Dieser systemische Ansatz soll die verschiedenen Akteure der Arbeitswelt zusammenbringen, damit sie im Hinblick auf gemeinsame Strategien und Aktionsprogramme ihre Synergien nutzen können. Anstelle eines Ansatzes, der die Krankheit in den Vordergrund stellt und auf die Erkennung von Gesundheitsbeeinträchtigungen abzielt („pathogenetischer Ansatz"), begünstigt man eine „salutogenetische" Vorgehensweise, die die Lösungssuche und eine frühzeitige Prävention ins Zentrum stellt.

Fragen rund um das Wohlbefinden am Arbeitsplatz können so vollumfänglich in die Managementstrategien der Unternehmen einfliessen, bevor gesundheitliche Probleme auftreten. Der Zusammenhang zwischen Wohlbefinden am Arbeitsplatz und Arbeitsleistung wird immer deutlicher. Spezialisten, Unternehmensakteure, Ökonomen und Gesundheitsexperten sind sich in dieser Erkenntnis einig.

Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz wird damit für die Arbeitgeber zum Leistungsziel und -mittel. Doch wohlgemerkt: Wohlbefinden und Lebensqualität am Arbeitsplatz beruhen nicht allein auf Arbeitshygiene und der Förderung guter Verhaltensweisen, sondern auch auf der Qualität der Arbeit an sich. Wohlbefinden hat nämlich seine eigene Dynamik und hängt auch davon ab, ob Arbeitskräfte in ihrer Tätigkeit einen Sinn erkennen können oder nicht. Eine sinnvolle Arbeit ist demnach zentral und erhält die Gesundheit, während ein Sinnverlust Leiden verursacht.

Dieser Sinn entsteht nicht zuletzt in einem Arbeitsumfeld, das Raum lässt für die Entfaltung der kollektiven Intelligenz und für gemeinsame Tätigkeiten am Arbeitsplatz. Es ist an den Unternehmen, für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Arbeitsumfeld zu schaffen und zu erhalten, das diesen Erwartungen gerecht wird.

**Links und Literaturhinweise**

*Institut universitaire romand de santé au travail: www.i-s-t.ch*

*Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz: osha.europa.eu*

*Weltgesundheitsorganisation: occupational health*

*OSHA (2010): Europäische Unternehmenserhebung über neue und aufkommende Risiken (ESENER). Luxemburg, Amt für Veröffentlichungen der EU.*

*BFS (2014): Arbeit und Gesundheit – Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012. Neuenburg.*

*SECO (2011): Stressstudie 2010: Stress bei Schweizer Erwerbstätigen – Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit. Bern.*

*Janet Beke · Eva Peters · Bundesagentur für Arbeit, AV11*

# Inga

## Interne ganzheitliche Integrationsberatung im Bereich SGB III

***Veränderte Marktsituationen erforderten ein frühzeitiges und zielgerichtetes Handeln der Bundesagentur für Arbeit (BA).***

Es ist kein Geheimnis, dass das Erwerbspersonenpotential in Deutschland aufgrund der demografischen Entwicklung bis 2025 stark sinken wird. Die Zahl der Geburten geht zurück und immer mehr Arbeitnehmer/innen werden in den nächsten Jahren altersbedingt aus dem Berufsleben ausscheiden. Aufgrund des technologischen Wandels und der Globalisierung wird dagegen der Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften steigen.

Positive Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt wirken sich am schnellsten bei arbeitsmarktnahen Kunden aus. Die Verlierer sind hingegen arbeitslose Kundinnen und Kunden mit komplexen Problemlagen, deren Anteil und Gesamtzahl seit 2010 deutlich angestiegen ist. Diese Menschen profitieren nicht oder nur in Ausnahmefällen von den verbesserten Arbeitsmarktbedingungen.

Es ist Aufgabe der BA, auf veränderte Marktsituationen schnell und professionell zu reagieren und optimale Dienstleistungen für die Kundinnen und Kunden zu erbringen. Ungenutzte Potentiale müssen im Rahmen eines steigenden Fachkräftebedarfs erschlossen werden. Dies kann nur gelingen, wenn der Zugang zum Arbeitsmarkt auch für

marktferne Kunden erleichtert und deren Teilhabechancen verbessert werden. Dabei gewinnt die Steigerung der Beratungsqualität als übergeordnete geschäftspolitische Zielsetzung zunehmend an Bedeutung.

***Das operative Handeln der BA wurde entlang der Strategie BA 2020 ausgerichtet.***

Das Ziel, „marktferne Kunden noch intensiver zu betreuen" ist aus den zuvor genannten Gründen in die Strategie „BA 2020" eingeflossen. Untersetzt wurde dieses Leistungsversprechen u. a. mit der Flächeneinführung der Internen ganzheitlichen Integrationsberatung SGB III (Inga) für Kunden mit komplexen Problemlagen im Jahr 2013.

Inzwischen unterstützen alle 156 Dienststellen der Bundesagentur für Arbeit Kundinnen und Kunden mit spezifischen Integrationshemmnissen durch einen ganzheitlichen Betreuungsansatz in speziellen „Inga"-Teams. „Inga" stellt diejenigen Kundinnen und Kunden in den Fokus, deren Integration in Beschäftigung aufgrund vielschichtiger Vermittlungshemmnisse in den 12 Monaten nach Eintritt der Arbeitslosigkeit nicht zu erwarten ist.

Bei der Konzeption des neuen Dienstleistungsangebots konnte bereits auf Erfahrungen aus dem beschäftigungsorientierten Fallmanagement im Bereich der Grundsicherung, aber auch auf Erfahrungen aus eigenen Projekten im Bereich der Arbeitslosenversicherung zurückgegriffen werden. Alle Modellversuche haben bestätigt, dass eine intensivierte Beratung und Betreuung positive Wirkungen auf die Integration und die Dauer der Arbeitslosigkeit von Kundinnen und Kunden hat. Auch den Vergleich mit Dritten muss die BA nicht scheuen, denn es hat sich gezeigt, dass diese in ihren Vermittlungsbemühungen weder effizienter noch effektiver – und auch nicht kostengünstiger – waren.

Die guten Ergebnisse überraschten nicht – denn die Rahmenbedingungen für eine intensivere Vermittlungs- und Beratungsarbeit wurden verbessert, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den „Inga"-Teams sind einem ganzheitlichen Betreuungsansatz verpflichtet, verfügen über breite Arbeitsmarktkenntnisse und sind mit allen wichtigen Schnittstellenpartnern eng vernetzt.

**Inga: Der Standartprozess.**

1. Arbeitnehmerorientierte(r) Berater(in) prüft im Rahmen des Profilings, ob Inga notwendig ist und bereitet Übergabe an das Inga-Team vor.
2. Inga-Berater(in) tritfft die Grundsatzentscheidung zur Übernehme in das Inga-Team.
3. Inga-Berater(in) lädt Kunden/Kundin zum persönlichen Gespräch ein.
4. Intensivbetreuung für max. 2 Jahre durch Inga-Berater(in) mit dem Ziel einer nachhaltigen Beschäftigungsaufnehme (innerhalb von 12 Monaten).

***Hohe Beratungsqualität in „Inga" und optimale Rahmenbedingungen bilden die Voraussetzung für ein erfolgreiches Konzept.***

Um eine nachhaltige Integration der Kundinnen und Kunden zu gewährleisten, genügt es nicht, optimale Rahmenbedingungen zu schaffen. Von entscheidender Bedeutung ist eine Verbesserung der Beratungsqualität. Ein erhöhter Personaleinsatz für „Inga" stellt zunächst eine wichtige Voraussetzung für eine optimale Aufgabenwahrnehmung dar. Für eine Betreuungsrelation von ca. 1:65 war eine entsprechende Aufstockung des Personals erforderlich. Mit einer verbesserten Betreuungsrelation wird mehr Zeit für eine intensive Betreuung und Beratung gewonnen.

Der Ansatz von erfahrenen Vermittlungsfachkräften mit ausgeprägter Beratungskompetenz wurde als ein weiterer Erfolgsfaktor identifiziert. Die BA-Beratungskonzeption hat durch umfassende Flächenschulungen alle Vermittlungsfachkräfte erreicht. In den „Inga"-Teams ist es aber aufgrund des höheren Zeitvolumens, das für Einzelgespräche zur Verfügung steht, möglich, das Erlernte individuell umzusetzen und auch mal eine ungewöhnliche oder zeitintensive Methode zu erproben.

Engere Kontaktdichten, ein direkter Zugang zu den Integrationsberaterinnen und -beratern, eine bessere Netzwerkarbeit und mehr Gestaltungsspielräume bei der Betreuung und in Gruppenaktivitäten sind im Rahmen von „Inga" zu-

lässig. Es gilt, möglichst alle notwendigen Dienstleistungen aus einer Hand zu erbringen.

Anders als bei der Schulung der Regel-Vermittlungsfachkräfte schließt die Qualifizierung der „Inga“-Berater/-innen mit einem Zertifikat ab. Dadurch wird ein einheitlicher fachlicher Standard sichergestellt, der sowohl durch einen Ausbau der Beratungskompetenz als auch durch die Vermittlung spezifischer fachlicher Kenntnisse gekennzeichnet ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten vertiefte Schulungen nicht nur in den Bereichen Stellensuche / Bewerbung und assistierter Vermittlungsarbeit sondern auch zu Fragen der Perspektiventwicklung, Motivation, Konfliktbearbeitung. Zudem werden sie zu intensiver Selbstreflexion angeregt. Mit den ersten Zertifizierungen der Integrationsberater ist bereits in den nächsten Wochen zu rechnen.

***Eine deutliche Steigerung der Integrationschancen für marktferne Kunden ist durch „Inga“ erkennbar: Aktuell profitieren ca. 32 % der Kunden mit komplexen Problemlagen von einem ganzheitlichen Betreuungsansatz i. S. v. „Inga“.***

Durch ganzheitliche Betreuung kann für ca. 32 % der Kund/innen der Zugang zum Arbeitsmarkt deutlich verbessert werden. Alle weisen Hemmnisse auf, die einer Integration im Wege stehen: Dies kann ihre Qualifikation ebenso betreffen wie ihre Leistungsfähigkeit, ihre schwierige persönliche Situation und vor allem verstärkt ihre Motivation/Aktivität (aufgrund unzureichender/nicht zielgerichteter Eigeninitiative). Sehr häufig treten die Problemlagen gleichzeitig auf. „Inga“-Kund/innen benötigen daher im Regelfall eine motivierende, anleitende Unterstützung aufgrund von Perspektiv-/Orientierungslosigkeit, Überforderung, Resignation oder Schwellenängsten (z. B. im Umgang mit Behörden, Arbeitgebern, der IT). Sie sind nicht in der Lage, allein zielgerichtet ihre (Re-) Integration zu erreichen.

Die qualitative Evaluation des Soziologischen Forschungsinstituts an der Universität Göttingen (SOFI) hat 4 Vermittlungsschwerpunkte für „Inga“ eruiert, für die sich eine ganzheitliche Unterstützung als sinnvolles und bedarfsgerechtes Angebot erwiesen hat:

- Hilfe zur Selbsthilfe (Bewerbungstraining),
- Intervention in die Stellenbesetzung (assistierte Vermittlung),
- Klärung beruflicher Perspektiven und
- motivierende persönliche Unterstützung.

Im Regelfall sind neben einer intensiven Beratung auch Gruppenaktivitäten (wie z. B. ein Bewerbertraining, Gruppenberatungen zur Steigerung der Aktivität) und/oder eine assistierte Vermittlung zur Unterstützung erforderlich.

Die Optimierung der Rahmenbedingungen gegenüber der bisherigen Betreuung, die gestiegene Beratungsqualität und die umfangreichen Unterstützungsmöglichkeiten, die sich im Zusammen-

> *„Mit „Inga“ verbessern sich die Integrationschancen für Kunden mit komplexen Problemlagen überdurchschnittlich.*

**Janet Beke**
wurde am 25. April 1973 in Wernigerode geboren, studierte in Mannheim Verwaltungsrecht an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA). Seit 1991 blieb sie der BA treu, begeisterte sich für die arbeitnehmerorientierte Vermittlungsarbeit und die Mitarbeit an deren Optimierung. Die Entwicklung eines rechtskreisübergreifenden Geschäftsmodells für die arbeitnehmer-orientierten Integrationsprozesse (4-Phasen-Modell) stellte dabei ein Meilenstein dar.

**Ihre Idee**
Sie ist überzeugt, dass eine erfolgreiche Integrationsarbeit nicht nur eine gute Konzeption, sondern auch optimale Rahmenbedingungen und eine hohe Beratungsqualität der Mitarbeiter voraussetzt. Mit der ganzheitlichen Integrationsberatung (Inga) wird dieser Weg in der BA beschritten.

hang mit einem ganzheitlichen Betreuungsansatzes ergeben, spiegeln sich auch in den positiven Integrationserfolgen wider. Mit „Inga“ verbessern sich die Integrationschancen für Kunden mit komplexen Problemlagen überdurchschnittlich. Ca. jede/r Dritte kann innerhalb von 12 Monaten integriert werden. Besonderes Augenmerk wird weiterhin auf die Erhöhung der Nachhaltigkeit von Integrationen gelegt.

Kundenbefragungen bewerten die Dienstleistung „Inga“ in Bezug auf die Beratung und Vermittlung sehr positiv. Es zeigt sich hier durchgängig, dass sich die Investition in einen ganzheitlichen Betreuungsansatz aus Kundensicht lohnt und sich in besseren Bewertungserbnissen auch niederschlägt.

***Potentiale für fachliche Weiterentwicklungen und Qualifizierung der Mitarbeiter sind trotz Erfolge vorhanden.***

Die Konzeption von „Inga“ ist bewusst flexibel gestaltet. Dadurch wird sichergestellt, dass neu gewonnene Praxiserfahrungen kontinuierlich einfließen oder gezielt auf veränderte Bedingungen am Arbeitsmarkt reagiert werden kann. Ein Beispiel ist die Qualifizierung der Integrationsberater im Bereich der zielgerichteten Einbindung von Gruppenaktivitäten, die eine Einzelberatung aufgrund gruppendynamischer Effekte sinnvoll ergänzen kann.

Wichtig ist vor allem, dass die Kund/innen, die von der Dienstleistung besonders profitieren können, möglichst frühzeitig zu erkennen und in „Inga“ einzubeziehen. Nur dann kann das Potential von „Inga“ vollumfänglich ausgeschöpft werden und wirken. Hier setzt u. a. die fachliche Weiterentwicklung der Konzeption in 2014 an.

Mit der flexiblen Konzeption und der erfolgreichen Beratungs- und Integrationsarbeit der „Inga“-Teams werden und wurden gute Voraussetzungen für eine dauerhafte Verstetigung von „Inga“ geschaffen.

**Eva Peters**

Ich erblickte am 24. April 1958 das Licht der Welt – an einem sehr sonnigen, warmen Tag. Das prägt! Mit Kälte kann ich nichts anfangen – weder physisch noch psychisch. In die Bundesagentur für Arbeit gelangte ich auf Umwegen – nach vielen Jahren als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Bereich Literatur, Film und Medien. Dort habe ich auch meine ersten Erfahrungen in der Beratung von Studierenden gesammelt. Auch wenn es viele nicht wahrhaben wollen: Ja, auch gut qualifizierte (angehende) Akademikerinnen und Akademiker brauchen bei ihrer Berufswegplanung Hilfe! Und ich war froh, auf die kompetente Unterstützung des damaligen Hochschulkoordinators der Agentur für Arbeit zurückgreifen zu können, dessen Know How zum akademischen Arbeitsmarkt unübertroffen war.

Im Jahr 2000 erhielt ich meine erste unbefristete Stelle als Beraterin akademische Berufe: Ich war überglücklich. Als ich 2006, nach einigen Jahren als Teamleiterin, den Sprung in die Zentrale wagte, hatte ich meine Begeisterung für das Thema Beratung im Gepäck. Ich bin eine der Geburtshelferinnen von BeKo – und mit mütterlichem Stolz sage ich noch immer, dass unser Kind gut gelungen ist. Schade, dass es nicht überall mit dem Maß an Liebe „gepflegt“ wird, die es verdient…

Zurzeit befasse ich mich mit einem Thema, das zunehmend an Bedeutung gewinnt – für die Fachkräftesicherung, für die Zufriedenheit von Menschen, die vielleicht in jungen Jahren eine falsche Entscheidung getroffen haben – und perspektivisch auch für geflüchtete Menschen, die sich in Deutschland eine neue Existenz aufbauen wollen: Weiterbildungsberatung. Wünschen Sie mir Glück!

**Meine Idee:**

Immer wieder wird an uns die Frage herangetragen, wie man die Wirkung von Beratung messen kann und welchen Anteil sie an der Integration eines Kunden oder einer Kundin in Arbeit hat. Eigentlich ist die Antwort ganz einfach: Bei einem Menschen, der nicht aus eigener Kraft und ohne Hilfe den (Wieder)einstieg in den Beruf schafft, beträgt der Anteil 100%!