



Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

Praktikumsbericht

Agentur für Arbeit Hamburg Mitte

(Team Reha Ersteingliederung und U25 Bereich)

02. September 2019 - 11. Oktober 2019

vorgelegt von

Ela Polat

Fakultät: Wirtschafts- und Sozialwissenschaften

Fachbereich: Sozialökonomie

Matrikelnummer: 6425953

Studiengang: MSc. Interdisziplinäre Public und Nonprofit Studien

Seminarleiter: Prof. Dr. Rick Vogel

1. EINLEITUNG	3
2. VORSTELLUNG DER AGENTUR FÜR ARBEIT	4
3.DARSTELLUNG DER AUSGEÜBTEN TÄTIGKEITEN	6
4. DARSTELLUNG DES ARBEITSALLTAGES	16
5. KRITISCHE REFLEXION	17

1. Einleitung

Seit vier Jahren bin ich als studentische Angestellte für die Präsidialverwaltung der Universität Hamburg tätig und habe durch diese Tätigkeit einen fundierten Einblick in die öffentliche Verwaltung gewinnen können. Neben dem Ausführen administrativer Tätigkeiten konnte ich weiterhin erste Eindrücke von behördlichen Prozessen, Abläufen, sowie dem Arbeitsalltag gewinnen. Für das Praktikum bei der Agentur für Arbeit habe ich mich beworben, um mein Bild vom öffentlichen Sektor um eine weitere Facette zu bereichern. Als ich nach dem Abitur entschied Sozialökonomie zu studieren, war mein oberstes Ziel später eine Tätigkeit einnehmen zu können, welche einen offensichtlichen gesellschaftlichen Nutzen innehatte. Daher habe ich mich insbesondere bei öffentlichen Institutionen mit direktem sozialen Bezug um einen Praktikumsplatz beworben. In der Zeit vom 02.09.19 bis zum 11.10.19 absolvierte ich, nach erfolgreicher Bewerbung, ein Praktikum bei der Agentur für Arbeit Mitte. Die ersten drei Wochen war ich in der Reha Abteilung tätig und wurde hier jede Woche von einer Mitarbeiterin intensiv betreut. Anschließend absolvierte ich die letzten drei Wochen in der Jugend Berufs Agentur, hier wurde meine Tätigkeit von zwei Mitarbeiterinnen koordiniert und betreut. Das Praktikum ermöglichte mir einen umfassenden Einblick in die Berufsberatung, die administrativen Abläufe, Partnerschaften, sowie in die internen Strukturen der Agentur für Arbeit. Neben Hospitationen bei Beratungsgesprächen konnte ich unter anderem auch Trägerbesuche, sowie Schulbesuche im Rahmen der Berufsorientierungswoche absolvieren. Durch den Erhalt eines IT Zugangs, konnte ich des Weiteren mit den einschlägigen Programmen der Bundesagentur für Arbeit selbstständig arbeiten.

Zunächst habe ich beim Internen Service der Agentur für Arbeit erfragt, ob sie Praktika für externe Studierende anbieten. Nach positiver Beantwortung der Frage habe ich dann meine Bewerbungsunterlagen abgeschickt. Anschließend musste ich angeben, in welchen Bereichen ich das Praktikum gerne absolvieren wollen würde. Nachdem ich mich mit den verschiedenen Themenfeldern der Arbeitsagentur vertraut gemacht hatte, gab ich an vorzugsweise im Bereich Menschen mit Behinderung oder Schule, Ausbildung und Studium tätig sein zu wollen. Einige Wochen später erhielt ich dann die Zusage und die Rückmeldung, dass beide Bereiche möglich wären. Kurzerhand entschied ich mich dazu

möglichst in beide Bereiche reinzuschauen. Nach der Unterzeichnung meines Praktikumsvertrages meldete ich dieses ordnungsgemäß an.

Insgesamt lässt sich vor allem die Vielfältigkeit des Praktikums hervorheben. Durch den Kontakt mit diversen Kunden, das Teilnehmen an Beratungsgesprächen, das Kennenlernen von Trägern, das Hospitieren bei Fachdiensten und Schulbesuchen bot sich mir ein sehr ganzheitliches Bild von der komplexen und vielfältigen Tätigkeit der Beraterinnen und Berater.

2. Vorstellung der Agentur für Arbeit

Die Bundesagentur für Arbeit ist mit 96.100 Beschäftigten einer der größten deutschen Arbeitgeber sowie eine der größten Behörden des Landes (Wikipedia 2019). Die 156 Arbeitsagenturen, welche circa 600 Standorte umfassen, tragen zu Aufgabenerfüllung dieser vor Ort bei. Hinzu kommen 304 Jobzentren, welche die BA in Kooperation mit den Landkreisen und kreisfreien Städten verwaltet, sowie die Familienkasse der Agentur für Arbeit mit circa 100 Standorten. Um auf regionaler Ebene die Durchsetzung der Strategie gewährleisten zu können, existieren 10 Regionaldirektionen. Die Festlegung der Strategie erfolgt wiederum über den Verwaltungsrat. Weiterhin befindet sich die Zentrale der BA in Nürnberg, diese leitet die Regionaldirektionen (Arbeitsagentur o.D.). In erster Linie erbringt die Bundesagentur für Arbeit Arbeitsmarkt Leistungen, vordergründig die Arbeitsvermittlung und Arbeitsförderung. Weiterhin agiert die Agentur für Arbeit als Verwaltungsträger der deutschen Arbeitslosenversicherung und reguliert daher finanzielle Entgeltersatzleistungen, wie z. B. das Arbeitslosengeld und das Arbeitslosengeld II (Wikipedia 2019). Dem dritten Sozialgesetzbuch folgend, gehören die Arbeitsmarktberatung, Arbeitsvermittlung, Berufsberatung (Jugendliche und Erwachsene), die Arbeitsmarktbeobachtung, sowie die Arbeitsmarkt- und Berufsforschung zu den Hauptaufgaben der BA (Wikipedia 2019). Thematisch lassen sich in den Agenturen für Privatpersonen grob 6 Bereiche identifizieren:

- Arbeitslos und Arbeit finden
- Schule, Ausbildung und Studium

- Familie und Kinder
- Menschen mit Behinderung
- Karriere und Weiterbildung
- Für Menschen aus dem Ausland

Da ich mein Praktikum in der Arbeitsagentur Hamburg Mitte absolviert habe, wird anhand eines Organigramms dessen Aufbau veranschaulicht (siehe Anhang, IV). Wie dieses verdeutlicht, besteht die Agentur für Arbeit aus verschiedenen Bereichen und Arbeitsbereichen und bietet so diverse Beschäftigungsmöglichkeiten. Neben der Arbeitsvermittlung und Berufsberatung, gilt es weitere wichtige Funktionen, wie die Sachbearbeitung, die Begutachtung durch Fachdienste, Controlling, Marketing und Führung durch qualifiziertes Personal sicherzustellen. In Hamburg hat die Agentur für Arbeit neben der Hauptagentur welche sich in der Kurt-Schumacher-Allee, der Norderstraße und dem Nagelsweg befindet, Geschäftsstellen in Altona, Bergedorf, Wandsbek, Eimsbüttel, Harburg und Hamburg Nord. In den Verschiedenen Geschäftsstellen werden, wie dem Organigramm zu entnehmen ist, die Kerndienstleistungen der Bundes Agentur für Arbeit angeboten. Jede Geschäftsstelle besitzt eine Eingangszone, in welcher die Kunden empfangen und gegebenenfalls weitergeleitet werden. Weiterhin können hier ebenfalls Anträge abgegeben werden. Sowohl die Arbeitsvermittlung, als auch die Berufsberatung sind in allen Geschäftsstellen vertreten. Eine Besonderheit bildet die Berufsberatung des Teams akademische Berufe, diese sind in der Hauptagentur ansässig und zentral zuständig für alle Stadtteile.

Team Reha Ersteingliederung

In den ersten drei Wochen meines Praktikums war ich im Team Reha Ersteingliederung tätig. Im Bereich Reha geht's vordergründig um die berufliche Rehabilitation und Integration von Menschen mit Behinderungen auf dem Arbeitsmarkt. Im Team Reha Ersteingliederungen werden Kundinnen und Kunden mit Behinderungen betreut, welche keinen Berufsabschluss besitzen oder weniger als 3 Jahre beruflich tätig waren. Schwerpunktmäßig geht es um die Förderung der Teilhabe am Arbeitsleben unter anderem durch den Einsatz gezielter, unterstützender Maßnahmen, sowie um die Berufsberatung.

Team akademische Berufe

Die darauffolgenden Wochen hospitierte ich anschließend im Team akademische Berufe. Die Berufsberaterinnen und Berater des Teams akademische Berufe sind ausschließlich für die Beratung von Schülerinnen und Schülern mit angestrebter oder abgeschlossener Fachhochschulreife oder Allgemeiner Hochschulreife, sowie für Studierende zuständig. Neben Berufsorientierungen an den Schulen, führen die BeraterInnen individuelle Einzelberatungen zu den Themen Studium, Ausbildung und Überbrückungsmöglichkeiten nachdem Abitur durch.

Team AzubiPlus

In der letzten Woche meines Praktikums hospitierte ich im Team AzubiPlus. AzubiPlus gehört zum Arbeitgeberservice der Agentur für Arbeit. Generell soll der Arbeitgeberservice durch einen engen Kontakt zu den Arbeitgebern die Arbeitsvermittlung erleichtern. Er fungiert als Ansprechpartner für Arbeitgeber bei der Besetzung von Arbeits- und Ausbildungsstellen, sowie bei Fragen zur Qualifizierung und Förderung von Beschäftigten. AzubiPlus wurde vor einigen Jahren etabliert, um eine vertiefte Ausbildungsvermittlung für ausbildungssuchende, erwerbsfähige und hilfsbedürftige Jugendliche durchführen zu können.

3. Darstellung der ausgeübten Tätigkeiten

Während meiner Tätigkeit in der Bundes Agentur für Arbeit war ich überwiegend im Bereich Beratung tätig. Wie bereits vorhergehend erwähnt, war ich zu Beginn im Bereich Reha und später dann im Bereich U25 eingesetzt. Im Mittelpunkt stand in beiden Bereichen die Hospitation bei Beratungsgesprächen, sowie die Vor- und Nachbereitung dieser. Weiterhin übernahm ich regelmäßig kleinere administrative Aufgaben und arbeitete mit den einschlägigen IT-Programmen der Agentur für Arbeit. Durch eine hervorragende Betreuung war es immer möglich Fragen zu stellen und Unklarheiten zu klären. Zu meiner Freude wurde ich regelmäßig zu Teambesprechungen und besonderen

Terminen mitgenommen, welche meinen Einblick ins tägliche Geschäft der Agentur für Arbeit bereicherten.

Hospitation bei Beratungsgesprächen

Team Reha Ersteingliederung

Nach einer intensiven Unterweisung in die übergeordneten Ziele und Instrumente der beruflichen Reha, nahm ich direkt an einem Beratungsgespräch teil. Zunächst wurde mir jedoch erläutert, wie die Gesprächsvorbereitung erfolgt. Unterschieden wird hier zwischen sogenannten Erst- und Folgegesprächen. Bei ersteren wissen die Beratungsfachkräfte noch relativ wenig über die KundInnen und können sich gegebenenfalls mit Beratungsvermerken anderer Kollegen, sofern welche vorhanden sind, vorbereiten. Bei Folgegesprächen liegen oftmals bereits Fachgutachten vom Berufspsychologischen Service oder Ärztlichen Dienst vor, welche dann zur Vorbereitung nochmals gelesen werden. Ziel der Vorbereitungsphase ist es, wichtige Faktoren und Fragestellungen zu identifizieren, um eine individuelle, passgenaue Beratung gewährleisten zu können. Nachdem ich mich auf das Beratungsgespräch vorbereitet habe, nahm ich dann nach Einwilligung der Kunden an den Gesprächen teil und protokollierte diese, um dann im Nachgang einen Beratungsvermerks Entwurf verfassen zu können. Um Entscheidungen der Berater nachvollziehen zu können und einen transparenten Beratungsprozess zu schaffen, muss jeglicher Kundenkontakt in Form eines sogenannten Beratungsvermerkes in der zentralen Betriebssoftware der Bundesagentur für Arbeit (BA) festgehalten werden.

Innerhalb der Reha Ersteingliederung, konnte ich diverse thematische Schwerpunkte identifizieren. Auch hier kann grob wieder zwischen Erst- und Folgegesprächen unterschieden werden. In Erstgesprächen geht es zunächst darum, die Kundin/Kunden kennenzulernen und dieser/diesem die berufliche Reha und dessen Ziele vorzustellen. Weiterhin erfolgt überwiegend bereits in den Erstgesprächen die Einschaltung der Fachdienste, um im weiteren Verlauf eine fundierte Berufsorientierung und Berufsberatung durchführen zu können. Die Teilnahme an der Testung des Berufspsychologischen Services liefert Informationen über die kognitiven Fähigkeiten der jeweiligen Kunden, sowie über mögliche Verhaltensauffälligkeiten und unter

Umständen über besondere private Umstände, die berücksichtigt werden sollten. Durch den ärztlichen Dienst werden gegebenen Falls etwaige körperliche Einschränkungen festgestellt. Häufig besitzen Kunden bereits einen Schwerbehindertenausweis.

Aufgrund der Tatsache, dass Kunden im Bereich Reha unterschiedliche Einschränkungen besitzen, muss hervorgehoben werden, dass hierdurch eine besonders individuelle und den Einschränkungen und Bedürfnissen der Kunden entsprechende Beratung erforderlich ist. Thematisch fallen Folgegespräche sehr divers aus. Hier geht es zunächst häufig um die Besprechung der vorliegenden Fachgutachten und der Bedeutung der Ergebnisse. Weiterhin erfolgen in den Folgegesprächen häufig erste berufliche Orientierungen. Die Beratungsfachkräfte erläutern den Vorlieben der Kunden entsprechend, welche Möglichkeiten bestehen. Wie vorhergehend bereits erläutert, ist das übergeordnete Ziel der beruflichen Reha die Integration auf dem ersten Arbeitsmarkt. Idealerweise können Kunden ihren Fähigkeiten entsprechend, zunächst eine berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme (BvB) durlaufen und anschließend eine Berufsausbildung absolvieren, um dann auf dem ersten Arbeitsmarkt einzumünden. Sowohl die BvB, als auch die Berufsausbildungen finden je nach Kunden in einem geschützten und unterstützten Rahmen statt. Teilweise kommt es zu sogenannte Maßnahmenabbrüchen, das heißt Kunden beenden zuvor vereinbarte Maßnahmen, zum Beispiel eine BvB zur Einzelhandelskauffrau frühzeitig. Der Abbruch von Maßnahmen wird dann ebenfalls in Beratungsgesprächen erörtert, um das weitere Vorgehen festzulegen. Dadurch, dass Kunden im Reha Bereich häufig in Begleitung von Eltern oder Betreuern zum Gespräch erscheinen, ist die Zusammenarbeit mit diversen Instanzen eine weitere Besonderheit. Oftmals erklären die Beratungsfachkräfte innerhalb der Gespräche, wie die erforderlichen Unterlagen auszufüllen sind und welche Relevanz diese haben. Zusammengefasst lässt sich sagen, dass neben spezieller fachlicher Kompetenz, in Reha Beratungsgesprächen vor allem Einfühlungsvermögen, ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten und teilweise Mediationsfähigkeiten notwendig sind.

Team Akademische Berufe

Auch im Team akademische Berufe durfte ich nach Einwilligung der Kunden an Beratungsgesprächen teilnehmen. Wie eingangs erwähnt werden in den individuellen Gesprächen Abiturienten oder Studierende beraten, aufgrund der vielfältigen Möglichkeiten der beruflichen Orientierung gleicht kaum ein Gespräch inhaltlich dem

anderen. Auch hier gibt es sogenannte Erst- und Folgegespräche. In Erstgesprächen geht es auch hier zunächst darum, die Kunden kennenzulernen. Vorbereitend gucken sich die Beratungsfachkräfte den gegenwärtigen Werdegang der Kunden an, sofern bereits Daten erfasst sind. In den Gesprächen geht es dann überwiegend um eine grundlegende Orientierung und die Beantwortung von Fragen wie, kommt ein Studium oder eine Ausbildung in Frage, welche Berufsfelder sind interessant, wann und wie kann ich mich bewerben, kommt eine Ausbildung oder ein Studium außerhalb von Hamburg in Frage, wie würde mein Arbeitsalltag aussehen, was ist mir bei meiner Tätigkeit besonders wichtig. Um den Kunden die Orientierung zu erleichtern, wird die Beratung durch verschiedenste visuelle Techniken unterstützt. Einige Beratungsfachkräfte verwenden beispielsweise verschiedene, farbige Berufsfeld Karten, welche die Charakteristika, Eigenschaften, Chancen und möglichen Arbeitsalltage in diesem Feld veranschaulichen. Nicht selten schauen sich anwesende Kunden die Karten an und sortieren nacheinander Felder aus die nicht in Frage kommen und legen Karten bei Seite, welche sie für interessant befinden. Diese und weitere Instrumente helfen bei der systematischen Beratung. Kürzlich hat die Agentur für Arbeit ein Selbsterkundungstool entwickelt, welches durch eine umfangreiche Testung, Teilnehmern individuell passende Berufs- und Studiums Möglichkeiten basierend auf deren kognitiven Fähigkeiten und Persönlichkeitsmerkmalen vorschlägt. Die Berater weisen im Rahmen der Orientierung auf das Tool hin und besprechen in Folgegesprächen die Testergebnisse. Häufig sind Kunden bereits grob orientiert und bringen diverse Fragestellungen zum Bewerbungsprozess, zu Jobchancen und Studieninhalten mit. Ähnlich sieht es auch bei der Beratung zum Thema Ausbildung aus. Übergeordnet geht es darum, durch spezifisches Fachwissen Kunden bei der Orientierung, Bewerbung oder auch Umorientierung zu unterstützen. Auch Studierende können an Beratungen teilnehmen, hier geht es häufig um einen möglichen Fachwechsel, Studiums Abbruch oder Fragen zu Bewerbungen und Jobchancen. Zuständig für sie Beratung von Studierenden, Studiaussteigern und Absolvent ist das Hochschulteam.

Team AzubiPlus

Innerhalb der Beratungsgespräche beim Team AzubiPlus geht es eher weniger um die berufliche Orientierung. Kunden werden an das Team weitergeleitet, wenn sie bereits orientiert sind und Hilfestellungen bei der Bewerbung für eine spezifische Ausbildung

benötigen. Zunächst geht es hier im ersten Kundenkontakt darum, aufzunehmen welche Kriterien bei der Arbeitgeberwahl von Relevanz sind, wie zum Beispiel wie weit entfernt darf der Arbeitgeber vom Wohnsitz des Kunden entfernt sein. Anschließend wird vermittelt, was eine gute Bewerbung ausmacht und wie diese zu gestalten ist. Nach Fertigstellung der Unterlagen schicken Kunden diese häufig nochmals an die Vermittler, damit diese die Qualität der Unterlagen beurteilen können. Um den Arbeitgebern möglichst ihren Vorstellungen und Anforderungen entsprechende Auszubildende vermitteln zu können, ist es essenziell Kunden durch den persönlichen Kontakt einzuschätzen und gegebenenfalls vorzubereiten. Daher erfolgt innerhalb der Beratungsgespräche ebenfalls eine intensive Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche.

Trägerbesuche

Zunächst einmal sollte definiert werden, was man unter einem Träger und unter einer Maßnahme verstehen kann. Nach § 45 des SGB III sollen sogenannte Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung dazu dienen, die Eingliederungschancen von arbeitslosen, von Arbeitslosigkeit bedrohten oder Ausbildungsstellen suchenden Menschen zu erhöhen (Wikipedia 2019). Besagte Maßnahmen zur Eingliederung auf den Arbeitsmarkt können von privaten und staatlichen Bildungsträgern angeboten werden (Wikipedia 2019). Die Agentur für Arbeit schreibt diverse Maßnahmen aus, auf welche sich dann zahlreiche Bildungsträger bewerben. Der Träger, welcher das passgenaueste Konzept vorlegt, wird nach ausführlicher Überprüfung ausgewählt. Damit Beratungsfachkräfte besser einschätzen können, ob in Frage kommende Kunden bei bestimmten Bildungsträgern zu Recht kommen würden, beziehungsweise der Rahmen ihren Bedürfnissen entspricht, finden regelmäßig Trägerbesuche statt. Auch ich durfte diversen Trägern einen Besuch abstatten.

Trägerbesuch Ausblick Hamburg

Ausblick Hamburg ist ein Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg, welches Menschen mit Behinderung sowohl auf dem Weg in die Ausbildung, als auch in den Beruf unterstützt (ausblick hamburg o.D.) Unter anderem bietet Ausblick Hamburg berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen in den Berufsfeldern Floristik, Pflege,

Gastronomie und dem Friseurhandwerk an. Um das Haus kennenzulernen und zu sehen, in welchem Rahm die Maßnahmen stattfinden und wie Kunden betreut werden, war ich mit dem Team bei Ausblick Hamburg. Hier haben wir zunächst von der Koordinationsleiterin der BvB's eine umfangreiche Führung durchs Haus erhalten. Während des Rundgangs erläuterte sie uns, wie der Alltag der Teilnehmer und die Abläufe der berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahmen aussehen. Unter anderem schilderte die Koordinationsleiterin häufig auftretende Schwierigkeiten, wie das Zuspätkommen der Teilnehmer, Fehlen ohne sich abzumelden, Motivationsschwierigkeiten oder Maßnahme Abbrüche. Weiterhin erfolgte ein reger Austausch zwischen den Beratungsfachkräften und den Mitarbeitern von Ausblick Hamburg über diverse administrative Abläufe, sowie über die zukünftige Zusammenarbeit.

Elbe-Werkstatt West:

Die Elbewerkstätte GmbH ist Hamburgs größte Werkstatteinrichtung und ist das Produkt der Fusion mehrerer ehemaliger Hamburger Behinderten Werkstätte. Das Unternehmen hat 6 Standorte und beschäftigt rund 3100 Menschen mit Behinderung in verschiedenen Berufsfeldern wie z. B. Hauswirtschaft, Montage, Holz, Büro, Fahrrad etc. Weiterhin gibt es derzeit ca. 200 ausgelagerte Einzelarbeitsplätze in Unternehmen der freien Wirtschaft und 30 außen Arbeitsgruppen in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes. Hier wurde ich von einem Pädagogen betreut, der mit mir einen umfassenden Rundgang über das Gelände unternommen hat. Die Elbewerkstätten haben umfangreiche Kooperationen mit diversen Unternehmen u.a. stellen die Beschäftigten im Berufsfeld Holz Bänke aus Fritzkola Kästen her, welche von umliegenden Gastronomiebetrieben gerne gekauft werden. Während des Rundgangs schilderten die Beschäftigten selbst, was zu ihren Tätigkeitsinhalten gehört. Anschließend erläuterte mir der Sozialpädagoge den organisatorischen Aufbau des Unternehmens und dessen übergeordneten Ziele und die diversen Tätigkeitsformen inner- und außerhalb der Werkstatt. Auch Fragen zum Arbeitsalltag der Beschäftigten und zu hier auftretenden Herausforderungen beantwortete dieser ausgiebig. Der Trägerbesuch erweiterte meinen Einblick in die Arbeit des Teams Reha Ersteingliederung massiv, denn der Besuch vermittelte mir praktische Einblicke in den

Arbeitsalltag der Werkstattbeschäftigten und in den Rahmen und das Umfeld der Beschäftigung.

Berufsbildungswerk Hamburg

Das Berufsbildungswerk ist eine Einrichtung, welche Jugendliche und junge Erwachsene mit Einschränkungen sowohl durch berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen, als auch durch das Anbieten von unterstützten Berufsausbildungen bei der Teilnahme am Arbeitsmarkt behilflich ist. In einem geschützten Rahmen geht das Berufsbildungswerk auf die individuellen Voraussetzungen der Teilnehmenden ein. Teilnehmer können, sofern Einschränkungen vorliegen, vom Team Reha Ersteingliederung angemeldet werden (Berufsbildungswerk Hamburg o.D.) Um eine gute Zusammenarbeit sicherstellen zu können, ist eine Beratungsfachkraft aus dem Team Reha Ersteingliederung spezifisch für die Betreuung des Berufsbildungswerks zuständig. Einmal wöchentlich findet ein Austausch zwischen der Beratungsfachkraft und den Bildungsbetreuern statt. Bei einem dieser Termine durfte ich hospitieren und habe hierdurch verschiedene Schwierigkeiten und Herausforderungen erfassen können, welche die Bildungsbetreuer in der Zusammenarbeit mit den Teilnehmenden erleben. Auch hier hat der Trägerbesuch meinen Einblick in die Arbeit des Teams Reha Ersteingliederung erheblich bereichert. Durch das Kennenlernen der Räumlichkeiten, des Umfelds und der Atmosphäre kann man deutlich erkennen, welche Kunden in diesen Rahmen passen könnten, doch auch welche Kunden hier unter Umständen Schwierigkeiten haben könnten. Im Gegensatz zum Bildungsträger Ausblick Hamburg, ist das Berufsbildungswerk wesentlich größer und standardisiert, wohingegen Ausblick Hamburg einen deutlich intimeren Rahmen bietet. Zusammenfassend ist daher das Kennenlernen der Bildungsträger von erheblicher Relevanz für die qualitative Beratung der Kunden.

Hospitation bei den Fachdiensten

Um fundierte Entscheidungen in der Beratung und Vermittlung gewährleisten zu können, hat die Agentur für Arbeit eigene Fachdienste. Wie bereits vorhergehend erwähnt, liefert die Testung beim Berufspsychologischen Service Informationen über die kognitiven Fähigkeiten der jeweiligen Kunden, während der ärztliche Dienst mögliche körperliche

Einschränkungen feststellen kann. Im Rahmen meines Praktikums war es mir möglich bei den beiden Fachdiensten zu hospitieren, diese Erfahrung war äußerst wertvoll, denn durch diese konnte ich sowohl die Arbeitsabläufe, als auch die Zusammenarbeit mit den Fachdiensten besser nachvollziehen.

Ärztlicher Dienst:

Zu Beginn der Hospitation wurde ich vom leitenden Arzt in die Grundlagen des ärztlichen Dienstes eingeführt. Schrittweise erläutert dieser mir den Sinn und Zweck des ärztlichen Dienstes und dessen Wirkungsbereich. Weiterhin berichtete der leitende Arzt, dass die meisten Beurteilungen gegenwärtig auf der Sammlung bereits vorhandener medizinischer Unterlagen des Kunden basieren und Untersuchungen vor Ort selten stattfinden. Übergeordnetes Ziel des ärztlichen Dienstes ist die Beantwortung der Frage, ob gegebenenfalls eine eingeschränkte Leistungsfähigkeit vorliegt und wie schwer diese ist. Maßgeblich für die Arbeit des ä.D. ist das Vorliegen einer Schweigepflichtsentbindung durch den Kunden, sodass die Sichtung bereits vorliegender medizinischer Unterlagen möglich ist. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Arbeit des ärztlichen Dienstes essenziell für die Beratung und Vermittlung der Kunden ist.

Berufspsychologischer Service

In der dritten Praktikumswoche hatte ich die Möglichkeit einen Tag beim BPS (Berufspsychologischer Service) zu hospitieren. Ähnlich wie beim ärztlichen Dienst geht es auch hier um die Einschätzung der Fähigkeiten oder der Feststellung möglicher Einschränkungen. Nach einer kurzen Einführung durch den Psychologen, welchen ich an diesem Tag begleiten durfte, erfolgt zunächst die Erläuterung der verschiedenen existierenden BPS-Testungen, jeweils angepasst an das Alter und den erreichten Schulabschluss des Kunden.

Anschließend besprachen wir gemeinsam die einzelnen Kunden, welche im Laufe des Tages an der Testung teilnehmen würden. Hier ging es vor allem darum, den Hintergrund der Anmeldung beim BPS zu erfassen. Hierauf folgend wurden die Kunden einzeln hereingebeten, um mit diesen ein Vorgespräch zu führen. Der Psychologe stellt gezielt Fragen, um Informationen zum sozialen Hintergrund und den Lebensumständen des Kunden zu erhalten. Die Testung erfolgt dann in einem gesonderten Raum am PC und dauert durchschnittlich 2-3 Stunden. Während die Kunden an der Testung teilnehmen,

kann der Psychologe im System die vorläufigen Ergebnisse einsehen und einschätzen wie lange die Kunden noch in etwa brauchen werden. Nach Abschluss der Testung führt der Psychologe ein Auswertungsgespräch mit den Kunden. Das Testungsergebnis liefert Informationen über die kognitiven Fähigkeiten der Kunden, darüber ob diese den erreichten Bildungsabschluss abbilden können und ob kognitive Einschränkungen bestehen. Teilweise sind Kunden überrascht vom Testungsergebnis und können mit den Konsequenzen des Ergebnisses nicht umgehen. Unter anderem müssen Kunden eine BPS Testung absolvieren, bevor eine gewünschte Weiterbildungsmaßnahme bewilligt wird, um feststellen zu können, ob die kognitiven Fähigkeiten den Anforderungen der Maßnahme entsprechen. Wenn die erforderlichen kognitiven Fähigkeiten nicht erreicht wurden, kann dies bei Kunden und anwesenden Elternteilen zu Frustration und Unverständnis führen.

Teilnahme Berufsorientierung in Schulen

In Hamburger Schulen findet einmal im Jahr eine umfangreiche Berufsorientierungswoche statt, an welcher sich die Agentur für Arbeit beteiligt. Glücklicherweise konnte ich an dieser teilnehmen und habe verschiedene Beraterinnen in diversen Schulen begleiten dürfen. In circa vier Gruppen mit jeweils einer Beraterin, wird ein 90-minütiger Vortrag gehalten. Innerhalb des Vortrages wird zunächst vermittelt, welche Möglichkeiten es generell nach dem Abitur gibt (Ausbildung, Studium, Überbrückung). Anschließend geht es darum, auf die Voraussetzungen und Charakteristika der einzelnen Möglichkeiten einzugehen. Häufig wird zu Beginn des Vortrages erst einmal gefragt, wie weit die Schüler in ihrer beruflichen Orientierung sind. Die Berater verdeutlichen ebenfalls, wann und wie der Bewerbungsprozess ablaufen würde und welche weiteren Quellen und Veranstaltungen man für die Orientierung nutzen kann. Die Schüler werden dazu eingeladen, die Agentur für eine persönliche Beratung zu besuchen. Jede Beraterin betreut eine gewisse Anzahl an Schulen, in diesen sind sie dann an bestimmten Tagen anwesend und bieten Einzelberatungen vor Ort an. Meine Tätigkeit bestand vor allem darin, den Schülern von meinem Studium zu berichten. Zunächst schilderte ich, wie ich bei der Orientierung vorgegangen bin, anschließend was ich im Bachelor studiert habe und was ich nun im Master mache. Weiterhin habe ich allgemeiner vom studentischen Alltag und studentischen Aufgaben berichtet. Ich habe

vor allem hervorgehoben, dass man ein Studium auf viele verschiedene Arten und Weisen gestalten kann, wie zum Beispiel durch Werkstudenten Tätigkeiten, Auslandssemester oder Praktika und habe Empfehlungen für die Informationsbeschaffung gegeben. Des Weiteren habe ich die Schüler insbesondere dazu ermutigt, Studierende anzusprechen, sich in Vorlesungen zu setzen und sich auch über mögliche Tätigkeitsfelder zu informieren.

Teilnahme an Auftaktveranstaltung zur Lebensbegleitenden Berufsberatung

Die Agentur für Arbeit stellte 2018 das Konzept lebensbegleitende Berufsberatung (LBB) vor und reagiert mit diesem auf den steigenden Fachkräfte Mangel.

„Ziel der Lebensbegleitenden Berufsberatung ist es, junge Menschen und Erwachsene über das gesamte Erwerbsleben hinweg mit beruflicher Orientierung und Beratung zu unterstützen und sie präventiv auf den Strukturwandel und veränderte Rahmenbedingungen am Arbeits- und Ausbildungsmarkt vorzubereiten.“ (Agentur für Arbeit 2018).

Am 24.09.19 fand daher die Hamburger Auftaktveranstaltung der LBB statt, an welcher ich glücklicherweise teilnehmen konnte. Hier stand die Vermittlung der Kernziele und die Diskussion des LBBs im Vordergrund. Es ging vor allem darum Chancen und Herausforderungen, anlässlich des Auftaktes mit der Führungsebene der BA Hamburg und seinen Praxispartnern zu erörtern. Meine Tätigkeit bestand insbesondere darin, Fotos von der Veranstaltung zu machen, da der gebuchte Fotograf kurzfristig ausfiel. Weiterhin half ich beim Aufbau, konnte mir verschiedene Präsentationen zu den Kernkonzepten des LBBs anhören und mich mit diversen Personen über das LBB austauschen. Insgesamt habe ich durch die Veranstaltung das Konzept lebensbegleitende Berufsberatung umfassend kennengelernt und erfassen können welche Veränderungen mit diesem einhergehen.

Mehrmalige Teilnahme an Dienstbesprechungen

Während meines Praktikums konnte ich an verschiedenen Dienstbesprechungen teilnehmen und hatte hierdurch Einblick in die Kommunikationskultur, auftretende Schwierigkeiten und Organisationsstruktur des jeweiligen Teams. Überwiegend

begannen die Dienstbesprechungen damit, dass die Teamleitung das Team über wichtige administrative Aufgaben sowie anstehende Termine informierte. Anschließend stand der Erfahrungsaustausch über besondere Fälle im Vordergrund, bei welchem es vor allem darum ging, sich Rat und Unterstützung durch die Kollegen zu holen. Gemeinsam wurde über das Vorgehen gesprochen, umso eine möglichst optimale Lösung identifizieren zu können. Teilweise gab es auch Gastvorträge, bei denen Mitarbeitende aus anderen Abteilungen über ihre Arbeit berichteten, um Wissen über ihre Arbeitsabläufe zu vermitteln. Grund hierfür ist, dass viele Abteilungen unmittelbar miteinander verbunden sind und sogenannte Schnittstellenkonzepte existieren. Dennoch kann es zu Problemen bei der Zusammenarbeit kommen, die durch besseres gegenseitiges Verständnis verhindert werden sollen.

4. Darstellung des Arbeitsalltages

Da ich mein Praktikum in Vollzeit absolviert habe, hatte ich eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden. Mein Tag startete durchschnittlich um 07:30 Uhr und endete um 16:00 Uhr. Da ich während meines Studiums in verschiedenen Teams tätig war, hatte ich einen sehr abwechslungsreichen Arbeitsalltag. Überwiegend begann ich morgens mit dem Verfassen von Beratungsvermerken. Da ich über den Tag verteilt an zahlreichen Beratungsgesprächen teilnahm, fiel das Verschriftlichen meistens auf den folgenden Tag. Anschließend überflog ich eingegangene Mails und erledigte andere administrative Aufgaben, wie zum Beispiel das Zusammenfassen von Leistungs- und Verhaltensbeurteilungen der Träger. Durch meinen Zugang zur internen Terminsoftware konnte ich die Termine der Beraterinnen überblicken. Ich stellte mir eigenständig einen Tagesplan zusammen und bereitete mich anschließend auf die anstehenden Beratungsgespräche vor, nachdem ich mir das Einverständnis zur Hospitation bei den jeweiligen Beraterinnen eingeholt hatte. Häufig fanden Vormittags die vorhergehend erwähnten Dienstbesprechungen statt oder ich unternahm diverse externe Dienstgänge wie Träger- und Schulbesuche. Nach der Mittagspause hospitierte ich ebenfalls bei Beratungsgesprächen, führte hierzu Nachbesprechungen mit den Beraterinnen oder übernahm diverse administrative Tätigkeiten. Über den gesamten Zeitraum hatte ich

immer eine zugewiesene Betreuerin, an welche ich mich jederzeit mit Fragen wenden konnte und immer ausführliche Antworten auf diese erhalten habe.

5. Kritische Reflexion

Meiner Auffassung nach eignete sich mein Praktikum bei der Agentur für Arbeit optimal zur anwendungsorientierten Ergänzung erlernter theoretischer Studieninhalte. Wie bereits erwähnt ist die Agentur für Arbeit eine der größten deutschen Behörden und zudem eine Bundesbehörde. Hierdurch konnte ich wertvolle Eindrücke von der Arbeitskultur, der Kommunikation, dem Umfeld und den Prozessen in einer essenziellen öffentlichen Institution sammeln, die zudem bundesweit agiert. Da ich mich im Rahmen meines Studiums unter anderem mit der verhaltenswissenschaftlichen Erforschung des öffentlichen Sektors beschäftigt habe, waren eben diese Eindrücke besonders wertvoll für mich. Ganz bewusst wählte ich Kerntätigkeitsbereiche der Agentur für Arbeit aus, um so die Durchführung dieser erleben zu können. Generell erfüllt die Agentur für Arbeit wichtige gesellschaftliche Funktionen, welche überwiegend dem sozialen Bereich zu zuordnen sind. Die Berufsvermittlung und -Beratung, sowie das Auszahlen von Leistungen beeinflussen den sozioökonomischen Status der Bürgerinnen und Bürger maßgeblich. Aufgrund der essenziellen gesellschaftlichen Bedeutung der Agentur für Arbeit und dem erheblichen gesellschaftlichen Beitrag den diese leistet, ist die Bundesagentur für mich als Arbeitgeber sehr interessant und attraktiv, da für mich eine gesellschaftlich sinnvolle Tätigkeit erfüllend wäre. Doch neben der Sinnhaftigkeit der Tätigkeit bietet die Agentur für Arbeit noch vieles mehr. Vereinbarkeit von Beruf und Familie, flexible Arbeitszeitmodelle, ein großes Weiterentwicklungsangebot, zahlreiche Tätigkeitsfelder und ein bunt gemischtes Kollegium tragen zur hohen Attraktivität der Agentur für Arbeit maßgeblich bei. Da ich überwiegend in der Beratung tätig war, ist mir hierdurch bewusst geworden, wie wertvoll diese für verschiedenste Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen sein kann. Weiterhin hat mir das neue Konzept der Agentur für Arbeit (Lebensbegleitende Berufsberatung) verdeutlicht, dass berufliche Orientierung und Weiterentwicklung gegenwärtig eine erhebliche Rolle spielen und dies auch zukünftig tun werden. In diesem Zusammenhang habe ich mit Kolleginnen über den Nachwuchsmangel im öffentlichen Sektor unterhalten. Hieraus resultierend ist für mich die Fragestellung entstanden, wie genau man im öffentlichen Sektor die berufliche

Weiterentwicklung und Neuorientierung weiter ausbauen könnte, um so die Attraktivität zu erhöhen. Weiterhin äußerten viele Kunden in Beratungsgesprächen, dass sie den Wunsch hegen, ein Studium aufzunehmen, bei dem das Thema Umweltschutz und Nachhaltigkeit eine große Rolle spielt. Ich beobachtete ebenfalls, dass die Agentur für Arbeit im Hinblick auf Digitalisierung und Effizienzsteigerung bereits sehr weit ist und sich stetig weiterentwickelt. Da ich mich im letzten Semester viel mit Nachhaltigkeit und dem öffentlichen Sektor beschäftigt habe, frage ich mich, inwiefern der öffentliche Sektor noch präserter mit positivem Beispiel vorangehen sollte und Nachhaltigkeit sowohl sozial, ökonomisch und ökologisch in Kernkonzepten etablieren sollte.

Insgesamt kann ich ein Praktikum bei der Agentur für Arbeit wärmstens empfehlen, da sie durch ihre zahlreichen Tätigkeitsfelder viele spannende Aufgabenbereiche bietet und sich generell sehr gut dazu eignet den öffentlichen Sektor, welcher Gegenstand zahlreicher Seminare ist, in der Praxis kennenzulernen und somit Mitarbeiterinnen, Abläufe und Führungskräfte aus nächster Nähe zu erfahren.

Literaturverzeichnis:

Agentur für Arbeit. (o.D.). Über uns, abgerufen am 09.11.2019, von <https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns>

Wikipedia. (2019). Bundesagentur für Arbeit, abgerufen am 09.11.2019, von https://de.wikipedia.org/wiki/Bundesagentur_f%C3%BCr_Arbeit

ausblick hamburg. (o.D.). Über uns, abgerufen am 08.11.2019, von <https://www.ausblick-hamburg.de/ueber-uns/leitbild.html>

Wikipedia. (2019). Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung, abgerufen am 09.11.2019, von https://de.wikipedia.org/wiki/Ma%C3%9Fnahmen_zur_Aktivierung_und_beruflichen_Eingliederung#Ma%C3%9Fnahmetr%C3%A4ger

Berufsbildungswerk Hamburg. (o.D.). Über uns, abgerufen am 09.11.2019, von <https://www bbw-hamburg.de/ueber-das-bbw/>

Agentur für Arbeit. (2018). Lebensbegleitende Berufsberatung, abgerufen am 09.11.2019, von https://con.arbeitsagentur.de/prod/apok/ct/dam/download/documents/Weisung-201810017_ba021962.pdf

Organigramm der Agentur für Arbeit Hamburg

Stand: 01.10.2019

