

Handlungsweisend für alle Mitarbeiter*innen¹ im aktiven Bereich des
Landkreises Göttingen - Fachbereich Jobcenter und der
Stadt Göttingen - Fachbereich Jobcenter

Lfd. Nr.: 2

Bearbeitung: FD 56.2 Frau Rehbein, Frau Wetter und Frau Salaske

- Organisatorische Regelung - Prozesskreislauf und Kommunikationstechniken

Inhaltsverzeichnis

1. Sozialraumorientierte Fallarbeit	3
2. Prozesskreislauf	3
2.1. Prozessschritt: Ausgangssituation, Themen, Ressourcen erfassen	4
2.1.1. Erfassen der Ausgangssituation, Themen.....	4
2.1.2. Leitfragen zur Erfassung der Ausgangssituation, Themen	4
2.1.3. Erfassen der Ressourcen des eLb	5
2.1.4. Leitfragen zur Ressourcenermittlung	5
2.1.5. Hinweise zur Dokumentation	6
2.2. Prozessschritt: Wille erkunden	6
2.2.1. Allgemeines	6
2.2.2. Leitfragen zur Erkundung des Willens	6
2.3. Prozessschritt: Ziele/ Meilensteine festlegen, überprüfen sowie zielbezogener Ressourcencheck.....	7
2.3.1. Festlegung und Überprüfung von Zielen/ Meilensteinen	7
2.3.2. Leitfragen zur Festlegung und Überprüfung von Zielen/ Meilensteinen	7
2.3.3. Zielbezogener Ressourcencheck.....	7
2.4. Prozessschritt: Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen.....	8
2.4.1. Allgemeines	8
2.4.2. Leitfragen zum Treffen der Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen	8
2.5. Prozessschritt: vereinbarte Schritte umsetzen.....	8
2.6. Prozessschritt: Gemeinsame Auswertung	9
2.6.1. Aktueller Status, Teilziele, Störungen.....	9
2.6.2. Leitfragen zur gemeinsamen Auswertung.....	9

¹ Die in der Organisatorischen Regelung gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

3. Kommunikationstechniken	9
4. „Stille ertragen“	10
5. Gesprächsatmosphäre.....	10

1. Sozialraumorientierte Fallarbeit

Das „Fachkonzept Sozialraumorientierung“, das an der Uni Duisburg/Essen von Prof. Wolfgang Hinte entwickelt wurde, umfasst grundsätzlich drei Ebenen der Fallarbeit, die nicht überschneidungsfrei in Beziehung zueinanderstehen: fallspezifische, fallübergreifende sowie fallunspezifische Arbeitsweise. Die folgenden Ausführungen stellen die Dimension der „fallspezifischen Arbeit“ in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Hierbei beziehen sich alle Aktivitäten unmittelbar auf den einzelnen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb). Diese sind dabei am Willen und an den Ressourcen des eLb orientiert.

Mit den nachfolgenden Ausführungen erfolgt die Darstellung und Beschreibung des Grundschemas eines Beratungskreislaufs, der die Grundlage zur Arbeit mit dem eLb darstellt. Den einzelnen Phasen des Beratungskreislaufs sind hierbei Leitfragen zugeordnet, die den IFK in den verschiedenen Handlungsfeldern als Anregung dienen. Sie sind ausschließlich als Hilfestellung zur Ausgestaltung der Gesprächssituation mit dem eLb zu verstehen. Die Reihenfolge der jeweiligen Sammlung an Leitfragen ist dabei willkürlich und beliebig je nach Kontext nutzbar. Je nach Gesprächsverlauf können sie dort eingesetzt werden, wo sie als „passend“ angesehen werden. Grundsätzlich zielt die Arbeit der IFK nie darauf ab, den eLb „auszufragen“. Stattdessen zielt das Beratungssetting darauf ab, dem eLb zur Erzählung auffordernde Gesprächsimpulse zu geben. Die Zusammenarbeit zwischen IFK und eLb ist hierbei ein von Respekt und Wertschätzung getragener Kontakt, wobei ein Gesprächsklima geschaffen wird, dass ein möglichst hohes Maß an Offenheit und Vertrauen ermöglicht. Die IFK findet hierbei eine Balance zwischen Nähe und Distanz, die in Wechselbeziehung zueinanderstehen. Einerseits bedarf es der Nähe zum eLb in Form von Zuwendung und Zuverlässigkeit. Andererseits ist Distanz als Freiraum und Möglichkeit zur eigenständigen Lebensgestaltung und Lebensentwicklung des eLb sicherzustellen (vgl. auch Ausführungen zur Haltung gegenüber eLb, Konzept - Sozialraum- und ressourcenorientierter Beratungsansatz (SRO)²).

2. Prozesskreislauf

Durch die sozialraumorientierte Beratungsarbeit wird der eLb seitens der IFK dahingehend unterstützt, sich möglichst aus eigenen Kräften und mit seinen vorhandenen Ressourcen im Hinblick auf die Eingliederung in den Arbeitsmarkt zu entwickeln (vgl. Konzept - Sozialraum- und ressourcenorientierter Beratungsansatz (SRO)³).

Die im Prozesskreislauf dargestellten einzelnen Schritte sind zu durchlaufen, wobei diese zyklisch zu betrachten sind. Zu beachten ist, dass der begonnene Prozesskreislauf grds. konsequent auch bei Wechsel der IFK (z. B. aufgrund der Arbeitsteilung) weitergeführt wird. Ein Prozessschritt bedarf u. U. auch mehrerer Kundenkontakte. Umgekehrt ist auch denkbar, dass mehrere Schritte, z. B. Schritt 1 (Ausgangssituation/ Themen/ Ressourcen erfassen) und Schritt 2 (Wille erkunden) in einem Termin erfolgen, sofern der Wille des eLb bereits vorhanden und gefestigt ist.

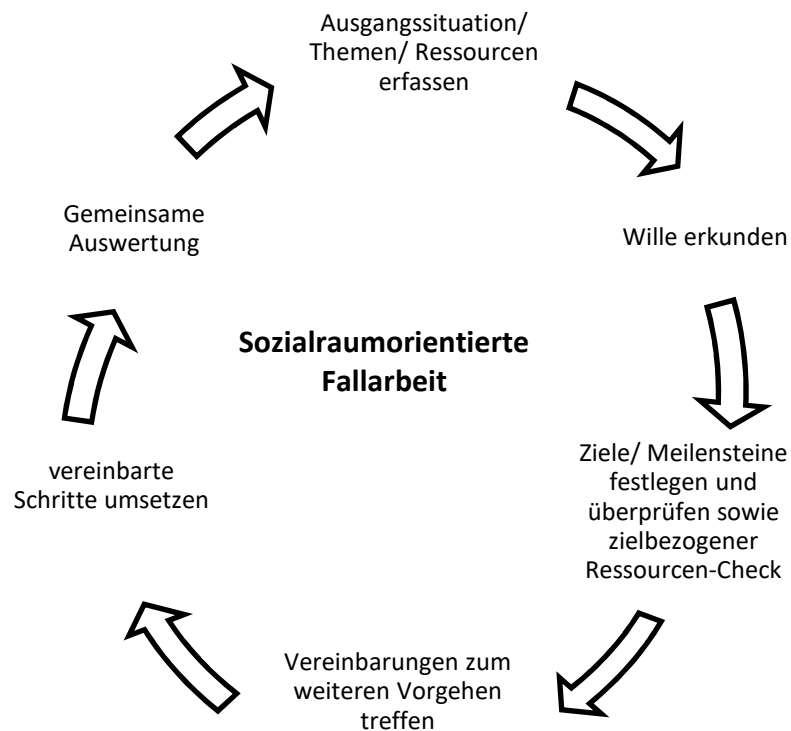
Der Beratungsprozess ist im jeweiligen Termin-Textbaustein im Fachverfahren zu dokumentieren (vgl. Organisatorische Regelung – Termindokumentation im Fachverfahren (aktiver Bereich) (SRO), lfd. Nr. 6⁴). Die Beratung kann nach jedem Schritt unterbrochen und an einem anderen Termin fortgeführt werden. Bei der Erfassung der vom eLb geäußerten Themen, Schilderungen etc. sind diese stets im O-Ton des eLb festzuhalten. Es darf in diesem

² JCI > TS Arbeit der Integrationsfachkräfte > Kasten 2 sowie QMH > Kap. Beratung

³ JCI > TS Arbeit der Integrationsfachkräfte > Kasten 2 sowie QMH > Kap. Beratung

⁴ JCI > TS Falldokumentation und Aktenführung > Kasten 2

Zusammenhang keine Wertung, Umschreibung oder Umdeutung seitens der IFK vorgenommen werden.



2.1. Prozessschritt: Ausgangssituation, Themen, Ressourcen erfassen

2.1.1. Erfassen der Ausgangssituation, Themen

Die Erfassung der Ausgangssituation und relevanter Themen aus der Perspektive des eLb bildet die Grundlage für die weitere Zusammenarbeit. In diesem Schritt werden somit die Ressourcen des eLb sowie die aktuelle Situation, in der sich der eLb befindet, erfasst. Darüber hinaus werden auch Anliegen und Themen des eLb, die ihn beschäftigen, im O-Ton festgehalten. Dazu sind zudem sich herausstellende „Problemaspekte“/ Themen (z. B. gesundheitliche Einschränkungen, Einschränkungen durch die Pflege von Angehörigen, fehlende Kinderbetreuung etc.) hier relevant und zu erfassen. Wichtig dabei ist, dass dies immer im Kontext zur Arbeitsaufnahme stehen muss, da Integration in Arbeit stets das übergeordnete Ziel ist. Der eLb wird da abgeholt, wo er steht.

2.1.2. Leitfragen zur Erfassung der Ausgangssituation, Themen

- Wie ist zurzeit die Situation?
- Wie genau ist denn die Situation?
- Wenn Sie einer Freundin/ einem Freund jetzt Ihre Situation erklären würden, was würden Sie ihnen erzählen?
- Wie geht es Ihnen?
- Was stört Sie?
- Was möchten Sie ggf.?
- Was belastet/ beschäftigt Sie derzeit am meisten?
- Wer bzw. was könnte dazu beitragen, Sie zu entlasten?
- Wie konkret sähe eine Entlastung aus?
- Welche Verkehrsmittel nutzen Sie?
- In welche Einrichtungen gehen Sie gerne?

2.1.3. Erfassen der Ressourcen des eLb

Unter Ressourcen sind nicht nur die dem eLb zur Verfügung stehenden Kompetenzen und Handlungsmöglichkeiten zu verstehen, sondern auch die jeweilige Umgebung bzw. das Umfeld des eLb (hilfreiche Personen, Quartier/ Sozialraum, Institutionen). Im Grundsatz gilt, dass je nach Kontext alles eine Ressource des eLb ist, sofern sie dem eLb zur Verfügung steht und für sein integrationsbezogenes Ziel hilfreich ist. Hierbei geht es ausschließlich um die Erfassung der Ressourcen, eine Bewertung dieser erfolgt nicht (kein Profiling). Ressourcen können persönlicher, sozialer, materieller oder intrastruktureller Art sein.

Beispiele:

Persönliche Ressourcen

- körperliche Konstitution
- geistige, emotionale Fähigkeiten
- Bildung
- Vorlieben, Interessen und Kraftquellen im Alltag
- Routinen im Alltag

Soziale Ressourcen

- hilfreiche Beziehungen in der engen und weiteren Familie
- hilfreiche Beziehungen im Freundeskreis/ Nachbarschaft
- hilfreiche Beziehungen in Vereinen, Schule, Arbeit etc.
- allgemein nützliche Beziehungen im Umfeld

Materielle Ressourcen

- Fortbewegungsmittel (Fahrrad, Auto etc.)
- Technische Ausstattung (PC/ Laptop/ Internetanschluss vorhanden/ Handy etc.)

Infrastrukturelle Ressourcen

- Verkehr (ÖPNV-Anbindung, Straßen, Parkplätze etc.)
- Dienstleistungsangebote (Arztpraxen, Ämter, KiTa etc.)
- Schule und Ausbildung (Grund- und weiterführende Schulen, Ausbildungsbetriebe etc.)
- Arbeitsplätze, Wohnen (Gewerbe, Industrie, Stadt-, Dorfentwicklung, Wohnraum etc.)

2.1.4. Leitfragen zur Ressourcenermittlung

- Was können Sie selbst dazu beitragen?
- Was können Sie selbst tun?
- Wie können Sie von Familie, Freunden/ Freundinnen oder Nachbarn unterstützt werden?
- Wie können Ihnen Ihre nächsten Verwandten helfen?
- Wie kann Ihnen Ihr bester Freund/ Ihre beste Freundin helfen?
- Wie können Ihnen Menschen aus der Nachbarschaft helfen?
- Wie können andere Menschen, die Sie kennen, Ihnen helfen?
- Wer oder was im Sozialraum könnte hilfreich sein?
- Welche Unterstützungsmöglichkeiten kann das Quartier bieten, etwa Vereine, Initiativen und Geschäfte?
- Und wer fällt Ihnen sonst noch ein, der/ die Sie unterstützen könnte?
- Welche ergänzenden Hilfen durch Profis (durch uns) benötigen Sie?
- Welche leistungsgesetzlich, individuelle Unterstützung ist jetzt noch notwendig?

2.1.5. Hinweise zur Dokumentation

- Die aufgeführten Themen, Aspekte sind im **O-Ton des eLb** zu erfassen.
- Es ist nichts herein zu interpretieren, sondern es ist so niederzuschreiben, wie der eLb dies geäußert und formuliert hat.
- Wertungen sind nicht vorzunehmen.
- Ressourcen, die ermittelt wurden, sind in die **Ressourcen-Karte** einzutragen. Für vorgetragene bzw. bestehende Problemlagen ist eine Dokumentation im Dokument „**Problemaspekte**“ vorzunehmen (Dokumente im Fachverfahren⁵).
- Nach dem Festhalten und Erstellen der Ressourcen-Karte ist ein Ausdruck dieser dem eLb als seine persönliche Ressourcen-Karte auszuhändigen.
- Die Ressourcen-Karte und ggf. auch Problemaspekte sind an neue Ausgangssituationen und Veränderungen im Laufe des Beratungsprozesses anzupassen und fortzuschreiben.

2.2. Prozessschritt: Wille erkunden

2.2.1. Allgemeines

Der Wille ist eine Haltung, aus der heraus der Mensch selbst nachdrücklich solche Aktivitäten an den Tag legt, die ihn dem Erreichen eines selbst erstrebten Zustandes näherbringen (siehe Konzept - Sozialraum- und ressourcenorientierter Beratungsansatz (SRO)⁶). Aus dem Willen entwickelt sich die Kraft, Dinge anzugehen und umzusetzen. Die Existenz bzw. das Vorhandensein eines Willens ist deshalb die Voraussetzung für die Entwicklung von Schritten, Zielen, Meilensteinen und Plänen.

Der Wille des eLb ist in diesem Zusammenhang stets im Kontext und in Bezug zur Beschäftigung/ Arbeitsaufnahme zu sehen. Es ist bei der Willenserkundung genau zu erörtern, ob die geschilderten und erfassten Themen wirklich diese sind, an denen der eLb tatsächlich arbeiten möchte. Der Wille ist Ausgangspunkt für die nächsten Schritte im Prozesskreislauf.

Der Wille ist individuell. Er kann konkret oder diffus sein. Sofern ein Wille im Hinblick auf die Aufnahme einer Beschäftigung nicht vorhanden ist, ist in diesem Schritt der Wille zur Kooperationsbereitschaft (= Wille zur Veränderung bzw. Wille, etwas zu tun) festzustellen. Anhand der Feststellungen im Hinblick auf die Willensbildung und/ oder die Kooperationsbereitschaft (Prozess der Willensentwicklung) wird eine der vier im Rahmen des Orientierungsschemas zur Steuerung der fachlichen Aufmerksamkeit beschriebenen Situationen gewählt (vgl. Organisatorische Regelung - Orientierungsschema sozialraumorientierte Fallarbeit (SRO)⁷).

2.2.2. Leitfragen zur Erkundung des Willens

- Was wollen Sie?
- Wenn Sie Vorstellungen bzw. Bilder haben davon, was Sie in Ihrem Leben erreichen möchten, können Sie mir diese mal beschreiben?
- Sie sagen gerade "Ich kann nicht". Stimmt der Satz noch, wenn Sie sagen "Ich will nicht"? Was ändert sich dann?
- Können Sie mir einen idealen Tag beschreiben? Wie sähe der aus?
- Wie wollen Sie leben, wenn Sie es sich frei wählen könnten?

⁵ Dokumente „SRO Ressourcen-Karte“ und „SRO Problemaspekte“ im Termin-Druckrollbalken in cp.

⁶ JCI > TS Arbeit der Integrationsfachkräfte > Kasten 2 sowie QMH > Kap. Beratung

⁷ JCI > TS Arbeit der Integrationsfachkräfte > Kasten 2 sowie QMH > Kap. Beratung

- Wenn Sie sich aussuchen könnten, in ein anderes Leben zu schlüpfen, wie sähe das aus? Was würden Sie tun? Welche Vorstellungen haben Sie dazu bzw. welche Bilder, Ideen - oder was auch immer - fallen Ihnen dazu ein?
- Wo würden Sie richtig Kraft investieren, wenn Sie eine Chance sehen, dass sich die Dinge ändern?
- Erzählen Sie mir doch mal, wie es dann wäre, wenn es sich ändert! Was wäre denn anders? Wie fühlt sich das an? Haben Sie Ideen/ Bilder dazu?
- Gibt/ gab es Zeiten, in denen die Situation so ist/ war, wie Sie sie gerne hätten?

2.3. Prozessschritt: Ziele/ Meilensteine festlegen, überprüfen sowie zielbezogener Ressourcencheck

2.3.1. Festlegung und Überprüfung von Zielen/ Meilensteinen

Die Ziele/ Meilensteine ergeben sich direkt aus dem beschäftigungsorientierten Willen oder dem Willen zur Kooperationsbereitschaft des eLb und sind gemeinsam vom eLb und der IFK zu entwickeln. Sie sind im O-Ton des eLb, attraktiv, positiv sowie konkret zu formulieren und liegen überwiegend in eigener Hand des eLb. Bei der Formulierung der Ziele/ Meilensteine bzw. nächsten Schritte ist zudem zu berücksichtigen, dass diese erreichbar bzw. realistisch sein müssen und terminiert werden können.

2.3.2. Leitfragen zur Festlegung und Überprüfung von Zielen/ Meilensteinen

- Was wollen Sie als Nächstes tun?
- Was nehmen Sie sich vor zu tun?
- Wie wichtig ist Ihnen das, was Sie sich vorgenommen haben?
- Wie soll es genau sein?
- Wie würden Sie das beschreiben, was Sie sich vornehmen?
- Können Sie das umsetzen?
- Wenn Sie das so oder so machen, hat das also Folgen. Ist Ihnen das klar?
- Wollen bzw. können Sie damit leben?
- Trauen Sie sich das zu?
- Ist das machbar?
- Wann wollen Sie starten?
- Bis wann soll xy geschehen sein?

2.3.3. Zielbezogener Ressourcencheck

Im sozialräumlichen Konzept stehen der Wille und die Ressourcen des jeweiligen eLb im Fokus der professionellen Aufmerksamkeit. Hinsichtlich der formulierten Schritte/ Meilensteine ist an dieser Stelle zu prüfen, welche bereits erfassten Ressourcen (siehe Ressourcen-Karte) dafür zur Verfügung stehen. Grundsätzlich haben die eigenen Ressourcen des eLb Vorrang vor denen hilfreicher Personen aus dem sozialen Umfeld und des Sozialraums. Institutionelle Ressourcen, z. B. des Jobcenters, sind ebenfalls nachrangig zu berücksichtigen.

	Relevante Aspekte	Leitfragen
	<i>Benötigte Ressourcen</i>	Was benötigen Sie, um das Ziel/ den Meilenstein zu erreichen?
Mögliche Lösungswege	<i>Persönliche Ressourcen (Eigeninitiative)</i>	Was können Sie selbst tun?
	<i>Soziale Ressourcen (hilfreiche Personen)</i>	Wie können Sie von Familie, aus dem Freundeskreis oder aus der Nachbarschaft unterstützt werden? Kennen Sie Menschen, die in einer ähnlichen Situation sind, wie Sie selbst? Und was haben diese getan?
	<i>Infrastrukturelle Ressourcen (Sozialraum/ Quartier)</i>	Welche Unterstützungsmöglichkeiten gibt es in Ihrer Umgebung z. B. Vereine, Initiativen und Geschäfte?
	<i>Institutionelle Ressourcen</i>	Welche ergänzenden Hilfen benötigen Sie von uns oder anderen Institutionen?

2.4. Prozessschritt: Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen treffen

2.4.1. Allgemeines

In dieser Phase werden die formulierten Meilensteine/ Ziele mit den dazugehörigen Schritten und Tätigkeiten festgehalten. Es werden Termine zur Erledigung gesetzt und festgelegt. Bei Teilschritten wird die Reihenfolge der einzelnen Schritte beschrieben und festgeschrieben. Auch hier ist es wieder wichtig, das Vereinbarte im O-Ton des eLb zu beschreiben und festzuhalten.

Im Vorfeld dazu ist seitens der IFK bereits zu überprüfen, ob, sofern vorgesehen, mögliche Eingliederungsinstrumente zur Verfügung stehen und in diesem Kontext dem eLb angeboten werden können.

Das Vereinbarte ist schriftlich **im Kooperationsplan** festzuhalten.

2.4.2. Leitfragen zum Treffen der Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen

- Wie soll es jetzt konkret weitergehen?
- Was ist jetzt der nächste Schritt?
- Was werden Sie tun?
- Wann werden Sie das tun?
- Wer macht was mit wem bis wann?
- Bis wann liegt ein erstes Ergebnis vor?
- Wie könnte ein genauer Plan zur Verwirklichung Ihrer Schritte aussehen?

2.5. Prozessschritt: vereinbarte Schritte umsetzen

In dieser Phase des Prozesskreislaufes werden die vereinbarten Schritte/ Tätigkeiten durch den eLb umgesetzt. Die IFK setzt sich eine Wiedervorlage und begleitet ggf. die Umsetzung durch den eLb, ggf. durch Nachfrage, wie es hinsichtlich der Umsetzung der Schritte läuft. Sofern der eLb beispielsweise ein Angebot bei einem Träger wahrnimmt, steht die IFK dem eLb als Ansprechperson und Prozessbegleitung zur Verfügung.

2.6. Prozessschritt: Gemeinsame Auswertung

2.6.1. Aktueller Status, Teilziele, Störungen

Auswertungsgespräche sind zwingende Bestandteile des Kreislaufs, um die individuellen Vereinbarungen mit dem eLb nachzuhalten. Sie dienen dazu, die Umsetzung der vereinbarten Schritte durch den eLb zu „überprüfen“ und sich ein Bild über das (bisher) erreichte Ergebnis zu verschaffen. Bei Störungen bzw. Problemen in der Umsetzung der vereinbarten Schritte kann der eLb durch die IFK ggf. unterstützend beraten werden.

Bei einer erfolgten Teilnahme des eLb an Angeboten durch einen Bildungsträger ist unabhängig vom Abschlussbericht des Trägers der Maßnahme in dieser Phase ein Auswertungsgespräch zwischen eLb, Mitarbeitenden des jeweiligen Trägers und der IFK zu führen. Es ist gemeinsam zu besprechen, ob die mit der Teilnahme an dem Angebot verfolgten Ziele erreicht wurden.

Sofern Teilziele vereinbart wurden, sind im Auswertungsgespräch zunächst die Erreichung der Teilziele zu thematisieren und die weiteren Schritte hinsichtlich der weiteren Ziele/ Meilensteine zu besprechen bzw. zu vereinbaren.

Der Prozesskreislauf wird als Folge aus dem Auswertungsgespräch ggf. neu gestartet, sofern sich eine neue Situation ergibt und die Beschäftigungsaufnahme noch nicht erfolgt ist. D. h. die neue Ausgangssituation ist dann zu erfassen, ein neues beschäftigungsorientiertes Ziel/ neuer Meilenstein mit dem Blick auf die vorhandenen Ressourcen ist anhand des beschäftigungsorientierten Willen des eLb neu zu formulieren. Der Kreislauf ist entsprechend neu zu durchlaufen.

2.6.2. Leitfragen zur gemeinsamen Auswertung

- Haben Sie das, was wir vereinbart haben, umgesetzt?
- Was ist aus dem geworden, was Sie sich vorgenommen haben?
- Hat alles so geklappt, wie Sie es sich vorgenommen haben?
- Was läuft gut?
- Was läuft noch nicht so gut?
- Wie geht es weiter?

3. Kommunikationstechniken

In Beratungsgesprächen sind **offene Fragen** zu formulieren. Das sind Fragesätze, die nicht mit einem Ja oder Nein beantwortet werden können. Diese ermöglichen, dass sich der eLb selbst vertieft mit einem Thema durch weitere Erläuterungen auseinandersetzt. Der eLb soll zu einem Gespräch/ einer Reflexion über die eigene berufliche Situation angeregt werden. Ein „Ins-Gespräch-Kommen“ ist nur über offene Fragen umsetzbar.

W-Fragen sind Fragesätze, die mit einem W-Fragewort beginnen und nicht mit einem Ja oder Nein beantwortet werden können (z. B. Wieso, Weshalb, Warum, Wie, Wer, Was, ...). Diese gehören somit auch zu den offenen Fragen und sollen überwiegend angewendet werden.

Sofern die Situation es erfordert, können auch **geschlossene Fragen** gestellt und formuliert werden. Geschlossene Fragen sind insbesondere am Ende einzelner Prozess-Phasen durchaus sinnvoll und erforderlich, um die nötige Konkretisierung zu erreichen.

Zur Orientierung sind in den vorgenannten Kapiteln beim jeweiligen Prozessschritt beispielhaft **Leitfragen** aufgeführt. Die Aufzählung ist nicht abschließend und bildet lediglich einen Rahmen für mögliche Fragestellungen ab. Die Fragen sind je nach dem Verlauf des Beratungsprozesses und der Gespräche dort einzusetzen, wo sie sinnvoll erscheinen. Eine vorgegebene Reihenfolge besteht nicht

4. „Stille ertragen“

Im Rahmen von SRO ist es wichtig, geduldig und zurückhaltend im Hinblick auf die Kommunikation mit dem eLb zu sein. Der eLb soll sich äußern und seine Gedanken, Themen erläutern und beschreiben. Die IFK ist daher angehalten, zwar gezielt zu fragen, aber damit respektvoll und wertschätzend den eLb dahingehend zu unterstützen, aus eigener Kraft sein Leben im Hinblick auf Arbeitsaufnahme leben und gestalten zu können. Der eLb soll mit den Fragestellungen seinen Weg hauptsächlich eigenständig finden.

5. Gesprächsatmosphäre

Der Kommunikationsrahmen ist so zu wählen, dass eine auf den eLb abgestimmte Gesprächsatmosphäre geschaffen wird. Die Gespräche sollen auf „Augenhöhe“ mit dem eLb erfolgen und es soll ein Klima geschaffen werden, das ein möglichst hohes Maß an Offenheit und Vertrauen ermöglicht.

Freigegeben am/durch:

29.09.2022

gez.Rehbein

22.09.2023 redaktionelle Änderungen (Salaske)