewerkschaft einschaltet, genau so erleben können. Aber darauf gefasst zu sein, das ernst zu nehmen, die Bedenken, die dahinter stehen. Und dann auch nachzufragen, woher kommt das? Und manchmal, und da sind behinderte Menschen auch nicht anders als andere Menschen, da hat man natürlich auch solche darunter, die diese Vorurteile bestätigt haben. ...

RH: Nochmal zurück zu Kaltakquise, das ist ja der unangenehmste Teil. Haben Sie da Standardsätze, wie leiten Sie ein Gespräch ein?

WB: Das ist auch immer unterschiedlich. Tagesformabhängig, wirklich.

PM: Tagesform, Tageszeit ..

RH: Das hätte ich jetzt anders erwartet.

WB: Ja, das ist aber wirklich so. Es gibt da keinen Standardsatz.

PM: Ich habe da auch keinen.

WB: Es hängt auch immer von demjenigen ab, den ich gerade am Telefon habe.

RH: Den kennen Sie ja nicht.

WB: Ja, aber wie er am Anfang direkt reagiert. Man merkt das ja, da hat jemand vielleicht keinerlei Interesse mit mir zu telefonieren. Es kommt ja im ersten Moment direkt sehr viel an. Und jedes Gespräch ist anders.

PM: Also, ich fange schon meistens so an, wenn ich es mir überlege, zu fragen: Ich habe hier ein Anliegen, und wenn es um ein Praktikum geht, direkt zu fragen, mit wem muss ich dann bei ihnen über dieses Thema reden. Bin ich überhaupt bei der richtigen Person gelandet. Und dann die Vorstellung als Integrationsfachdienst, soll ich ihnen erklären, mit wem sie es zu tun haben?

RH: Sie fragen, ob Sie sich vorstellen sollen?

PM: Genau. Weil früher habe ich es immer automatisch gemacht, und dann kam oft die Rückmeldung, ach das kenne ich. Das müssen sie mir nicht erklären. Und es ja auch höflich zu fragen, soll ich erklären, wie der Zusammenhang ist. Und darüber dann ins Gespräch zu kommen. Es ist ja häufig so, erstmal irgendwie ins Reden kommen.

**Erstmal
irgend-
wie ins
Reden
kommen.**

RH: Wenn Sie sagen, dass eigentlich jedes Gespräch anders ist, was ich mir gut vorstellen kann, entwickelt sich trotzdem so etwas wie Routine?

PM: Nein.

WB: Also man ist gewappneter, finde ich.

Je mehr Telefonate man gemacht hat, man hat vielleicht schon vieles erlebt, so schnell wird man dann nicht mehr unter gebuttert. Sag ich mal einfach so. Weil, es sind dann schon so viele Sachen gekommen, manchmal sofortige Ablehnung, da hatte man gar keine Chance. Man ist vorbereiteter. Man kann da besser mit umgehen.

PM: Aber Routine

WB: ist es auch nicht.

Routine gibt es auch nach Jahren nicht.

PM: Dass ich das irgendwie mache und ohne es mir vorher nochmal zu überlegen, so ist es nicht. Auch nach den ganzen Jahren nicht. Da haben mich, wie gesagt, auch die neuen Kollegen nach gefragt, wann kommt denn die Routine. Gar nicht. Vergiss es.

WB: Aber die Vorbereitung ist ja auch schon viel wert. Also, dass man weiß, so schnell gebe ich jetzt nicht auf, sondern ich mache weiter. Kennen wir schon.

RH: Gibt es einen Rat für jemanden, der anfängt Akquise zu machen?

WB: Nicht aufgeben.

PM: Ja, und die Ziele nicht zu hoch stecken. Also nicht zu erwarten, mit mehr Energie und 30 Anrufen mehr erreiche ich auch noch mal viel mehr. Sondern man muss wirklich gezielter gucken, sich gut vorbereiten, und überlegen, welche Hürden bestehen. Ich kann mir das sparen, wenn ich weiß, der kommt da vielleicht gar nicht hin. Oder die Rahmenbedingungen stimmen nicht. Und dadurch auch eventuelle Misserfolge etwas reduzieren. Und auch wirklich nicht diese Erwartungshaltung zu haben, ich mache 10 Telefonate und habe 10 Betriebe. Dann kann ich Glück haben, wenn 1 oder 2 vielleicht übrig bleiben. Oder 3, die sagen, rufen sie vielleicht im Vierteljahr nochmal an.

RH: Wie gehen Sie damit um? Das hat doch viel mit Misserfolg zu tun.

PM: (nach kleiner Pause) Das ist schon schwierig. Das hängt auch immer davon ab, merke ich oft, welches Anliegen habe ich, wie dringlich ist das. Welcher Klient steckt dahinter, mit welcher Geschichte. Ich kann da gut mit umgehen, wenn ich weiß, ich habe noch Zeit. Da merke ich, bei mir sind es ja hauptsächlich Schüler, oder auch bei den Werkstattbeschäftigten, dass mir erheblich der Druck genommen zu wissen, denn die haben einen Rahmen, die sind abgesichert, die fallen nicht in irgendein Loch. Vorher, ich habe ja früher Vermittlung gemacht, das fand ich schon heftiger, wenn ich dann Familienväter sah mit ihren Existenzen dahinter, und ich weiß, die erzählen mir gerade, wenn diese Stelle nicht funktioniert, dann ist mein Haus dran, dann ist dies oder das dran. Und dann denke ich, wie schnell es gehen kann, da ist man dann auch schnell bei sich. Was bedeutet das. Und bei Werkstattbeschäftigten, da bin ich entspannter. Da ist der Rahmen schon ein anderer. Und bei Schülern habe ich einfach mehr Zeit. Und da empfinde ich die Vermittlungsarbeit, auch gerade weil es politisch gewollt ist und viele ja auch selbst Eltern sind, das finde ich einfacher. Für Schüler einen Türöffner zu finden in einen Betrieb. Und da finde ich die Akquise schon als anders, als es bei euch ist.

Schüler zu vermitteln finde ich einfacher.

WB: Ja, da ist ein anderer Druck.

RH: Der Druck ist kontraproduktiv?

PM: Der zehrt mehr. Und ist sehr belastend.

Der Druck ist sehr belastend.

WB: Also ich finde es von der Arbeitsweise für einen Vermittler nicht besonders schön, wenn der Personenkreis mir vorgegeben wird. Wenn gesagt wird, und du arbeitest jetzt für Herrn Meier. Wenn ich aber sehe, Herr Meier ist überhaupt nicht motiviert, dann wird es schon sehr schwierig. Also allein schon der Zugang. Das war ja früher anders, dass man selber als Vermittler noch mehr Mitspracherecht hatte. Bei uns

ist das leider seit einigen Jahren verändert worden, dass wir gerade bei der Agentur für Arbeit, da arbeiten wir nur mit Zuweisung, das heißt, der Fall wird uns zugewiesen und wir können nicht ablehnen. Das ist schlecht, finde ich. Und auch bei der

Man muss einen Klienten auch ablehnen dürfen.

Rentenversicherung ist es auch nicht einfach abzulehnen. Wo wir klar noch mit entscheiden können, dass ist beim Servicepunkt Arbeit. Auch über die Basisberatung, da sehen wir jemanden im Moment nicht als vermittlungsfähig an, geht aus den und den Gründen nicht. Als Vermittlerin kann ich nur jemanden unterbringen, von dem ich selber überzeugt bin. Und für mich ist auch nicht die Behinderung ausschlaggebend, sondern an erster Stelle die Motivation. Und wenn derjenige motiviert ist und sagt, ich möchte unbedingt, dann möchte ich für den auch tätig werden. Das ist für mich das ausschlaggebende Kriterium.

Die Motivation ist ausschlaggebend.

RH: Jetzt haben wir schon drei Kriterien: Kommt jemand überhaupt hin zum Betrieb, kann er zu seiner Behinderung stehen und ist er motiviert. Sind das die entscheidenden Kriterien? Oder fällt ihnen spontan noch weiteres ein?

WB: Er muss natürlich auch gut geeignet sein. Also Vermittelbarkeit muss vorliegen.

RH: Was heißt das?

WB: Also, er muss schon irgendwas mitbringen. Wenn ich merke, dass derjenige nichts kann, gar nichts kann, kann ich den auch schlecht vermitteln. Also ich muss ja eine Perspektive für ihn sehen. Und wenn ich die nicht im Helferbereich finden kann und auch nicht im Handwerk, nicht im kaufmännischen Bereich, wenn ich nicht irgendwo eine Perspektive sehe, dann kann ich ihn auch nicht vermitteln. Er muss irgendwelche Fähigkeiten mitbringen. Wenn er die hat, dann können wir gemeinsam suchen. Das ist auch ein Kriterium. Er muss schon irgendwas mitbringen.

RH: Fachliche Fähigkeiten?

WB: Ja. Menschliche, soziale Fähigkeiten, das ist manchmal auch ein Einstieg in den Betrieb. Kommt ja darauf an. Er muss irgendwas an Fähigkeiten mitbringen.

Fähigkeiten zeigen die Perspektive auf.

RH: Ich kann mir vorstellen, wenn sich jemand bei Ihnen vorstellt, dann sagen Sie nach 30 Sekunden, könnte gehen, wird nicht gehen.

WB: Nein. Ist nicht so. Dafür macht man ja einige Termine im Vorfeld im Büro um den Menschen auch kennen zu lernen. Um genau zu gucken, was ist die Vorstellung von dem Bewerber, was bringt er mit, was hat er vorher schon gemacht, Gespräche mit früheren Arbeitgebern, oder mit dem Umfeld. Das dauert ja erstmal. Bevor ich dann sage, alles klar. Machen wir.

RH: Das heißt, jemand muss Sie auch ein Stück anwärmen.

WB: Überzeugen. Ansonsten kann ich nicht für ihn tätig werden. Ganz schwierig. Wenn einer kommt und ich denke, ne, der hat überhaupt keine Lust, für den kann ich nicht arbeiten. Geht nicht, kann ich nicht telefonieren. Ich merke das dann auch immer daran, es gibt einfach so Fälle, die bleiben einfach so hängen. Da werde ich nicht richtig für tätig, und das hat dann immer irgendeinen Haken. Das ist so.

Jemand muss mich überzeugen. Sonst kann ich nicht für ihn tätig werden.

RH: Wir kommen langsam zum Ende. Was darf man auf keinen Fall tun?

PM: Falsche Versprechungen machen. Schön reden zum Beispiel. Ich versuche dann mir die Person als Kollegen vorzustellen. Das hört sich viel

Auf keinen Fall darf man falsche Versprechungen machen.

leicht dumm an, aber zu sagen, worauf müsste ich achten, worauf müsste ich mich auch einstellen, und welche Nachteile hätte ich vielleicht auch als Kollege, zum Beispiel zusätzliche Arbeit.

RH: Sie begeben sich quasi in die Perspektive des anderen.

PM: Ja. Und dann auch ehrlich mit dem Arbeitgeber umzugehen. Zu sagen, das läuft alles reibungslos, das ist, glaube ich, der größte Fehler, den man machen kann. Oder zu versprechen, dass auch alles funktionieren wird, was man als Anträge usw. auf den Weg bringen wird. Was man versprechen sollte, wo man zu stehen sollte, ist halt Ehrlichkeit und das sie in dem IFD einen verlässlichen Partner haben, der jederzeit dann auch da

Ehrlichkeit und Verlässlichkeit sind ausschlaggebend.

ist und mit hilft. Aber in den anderen Bereichen, da auch ehrlich zu sagen, ja o.k., ich gehe ich davon aus, dass das oder das auf sie zukommen könnte. Also wirklich ein großes Stück Ehrlichkeit. Und dazu gehört immer der persönliche Kontakt. Das würde mir am Telefon schwer fallen mit dem Betrieb ganz konkret darüber zu sprechen. Deswegen brauche ich diesen Türöffner um wirklich vis-a-vis gegenüber zu sitzen und zu sagen, darauf müssen sie sich einstellen. Aber auch zu sagen, wir haben vielleicht auch ein Angebot dazu, was das aufwiegt. Wie zum Beispiel einen Job-Coach.

RH: Das ist echte langfristige Kundenbindung. Was darf man unter keinen Fall tun, haben Sie auch eine Idee?

WB: Also, das kann ich unterstützen, das sehe ich auch so. Und als zweites finde ich immer, dass die Behinderung nicht im Fokus steht. Das die zweitrangig ist. Weil, das ist für mich in erster Linie ein Bewerber, der vor mir sitzt. Ja, der hat eine Einschränkung, aber das ist ja immer das Ziel, das man eben sagt, ich finde den Arbeitsplatz, an dem die Einschränkung nicht zum Tragen kommt. Und deshalb möchte ich die

Behinderung auch nicht so im Fokus haben. Weil, ansonsten wirkt das stigmatisierend, und dann gibt es viele Arbeitgeber, die einfach grundsätzlich sagen, möchte ich nicht.

Die Behinderung sollte nicht im Fokus stehen.

RH: Gibt es auch nicht andere Arbeitgeber, die darauf gerade anspringen? Die jemandem etwas Gutes tun möchten?

WB: Gibt es auch, aber eher weniger, würde ich sagen. Ja, ist leider so.

RH: Habe ich aus Ihrem Erleben etwas vergessen zu fragen, was wichtig ist in dem Bereich?

PM: Bestimmt! (Lachen)

RH: Das glaube ich auch!

PM: Das fällt uns dann immer hinterher ein, nachher im Auto. Das und das wollten wir doch noch sagen. Aber dann sitzen wir noch um 9 Uhr.

RH: Ja, wahrscheinlich. Daher würde ich an dieser Stelle gerne zum Ende kommen, es sei denn, sie sagen konkret, das haben Sie erwartet und kam vielleicht nicht.

WB: Nein, das war schon passend so.

PM: Wir haben aber noch eine Frage.

WB: Ja, genau. Ich habe mich Vorfeld gefragt, warum das jetzt für die Arbeitstrainer wichtig ist, die Akquise von Praktikumsplätzen. Weil ja eigentlich der reine Arbeitstrainer dafür ja nicht eingesetzt wird.

RH: Das hängt von den Strukturen ab. In der UB ist es ja anders, da muss man ja auch akquirieren usw., und die TN kommen alle aus unterschiedlichen Bedingungen. Job-Coaching steht natürlich im Mittelpunkt, wie arbeite ich als Coach im Betrieb, aber das Thema Akquise ist für der Arbeit der TN zum Teil sehr wichtig. Von daher gehört es dazu.

Weiterbildung Job-Coach UB

Experteninterview zur Akquise von Arbeits- und Praktikumsplätzen

WB: O.k.

de jetzt für die Fragen der Teilnehmer öffnen. (Beifall)

RH: Ja, dann bedanke ich mich erstmal, sehr schön. Und ich würde gerne die Run-

Dauer: 54 min.

Dieses Interview steht auf der Seite
www.job-coaching.de zum Download zur Verfügung.